

familiar

2024

LASTENSUOJELUN OMA- VALVONTASUUNNITELMA

Perhekuntoutusyksikkö

Hermannin

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Alihankkijat

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

2.2 Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4. 1.Riskienhallinta

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

4.4. Korjaavat toimenpiteet

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5. 4.Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Omaohjaaja

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6. 1.Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

6.2. Ravitsemus

6.3. Hygieniakäytännöt

6.4. Infektioiden torjunta

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

6.6. Lääkehoito

6.7. Rajattu lääkevarasto

6.8. Monialainen yhteistyö

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1.Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

7. 2.Terveysuojelulain mukainen omaevalvonta

7.3. Henkilöstö

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

7.6. Toimitilat

7.7. Teknologiset ratkaisut

7.8. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8. 1. Asiakastyön kirjaaminen

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

10.1. Omavalvontaohjelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| |
|--|
| Palveluntuottaja Jatkopolut Oy / Familiar Oy |
| katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki |
| Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mikko Määttänen p. 0406793737; Tommi Laitinen p. 0408309429 |

| | |
|---|---|
| Toimintayksikkö Perhekuntoutusyksikkö Hermanni | Y-tunnus 2091003-6 |
| Esihenkilö / vastuuhenkilö Heidi Tenovirta | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 0447044423 heidi.tenovirta@familiar.fi |
| Toimintayksikön katuosoite Hermanninaukio 3 F | Postinumero ja toimipaikka 70100 Kuopio |
| Palvelut / asiakasryhmä laitosmuotoinen, ympäri vuorokautinen perhekuntoutus | Asiakaspaikkamäärä 5 perhettä |

| | |
|--|---|
| Hyvinvointialue Pohjois-Savon Hyvinvointialue | |
| Sijaintikunta Kuopio | Sijaintikunnan yhteystiedot 70100 Kuopio |

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

| | |
|--------------------------------|---|
| Luvan myöntämispäivä 4/2016 | Palvelu, johon lupa myönnetty ympäri vuorokautinen perhekuntoutus |
|--------------------------------|---|

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

| | |
|-----------------------|--------------------------------|
| Ilmoituksen ajankohta | Palveluala, johon rekisteröity |
|-----------------------|--------------------------------|

1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita

Kyllä Ei

Luettelo alihankkijoista

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Alihankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Yksikön omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikönjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja sisältövaatimuksista vastaavat Familiar Oy:n liiketoimintajohtaja Mikko Määttänen sekä laatujohtaja Marko Nikkanen.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

| | |
|-------------------------|---|
| Nimi Heidi Tenovirta | Yhteystiedot 0447044423, heidi.tenovirta@familiar.fi |
|-------------------------|---|

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmetyä, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli havaitsevat suunnitelmassa päivitystarpeita.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikössä siten, että siihen voi helposti ilman erillistä pyyntöä tutustua. Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikössä yleisten tilojen ilmoitustaululla.

2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

| | |
|---|---|
| Laadittu pvm. 11.4.2023 | Päivitetty / Tarkistettu pvm. 1.9.2023 |
| Nähtävillä, missä Yksikön yleisten tilojen ilmoitustaulu | |

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Perhekuntoutusyksikkö Hermanni tarjoaa laitosmuotoista, ympärivuorokautista perhekuntoutusta lapsiperheille. Yksikössä on viisi perhepaikkaa. Jokaiselle perheelle on omat huoneistot. Lisäksi yksikössä on yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat sekä yhteinen keittiö.

Perhekuntoutus on lastensuojelun tukitoimi. Perhekuntoutusyksikössä perheille tarjotaan ammattitaitoisten ohjaajien apua ja tukea arkisiin tilanteisiin sekä järjestetään ryhmämuotoista toimintaa vanhemmille, lapsille ja koko perheelle. Yksikössä työskentelee ohjaajien lisäksi pari- ja perheterapeutti sekä sosiaalityöntekijä, jotka tapaavat perheitä viikoittain.

Jokaiselle asiakasperheelle laaditaan perhekuntoutusjakson ajalle tavoitteet yhdessä perheen sekä perheen oman kotikunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

Perhekuntoutustyöskentely alkaa arviointijaksolla, jonka aikana perheen kanssa laadittuja tavoitteita tarkennetaan. Arviointijakson jälkeen perhe siirtyy tarvittaessa kuntoutusjaksolle. Perhekuntoutuksen kesto määrittyy asiakasperheen tarpeiden mukaisesti ja kestosta sovitaan yhdessä perheen sekä perheen oman sosiaalityöntekijän kanssa.

Perhekuntoutusyksikössä työskennellään ratkaisukeskeisellä työotteella ja yksikössä mukaillaan yhteisökuntoutuksen periaatteita (esimerkiksi viikottainen yhteisökokous ja yhteistä ryhmätoimintaa).

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin toimintaa ohjaa voimavara- ja ratkaisukeskeinen näkökulma. Voimavara- ja ratkaisukeskeisyyden ydinsanoja ovat asiakaslähtöisyys, asiakkaan arvostaminen, tasavertainen keskustelu, yhteistyö ja työskentelyn tavoitteellisuus.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin arvot ja yhteiset toimintaperiaatteet ovat:

1. Asiakaslähtöisyys

Työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan tapa elää ja hahmottaa todellisuutta. Asiakkaan kokemuksiin ja ajatuksiin suhtaudutaan avoimesti. Oleellista on kuulla asiakasta ja saada myös asiakkaalle kokemus siitä, että hän tulee kuulluksi ja huomioduksi.

2. Kunnioitus

Tasa-arvoisen kohtaamisen kokemus syntyy kunnioittavasta asenteesta. Asiakasta pidetään oman elämänsä asiantuntijana. Työntekijän ei tarvitse siten tietää ja hallita kaikkea. Työntekijän tehtävä on tehdä asiakkaan kanssa yhteistyötä asiakkaan ehdoilla siten, että asiakas säilyttää omanarvontuntonsa.

3. Luottamus asiakkaan voimavaroihin

Yksi tärkeimmistä ratkaisukeskeisen työtavan tavoitteista on saada asiakas tiedostamaan, että hänellä on kykyjä, vahvuuksia, mahdollisuuksia ja voimavaroja. Ratkaisukeskeisyydessä työskentelyssä keskitytään toimiviin asioihin ja onnistumisten huomioimiseen. Tavoitteena on siten lisätä asiakkaan onnistumisia ja omia voimavaroja.

4. Vastuun palauttaminen asiakkaalle

Asiakkaan näkemys omasta muutoksen, avun ja tuen tarpeesta on ratkaisukeskeisen työskentelyn keskiössä. Ihmisellä itsellään on vastuu omasta elämästään ja muutoksen tekemisestä.

5. Toiveikkaus ja myönteisyyden näkeminen

Asiakkaan tarinat ja kokemus omasta elämästä ovat usein ”ongelmatarinoita”. Usein tarinat ovat toisten ihmisten laatimia. Ratkaisukeskeisyydessä lähdetään etsimään myönteisiä poikkeuksia ja piilossa olevia kykyjä ja voimavaroja. Mielikuvat ja huumori voivat olla tässä hyvänä työkaluna ja auttaa löytämään uusia näkökulmia. Menneisyyden kokemukset voivat kääntyä myös voimavaraksi.

6. Tavoitteellisuus

Asiakkaiden tilanne on usein haastava ja moniongelmainen. Tavoitteellisessa työotteessa pyritään rajaamaan ongelma ratkaistavissa olevaan muotoon. Ajatukset ja keskustelun

suuntaaminen tulevaisuuteen antaa enemmän mahdollisuuksia myös nykyhetkessä. Pyritään pitämään yllä onnistumispuhetta ongelmapuheen sijaan.

7.Edistyminen, onnistuminen, uudet vaihtoehdot ja ratkaisut

Työntekijän tehtävä on luoda dialogia, jossa on ratkaisuita, arvokkuutta ja selviytymistä. Asiakkaan vaikeuksien määrittelemisen ja esille nostaminen on tärkeää, mutta syyttelyn ja diagnosoinnin sijaan keskitytään esittämään kysymyksiä: kuka? mitä? miten? milloin?

8.Kielen merkitys

Sillä, miten puhutaan ja miten asiat esitetään, on vaikutusta yhteistyön toteutumiseen. Erilaisten puhetyylien kautta syntyy erilaisia kokemuksia. Sanoja voi valikoida ja täsmentää. Tavoitteena on muuttaa kielteisiä ilmauksia kohti mahdollisuuksien kieltä.

9.Muutos

Asiakkaan elämä ei ole kokonaisuudessaan ongelmallista tai asiakkaan ongelmallinen käytös ei vaikuta kaikkeen hänen elämässään. Näitä myönteisiä poikkeuksia on tärkeä yhdessä asiakkaan kanssa etsiä ja löytää. Asiakkaan kanssa keskitytään asioihin, joita on mahdollisuus lähteä muuttamaan. Pienikin muutos voi olla riittävä, koska usein muutos yhdessä asiassa aiheuttaa muutoksia myös muilla osa-alueilla.

10.Avoin kommunikaatio

Asiakas on osallisena siinä suunnitelmassa, mitä asioita hänen elämässään lähdetään muuttamaan. Yhtä ainoaa oikeaa näkökulmaa ei ole olemassa. Annetaan muutostyössä ja sen tavoitteellisessa suunnittelussa tilaa yhteistyölle ja kaikkien näkemyksille. Käydään avointa kommunikaatiota ja ajatusten vaihtoa.

11.Myönteinen palaute

Palaute synnyttää vuoropuhelua. Myönteisen palautteen merkitys on oleellista asiakkaidemme kanssa työskentelyssä, sillä usein puhe on helposti ”huolipuhetta” tai ”ongelmapuhetta”. Asiakkaalle annetaan palautetta aktiivisesti ja välittömästi. Keskitytään arjen toimiviin asioihin ja hetkiin. Kannustetaan yrittämisessä ja onnistumisessa. Palautetta antaessa on hyvä huomioida asiakkaan oma vastuu ja ansiot aikaansaamisessa. Myös työntekijä voi pyytää palautetta ja kehittää toimintaansa: ”Olinko avuksi? Löysitkö uusia näkökulmia?”

12.Työntekijä voimavarojen tunnistajana ja vahvistajana

Työntekijä kysyy ja antaa keskustelunaiheita, joilla luodaan vuorovaikutusta ja vaihtoehtoista todellisuutta. Keskustelulla johdatetaan asiakasta etsimään omia voimavaroja ja ratkaisukeinoja. Työskentelyssä keskitytään asioihin, joita asiakas on valmis muuttamaan. Pienenkin tavoitteen saavuttamisella on suuri merkitys. Työntekijä antaa tilaa asiakkaalle ja pyrkii tietämisen sijaan tietämättömyyteen (not knowing).

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
- Riskienhallinnan työnjako
- Riskien tunnistaminen

Perhekuntoutusyksikössä tehdään vuosittain riskienkartoitus yksikönjohtajan ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksessa selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

Yksikönjohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikönjohtajalla. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Yksikön turvallisuusvastaavana toimii ohjaajat Ari Jäntti ja Timo Kärkkäinen.

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Yksikön henkilökunta on velvoitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin. Henkilökunta saattaa asian tiedoksi myös yksikönjohtajalle. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös palvelujohtajalle.

SHL 48 § velvoittaa henkilön tekemään välittömästi ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilölle sellaisen epäkohdan havaitessaan, joka oleellisesti vaarantaa asiakasturvallisuutta tai asiakkaan kohtelua. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta vastatoimia. Vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta sijaintikunnan/ HVA:n johtavalle viranhaltijalle. Lisäksi ilmoituksen vastaanottanut henkilö ryhtyy välittömiin toimiin ongelman poistamiseksi. Mikäli niihin ei ryhdytä, ilmoituksen tehnyt henkilö tekee ilmoituksen paikalliselle Avi:lle (SHL 49§)

Asiakkaat voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä yksikön henkilökunnalle ja / tai yksikönjohtajalle. Asiakkaan ilmoituksen saatuaan henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan asiasta yksikönjohtajalle ja kirjaamaan tarvittaessa epäkohtailmoituksen.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki haittatapahtumat tai läheltä piti -tilanteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin. Ilmoituksen käsitellään yksikön henkilöstökokouksissa pikimmiten tapahtuneen jälkeen, jotta kaikki henkilökuntaan kuuluvat saavat tiedon tapahtuneesta sekä korjaavista toimenpiteistä. Välittömiä toimenpiteitä vaativat tapahtumat käsitellään pikaisesti yksikönjohtajan toimesta ja tarvittaessa selvittelyyn osallistuu myös palvelujohtaja.

4.4. Korjaavat toimenpiteet

Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen pohjalta siten, että haittatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian. Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä ja henkilöstöpalaverissa sekä tarvittaessa sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Seurantamerkinnyt kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään Faminetiin toimenpiteiden jälkeen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Perhekuntoutuksessa laaditaan asiakkaalle kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma laaditaan kuntoutuksen alussa tai pikimmiten kuntoutuksen alkamisen jälkeen. Kuntoutussuunnitelma pohjaa lastensuojelussa perheen kanssa yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan. Yksikön sosiaalityöntekijä laatii kuntoutussuunnitelman yhdessä perheen kanssa ja päivittää sitä perheen kanssa tarpeen mukaan. Perheen omaohjaajat vastaavat kuntoutussuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yhdessä perheen kanssa.

5.2. Asiakkaan kohtelu

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

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin toimintaperiaatteisiin kuuluu vanhemmuuden vahvistaminen ja vanhemman vastuuttaminen huolehtimaan lapsensa hyvinvoinnista. Lapsi on työskentelyn keskiössä ja työryhmän tehtävänä on tuoda lapsen ääntä, toiveita ja tarpeita kuulluksi ja nähdyksi. Tämä on osa jokapäiväistä kuntoutustyötä. Jokaisella perheellä on kaksi omaohjaajaa, joiden keskeinen tehtävä on tuoda lapsen ääntä, lapsen näkökulmaa ja lapsen etua näkyville. Viikoittaisissa Hermannin-kokouksissa asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja tuoda esille toiveitaan.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin tilaratkaisuissa ja toiminnassa on pyritty huomioimaan myös se, että yhteisöllisen kuntoutuksen lisäksi mahdollistetaan perheiden yksilöllisyys. Perhekohtaisella kuntoutustavoitteiden asettamisella pyritään huomioimaan jokaisen perheenjäsenen yksilölliset toiveet ja tarpeet.

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu yksikössä varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Tässä merkittävässä roolissa ovat perheen omaohjaajat, joka on perheen nimetty oma työntekijä. Omaohjaaja tukee ja edistää aktiivisesti perheen hyvää kohtelua yksikössä. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja / tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, mikäli asiakas kokee kohtaavansa epäasiallista kohtelua tai loukkaavaa käytöstä. Haitta- ja vaaratilanteet käydään asiakkaiden kanssa läpi omaohjaajien tai yksikönjohtajan toimesta, akuuteissa tilanteissa vuorossa olevien työntekijöiden toimesta.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa asiakkaiden ammatillinen kohtelu ja aito kohtaaminen ovat keskeisimpiä toimintaperiaatteita. Työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan koulutukset ja työntekijät koulutautuvat säännöllisesti ylläpitääkseen vahvaa ammatillista osaamista. Työntekijät tekevät yhdessä perheen kanssa kokoaikaista arviota lapsen edun toteutumisesta ja tuki räätälöidään yksilöllisesti perheen tarpeiden mukaan, perheen toiveita huomioiden. Keskeisin työväline on työntekijöiden ja asiakkaiden välinen aito vuorovaikutus.

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden osallisuutta varmistetaan tiiviillä vuorovaikutuksella perheiden kanssa. Osallisuutta tuetaan aktiivisella omaohjaajatyöskentelyllä sekä viikoittaisilla Hermannin-kokouksilla, joissa asiakkaan on mahdollista tuoda ilmi toiveitaan toiminnan suhteen sekä keskustella yksikön yhteisistä asioista. Asiakkaan mielipiteiden kuuleminen ja yhteisten asioiden tuominen asiakkaiden ulottuville on Perhekuntoutusyksikkö Hermannilla vakiintunut toimintatapa.

Asiakailta sekä yhteistyökumppaneilta kerätään asiakaspalautetta aktiivisesti. Palautekyselyssä asiakasvanhemmat, asiakaslapset sekä perheiden sosiaalityöntekijät arvioivat saamansa palvelun laatua ja saamaansa kohtelua. Tulokset käsitellään

säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja tuloksia seurataan tiiviisti. Erityisesti parannettavien kohteiden osalta käydään yhteistä keskustelua myös asiakkaiden ja perheiden sosiaalityöntekijöiden kanssa.

5.6. Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Heidi Tenovirta, yksikönjohtaja, p. 04470444423

Hyvinvointialueiden Sosiaaliasiavastaavien tiedot sekä heidän tarjoamat palvelut löytyvät alta listattuna. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista, toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue - Taija Kuokkanen puh. 050 555 8553

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue - Taina Holappa puh. 06 415 4111.
- Etelä-Savon hyvinvointialue - Sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 044 351 2918,
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue – Anette Karlsson p. 0405142335
- Kainuun hyvinvointialue - Tiina Komulainen puh. 044 7970548
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava puh. 036293210
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue - Sosiaali- ja potilasasiavastaava p 044 723 2309
- Keski-Suomen hyvinvointialue - Eija Hiekka, p. 044 265 1080
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue - Susanna Honkala, p. 040 807 4756
- Kymenlaakson hyvinvointialue - Pirkko Haikara p. 0407287313
- Lapin hyvinvointialue - Sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 0405060083, p. 0404823584
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue - Jenni Henttonen ja Terhi Willberg p. 0291515838
- Pirkanmaan hyvinvointialue- Sosiaaliasiavastaava p. 040 504 5249
- Pohjanmaan hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava p. 040 507 9303
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Hanna Mäkijärvi 013 330 8265, Kati Saurula 013 330 8268
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava p. 0447034115
- Pohjois-Savon hyvinvointialue- Sosiaaliasiavastaava p. 0447183308, p. 0408608206
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava p 03 8192504

- Satakunnan hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava p. 044 707 9132
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue - Miikkael Liukkonen p 0941910230, Clarissa Kinnunen p. 0407755720
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue – Sosiaaliasiavastaava p 023132399

Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esihenkilöiden johdolla. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan kirjallinen vastine muistutuksen tekijälle. Muistutuksesta ja vastauksesta annetaan tieto myös asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle. Mikäli kyseessä on kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle. Viranomaisen annettua päätöksen kanteluasiassa, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja. Kanteluiden vastineet valmistelevat laatu- ja kehitysjohtaja sekä yksikönjohtaja yhdessä, vastineet hyväksyy liiketoimintajohtaja.

5.7. Omaohjaaja

Jokaiselle asiakasperheelle on nimetty kaksi omaohjaajaa, joiden tehtävänä on toimia perheen omana työntekijänä yksikössä. Parhaimmillaan omaohjaaja on perheen luottohenkilö, joka aktiivisesti edistää perheenjäsenten asioita. Perhekuntoutusyksikkö Hermannilla lapsi on keskiössä ja omaohjaajan tärkeä tehtävä onkin edistää lapsen osallisuutta ja tuoda lapsen etua esille.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin viikko-ohjelma sisältää monipuolista toimintaa, jolla pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä edistämään asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta. Viikko-ohjelmassa on toimintaa sekä aikuisille että lapsille. Aikuisille on yksilö- ja ryhmäkeskusteluita sekä lasten ja aikuisten yhteinen perheryhmä. Perheryhmän toimintaa ovat esimerkiksi retket erilaisiin kohteisiin, kokkailua, liikuntaa ja ulkoilua. Lapsille on omaa ryhmätoimintaa, jossa

esimerkiksi luetaan lapsille satuja, tehdään vauvahierontaa, pelataan, leikitään tai urheillaan.

Perheiden sosiaalisia suhteita tuetaan. Yksilöllisen tilanteen mukaisesti perheiden läheisverkostoa pyritään kartoittamaan ja aktivoimaan. Perheet voivat halutessaan käydä tapaamassa sukulaisiaan tai ystäviään tai he voivat vastaavasti vieraila Hermannilla. Asiakkaiden harrastamista, opiskelua ja työssäkäyntiä pyritään tukemaan.

Yksikön toimitilat on rakennettu siten, että perheiden on mahdollista viettää aikaa yksikön yhteisissä tiloissa. Tilojen viihtyvyyteen on panostettu ja niiden suunnittelussa on kiinnitetty aikaa yhteisöllisyyden näkökulmaan. Esimerkiksi yhteinen ruuanlaitto, yhteiset ruokailut ja yhteinen tekeminen lisäävät yhteisöllisyyttä.

Asiakkaille tarjotaan keskusteluapua viikko-ohjelman mukaisesti erikseen sovittuina aikoina sekä lisäksi tarvittaessa. Asiakkaille varataan keskusteluajoja yksikön perheterapeutille sekä sosiaalityöntekijälle arviointijakson aikana viikoittain. Lisäksi jokaiselle perheelle on nimetty kaksi omaohjaajaa, jotka järjestävät perheille omaohjaaja-aikaa viikoittain.

6.2. Ravitsemus

Perheille tarjotaan ravitsevaa ja monipuolista ruokaa. Perheitä ohjataan terveellisiin ruokailutottumuksiin. Perheet osallistuvat yksikön ruokahuoltoon ja ruuanvalmistukseen. Ruokalistojen suunnittelussa otetaan huomioon perheiden toiveita, erityisruokavalioita ja mieltymyksiä.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa ei ole erillistä keittiö- tai laitoshuoltohenkilökuntaa vaan ruoka valmistetaan yksikössä työntekijöiden avustuksella vanhempien toimesta. Perheille on määritelty ruuanvalmistusvuorot. Ruuanvalmistus on osa kuntoutusta ja yksikön viikko-ohjelmaa.

Yksikössä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa (lounas ja päivällinen) sekä välipala ja iltapala. Lounaan ja päivällisen osalta käytössä on ravintolakokin koulutuksen saaneen ohjaajan laatima kiertävä ruokalista, joka on yleisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti suunniteltu. Perheillä on mahdollisuus toivoa mieluisia ruokia ja vaikuttaa ruokalistan sisältöön. Keittiössä on esillä ruokatilausvihko, jonne perheet voivat kirjata omia ruokatoiveitaan esimerkiksi toiveita tietynlaisesta jogurtista tai leivästä. Hermannilla on päivittäin tarjolla runsaasti kasviksia ja hedelmiä. Välipaloilla suositaan terveellisiä vaihtoehtoja kuten sokerittomia jogurtteja sekä hedelmiä ja kasviksia.

Asiakkuuden alkaessa perheiltä selvitetään mahdolliset allergiat ja muut ruokavaliorajoitteet sekä erityisruokavaliot, jotta nämä voidaan ottaa huomioon.

Perheitä tuetaan osallistumaan kaikille ruokailuille ja erityisesti lasten ruokailuiden toteutumista havainnoidaan. Tarvittaessa perheitä ohjataan lapsen ruokailun suhteen.

6.3. Hygieniäkäytännöt

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin päivittäisestä ja viikoittaisesta siivouksesta huolehtivat työntekijät. Kerran kuukaudessa tilat siivotaan siivouspalveluyrityksen toimesta.

Siivouskäytännöistä on laadittu erillinen siivoussuunnitelma ja työvuorokohtaiset siivoustehtävät on selkeästi määritelty. Yksikön yhteiset tilat siivotaan laajemmin kerran viikossa keskiviikkoisin. Keittiötilat siivotaan useasti päivässä aina ruokailuiden jälkeen työntekijöiden ohjaamana asiakkaiden toimesta. Ruokahuoltoon kuuluvaan ruokailun jälkien siivoamiseen osallistuminen on tärkeä osa kuntoutustyöskentelyä ja tukee myös yksikön yhteisöllistä toimintatapaa.

Keittiö- ja ruokailutilan lattia pestään kerran vuorokaudessa työntekijöiden toimesta.

Asiakasperheet siivoavat omat huoneistonsa kerran viikossa keskiviikkoisin. Siivoukseen kuuluu imurointi, lattianpesu, pölyjen pyyhintä sekä lakanoiden vaihtaminen.

Tarvittaessa ohjaajat ovat perheiden tukena siivouksen toteutumisessa tai ovat lapsenvahtiapuna vanhemman siivotessa.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannilla on käytössä kaksi pyykinpesukonetta ja kaksi kuivausrumpua. Toiset koneista ovat tarkoitettu hajustamattomille pyykinpesuaineille. Asiakasperheet huolehtivat omasta pyykkihuollostaan itse, tarvittaessa työntekijöiden avustamana ja ohjaamana. Työntekijät huolehtivat yksikön yhteisten pyykkien, kuten esimerkiksi leivontaliinojen ja siivoustekstiilien asianmukaisesta pesusta.

Henkilökunnan riittävästä osaamisesta hygienian ja siivouksen osalta huolehditaan riittävällä ohjeistamisella. Jokaisella työntekijällä on voimassaoleva hygieniapassi.

6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikönjohtaja Heidi Tenovirta, vastaava ohjaaja Mirka Kekäläinen

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Hygieniakoordinaattori Ninamari Pitko, [ninamari.pitko\(at\)mehilainen.fi](mailto:ninamari.pitko(at)mehilainen.fi)

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

Terveysten- ja sairaanhoito järjestetään asiakasperheille pääosin julkisten palveluiden kautta joko perheen omassa kotikunnassa tai Kuopiossa. Tämä koskee sekä hammashoitoa että kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden osalta tehdään yhteistyötä asiakkaan hoitotahon kanssa. Asiakkuuden alussa on tärkeää saada riittävät tiedot asiakkaan sairaudesta ja sen

vaatimasta hoidosta, jotta sairaus pystytään riittävästi ottamaan kuntoutuksen aikana huomioon. Hoidon ja seurannan osalta noudataan hoitotahon antamia ohjeita.

6.6. Lääkehoito

Yksikössä on laadittu lääkehoitosuunnitelma ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt lääkäri.

Lääkehoidon kokonaisuuden vastuu on yksikönjohtajalla ja yksikön sairaanhoitajalla. Uudet työntekijät perehdytetään yksikön lääkehoitoon. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassaoleva lääkelupa.

6.7. Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa

Yksikössä on rajattu lääkevarasto,

lupa myönnetty tai ilmoitus tehty, pvm.

6.8. Monialainen yhteistyö

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa tehdään tiivistä yhteistyötä erityisesti perheen oman kunnan sosiaalityöntekijän kanssa. Perheillä on usein ympärillään myös muita yhteistyötahoja, joiden kanssa tehtävästä työskentelystä sovitaan erikseen asiakassuunnitelmanneuvottelusta. Kaikkeen tehtävään yhteistyöhön pyydetään asiakkaan suostumus. Hermannilla suositetaan toimintamallia, jossa yhteistyötahoihin pidetään yhteyttä yhdessä asiakkaan kanssa. Hyvä käytäntö perheen ympärillä työskentelevien tahojen yhteensaattamiseksi ovat verkostoneuvottelut, jotka ovat yksi keskeinen työskentelytapa perhekuntoutusyksikössä. Yhteistyöstä kuntien sosiaalityön kanssa sekä verkostonyhteistyön osalta päävastuussa on yksikönjohtaja.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Perhekuntoutusyksikkö Hermannilla tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa. Yksikössä on ajantasaiset, viranomaisten hyväksymät palo- ja pelastussuunnitelmat. Yksikössä tehdään vuosittain riskikartoitus ja mahdolliset epäkohdat ja puutteet turvallisuudessa korjataan viipymättä. Yksikössä on laadittuna riskienhallintasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja raportoidaan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa.

Yksikössä työskentelee turvallisuusvastaava, joka yhdessä yksikönjohtajan kanssa huolehtii yksikön turvallisuuteen liittyvistä asioista. Yksikössä suoritetaan

turvallisuuskävelyt osana uusien työntekijöiden perehtymistä sekä uusien asiakkaiden kanssa. Turvallisuusvastaava suorittaa turvallisuuskävelyn kuukausittain tarkistusnäkökulmasta.

Yksikön henkilökunta koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti. Yksikön kaikki työntekijät ovat käyneet ensiapukoulutuksen sekä alkusammutuskoulutuksen. Yksikössä toteutetaan vuosittain poistumisharjoitus henkilöstölle sekä paikalla oleville asiakkaille. Yksikön henkilökunta on koulutettu myös haastavien asiakastilanteiden varalle (MAPAkoulutus).

7.2. Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta

Yksikön tilat ja toiminta on toteutettu siten, ettei toiminnasta aiheudu haittaa terveydelle. Käytännössä tämä koskee esimerkiksi keittiöhygieniää, ruuan valmistusta ja säilytystä, jätehuoltoa, yksikön siivousta sekä tilojen kuntoa.

Terveysturvallisuusviranomainen tekee yksikköön säännölliset tarkastukset, joiden raportit talletetaan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin.

7.3. Henkilöstö

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

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin luvanvarainen työntekijämäärä on 8,5 henkilöä.

Yksikössä työskentelee kahdeksan (8) sosiaali- tai terveysalan koulutuksen suorittanutta ohjaajaa. Ohjaajien lisäksi yksikössä työskentelee yksikönjohtaja (sosiaalityöntekijä YTM) ja sosiaalityöntekijä (YTM, sosionomi AMK) sekä pari- ja perheterapeutti. Henkilöstöstä vähintään puolella on sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto. Yksikössä työskentelee sekä miehiä että naisia.

Yksikön henkilöstömäärää määrittelee lastensuojelulaki sekä laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Perhekuntoutusyksikön toiminta on luvan varaista toimintaa ja luvassa on määritelty yksikön henkilöstömitoitus, jota noudatetaan. Toimintaa valvova lupaviranomainen on Valvira. Lisäksi palvelua ostavien kuntien kanssa laaditut puitesopimukset asettavat määrä- ja laatuvaatimuksia henkilöstölle.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toiminnan luonne, asiakasperheiden tuen tarpeet sekä yksikön kulloinenkin tilanne. Tarvittaessa haastavissa tilanteissa henkilöstöä lisätään vuorokohtaista resurssia vahvistamalla.

Vakituisen henkilöstön lisäksi yksikössä käytetään sijaistyövoimaa tarvittaessa. Yksikössä työskentelevät sijaiset ovat tehtävään perehdytettyjä ja sosiaali- tai terveysalan koulutettuja. Henkilöstön vaihtuvuus pyritään minimoimaan, myös työhön tarvittaessa kutsuttavat sijaiset ovat tuttuja.

Työntekijöiden lähiesihenkilönä toimii yksikönjohtaja, joka on paikalla yksikössä pääsääntöisesti arkipäivisin. Henkilöstöllä on viikoittaiset henkilöstöpalaverit, joissa

käydään läpi yksikön asiakastilannetta ja suunnitellaan toimintaa. Yksikön henkilöstölle on järjestetty säännöllinen työnohjaus sekä tarjotaan mahdollisuus yksilölliseen työnohjaukseen tarvittaessa.

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa jokaisella työntekijällä on sosiaali- tai terveydenhoitoalan koulutus, yli puolella on henkilöstön laatuvaatimusten mukaisesti korkeakoulututkinto em. aloilta. Yksikössä on ohjaajien lisäksi sosiaalityöntekijän koulutuksen suorittanut yksikönjohtaja, perhe- ja pariterapeutti, sosiaalityöntekijä sekä lähihoitaja/sairaanhoitaja-opiskelija lääkehoidon vastaavana.

Henkilöstön valinnassa kiinnitetään erityistä huomiota soveltuvan koulutuksen ja riittävän työkokemuksen lisäksi siihen, että työntekijät ovat muilta ominaisuuksiltaan sopivia perhekuntoutuksen ohjaajan työhön.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin rekrytoinnista vastaa yksikönjohtaja ja tarvittaessa rekrytoinnissa mukana myös palvelujohtajalta sekä alueen yksikönjohtajien muodostama johtoryhmä.

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja tarvittaessa uudelle työntekijälle järjestetään erilliset perehtymisvuorot ennen varsinaista työn aloittamista. Perehdytys toteutuu perehdyttäjän ja yksikönjohtajan kanssa keskustellen, perehdyttämisohjelman teemojen mukaisesti. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa sähköisen perehtymiskurssin.

Henkilöstön täydennyskoulutustarpeet käydään läpi säännöllisesti. Pakollisia täydennyskoulutuksia ovat ensiapukoulutukset, alkusammutuskoulutukset sekä haastavien tilanteiden koulutukset (MAPA). Työntekijöiden henkilökohtaisia koulutustarpeita käydään läpi kehityskeskusteluissa vähintään kerran vuodessa. Vuosittain laaditaan yksikön koulutussuunnitelma.

7.6. Toimitilat

Perhekuntoutusyksikön toimitilat koostuvat yleisistä tiloista, asiakasperheiden huoneistoista sekä henkilökunnan toimisto- ja sosiaalityloista. Yleisiin tiloihin kuuluvat käytävät, neuvotteluhuone, pyykkihuone, leikkihuone, olohuone, keittiö, varastotila, liinavaatevarasto, siivouskomero sekä saunatilat. Yleiset tilat ovat kaikkien käytössä. Kuitenkin tiloista varastot, siivouskomero ja saunatilat ovat turvallisuussyistä lukittuina ja niihin kulku tapahtuu työntekijän avulla. Toimistotiloja yksikössä on kolme ja ne ovat lukittuina. Asiakkaat ovat toimistotiloissa ainoastaan työntekijän ollessa läsnä.

Perheillä on käytössään omat huoneistot, joihin kuuluu keittonurkkaus, makuuhuone ja olohuone. Lisäksi jokaisella perheellä on käytössään oma wc ja suihku. Huoneet ovat

valmiiksi kalustettuja. Perheiden huoneistoihin ei mennä ilman kyseenomaisen perheen lupaa.

7.7. Teknologiset ratkaisut

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa ei ole kulunvalvontaa. Ulko-ovella on kamerallinen ovi-kello / ovipuhelin, josta on yhteys ohjaajien toimistoon. Ohjaajilla on käytössään mukana kuljetettava vartijakutsupainike hätätilanteita varten. Painiketta painamalla saa kutsuttua vartijan paikalle. Vartiointipalvelut hankitaan Securitas Oy:lta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikön turvallisuusvastaavat Ari Jäntti ja Timo Kärkkäinen p.0447159842

7.8. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikön lääkinneiden ja terveydenhuoltoon liittyvien laitteiden, kuten verenpainemittareiden ja alkometrien toimivuudesta ja huolloista vastaa yksikön sairaanhoitaja. Asiakkaiden omista mahdollisista lääkinneistä välineistä vastaavat asiakkaat tai heidän huoltajansa itse. Tarvittaessa henkilökunta koulutuu asiakkaan tarvitsemien apuvälineiden tai laitteiden käyttöön.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lähihoitaja/Sairaanhoitaja-opiskelija Marjaana Leppämäki. 0447159842

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa työskentelee sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutettuja henkilöitä, jotka ovat saaneet jo ammattikoulutuksensa myötä koulutusta asiakastyön kirjaamiseen. Jokaisella yksikköön valitulla työntekijällä on oltava asianmukaiset valmiudet laadukkaaseen asiakastyön kirjaamiseen. Uudet työntekijät perehdyvät kirjaamiseen osana perehdytysohjelmaa.

Työntekijät työskentelevät yksikössä neljässä vuorossa ja pääsääntönä on, että jokaisen työvuoron aikana kirjataan asiakastyötä. Päivittäiskirjauksiin asiakkaan päiväntulkua kirjataan siis useimmiten aamun, päivän, illan ja yön osalta. Näin taataan kirjaaminen viipymättä ja ajantasaisesti. Tämän lisäksi esimerkiksi erilliset keskustelut, omaohjaajatyöskentely, neuvottelut yms. kirjataan erikseen. Yksikössä suositaan osallistavaa kirjaamista, mikä tarkoittaa päivittäiskirjauksen laatimista asiakkaan kanssa yhdessä.

Suunnitelmallisella perehdyttämällä varmistetaan, että yksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle

laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Kirjaamisen laatua seurataan yksikön sisäisesti ja tarvittaessa kirjauksissa havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä.

Yksikönjohtajalla on sosiaalialan kirjaamisvalmentajan koulutus, joka mahdollistaa jatkuvan yksikön sisäisen kirjaamisen kehittämisen sekä tarvittavan lisäkoulutuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi kuukausittaisesta omavalvonnan kuukausikyselystä, omavalvontakäynneiltä, asiakaspalautteista ja henkilöstötutkimuksesta nousseista kehittämiskohteista.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta tehdään koskien Familiarin lastensuojelupalveluita ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa. Lisäksi kehittämissuunnitelmat liitetään omavalvontasuunnitelman liitteiksi yksikössä nähtäviksi.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

10.1. Omavalvontaohjelma

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä.

Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan.

Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Kuopiossa 18.1.2024

Allekirjoitus



Heidi Tenovirta