

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Perhehoito Päijät-Häme ja Kaakkois-Suomi

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	5
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.3.1 Asiallinen kohtelu	6
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	6
2.4 Muistutusten käsittely	7
2.5 Henkilöstö	7
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta...	8
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
2.8 Toimitilat ja välineet.....	9
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	9
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	10
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	10
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	11
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	12
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	12
3.2 Riskienhallinnan keinot	12
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	13
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	15
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	15
4 OMAVALVONTA	17
4.1 Toimeenpano	17
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	17

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Paciuksenkatu 27 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palvelujohtaja Laura Vornanen p. 040 125 6789 laura.vornanen@familiar.fi

Toimintayksikkö Perhehoito Päijät-Häme ja Kaakkois-Suomi	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Ronja Kiuru Arttu Lehti	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 3591 355, ronja.kiuru@familiar.fi 040 192 9124, arttu.lehti@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Sitratori 5	Postinumero ja toimipaikka 00420 Helsinki
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelu: perhehoito	Asiakaspaikkamäärä
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Perhehoito toteutuu lähipalveluna. Perheiden kanssa tehtävä tukityöskentely toteutuu sekä perheiden kodeissa että puhelimen ja etäyhteyksien välityksellä.	

Hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 28.9.2023	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Päijät-Häme ja Kymenlaakso
---	---

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen perhehoitopalveluissa tarjotaan vahvasti tuettua perhehoitoa lastensuojelun asiakaslapsille sekä perustasoista ja ammatillista tukiperhetoimintaa. Palveluumme kuuluu pitkäaikainen sijaisperhetoiminta, tukiperhetoiminta, vastaanottoperhetoiminta, lomitusperhetoiminta ja valvotut ja tuetut tapaamiset. Lisäksi yksikössämme rekrytoidaan ja valmennetaan sijaisperheitä ja tarjotaan perheille vahvaa tukityötä sijoituksen aikana.

Arvolupauksemme Familiar perhehoitopalveluissa on:

Palvelumme on olemassa lasta varten. Palvelumme on lapsen nykyisessä elämäntilanteessa hänelle paras vaihtoehto. Palvelumme on tarjota turvallinen koti sellaista tarvitsevalle lapselle. Tilaaajalle tarjoamme kustannustehokkaan ja inhimillisen ratkaisun. Perhehoitajalle tarjoamme mielekkään elämäntavan sekä tukea sijoituksen aikana. Palvelumme erottuu laadulla, joustavuudella ja sitoutumisella.

Familiar perhehoidon arvot ovat:

VÄLITTÄMINEN JA VASTUUNOTTO

- * Kyky ja tahto nostaa esiin lasta koskevat ilonaiheet ja huolenaiheet, valmius pyytää apua
- * Nollatoleranssi henkiselle ja fyysiselle väkivallalle
- * Tasa-arvo perheen lasten kesken

TIETO JA TAITO

- * Kyky ja tahto kouluttautua ja kehittyä perhehoitajana
- * Kyky ja tahto ottaa ohjausta vastaan
- * Kyky ja tahto reflektiiviseen työotteeseen

KASVU JA KEHITYS

- * Kyky ja tahto kannustavaan ilmapiiriin lapsen kasvun ja kehityksen tukemisessa
- * Kyky ja tahto toiveikkuuden ylläpitämiseen

* Kyky ja tahto tasapainoisen, hyvän arjen tarjoamiseen

KUMPPANUUS JA YRITTÄJYYS

* Kyky ja tahto kasvatuskumppanuuteen ja jaettuun vanhemmuuteen

* Kyky ja tahto osallistua perhehoidon kehittämiseen

* Kyky ja tahto yrittäjähenkiseen vastuullisuuteen perhehoitajuudessa

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen perhehoitopalveluissa merkittävänä osana laatua on omavalvonta. Vuosittain laadimme omavalvontasuunnitelman, jonka toteutumista seurataan päivittäisessä työssämme. Seuranta tukevat omavalvonnan kuukausikysely, omavalvonnan kvartaaliarvioinnit, omavalvontakäynnit, ulkoiset auditoinnit ja poikkeamaprosessit.

Perheet valmennetaan huolellisesti ennakoon Familiarin omalla tuki- ja sijaisperhevalmennuksella ja valmennusprosessin aikana arvioidaan huolellisesti perheen soveltuvuus tehtävään. Perheiden taustat selvitetään tarkastamalla rikostaustaote ja kuntalausunto asuinkunnasta. Perheen valmiuksia arvioidaan myös toiminnan käynnistyttyä. Perheen kanssa työskennellään aktiivisesti toiminnan luonne huomioiden. Mahdollisten ristiriitojen ja muiden ongelmatilanteiden selvittämisessä työryhmän jäsenet ovat aina mukana. Perheille sekä työntekijöille järjestetään lisäkoulutuksia useamman kerran vuodessa. Tietoturvaan on olemassa prosessit ja kaikki työryhmän jäsenet ovat käyneet tietoturvakoulutuksen. Tuki- ja sijaisperheet allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Työryhmä on hyvin tavoitettavissa ja perheiden käytössä mikäli ristiriitatilanteita ilmene. Virka-ajan ulkopuolella on käytössä päivystysnumero, johon tukiperhet voivat olla tarvittaessa yhteydessä.

Perhehoidossa toimintaa ohjaavat asiakirjat Tukiperheen ja Sijaisperheen Aapinen sekä syksyllä 2024 käyttöön otettava Turvallisen perhehoidon ohjeistus, joihin sekä tiimin työntekijät että perhehoitajat ovat perehtyneet. Lisäksi perhehoidossa on kehitetty työntekijöiden sähköinen perehdytys, joka on tulossa käyttöön syksyllä 2024.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen perhehoitopalveluiden palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja

viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Tukena laadun hallinnassa ja valvonnassa on Familiarin oma laatutiimi sekä perhehoitopalveluiden palvelujohtaja

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Otamme palautetta vastaan asiakas-, yhteistyö-, ja verkostotapaamisissa. Familiarin perhehoidossa on olemassa kanava palautteen antamiselle kirjallisesti lähettämällä sähköpostia osoitteeseen "perhehoidonpalaute@familiar.fi". Lisäksi tukiperhetoiminnassa kysytään säännöllisesti toiminnasta palautetta niin tukiperheiltä kuin tuettavilta lapsilta.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus tiimin 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.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohtelu pohjautuu Familiarin arvoihin ja toimintaohjeisiin, jotka sisältyvät työntekijän perehdytykseen ja perhehoitajien ennakkovalmennukseen.

Perhehoidossa lasta ja perhehoitajia tuetaan ja yhteyttä pidetään säännöllisin väliajoin, jolloin varmistetaan lapsen tai nuoren asiallinen kohtelu. Mikäli lapsi/nuori, hänen huoltajansa tai perhehoitaja on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos lapset, heidän läheisensä tai perhehoitajat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki lapsen kohtaamat haittatapahtumat tai vaaratilanteet käydään läpi hänen ja perhehoitajien kanssa ja tarvittaessa perhehoidon työntekijöiden ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Perhehoidossa ja tukiperhetoiminnassa ei ole rajoitustoimenpiteitä, joista yksikön henkilöstö tai perhehoitaja voisivat päättää. Palvelussamme mahdollisesti ilmenevät yhteydenpidon rajoittamispäätökset (62§-63§) ovat aina tehtävä lapsen asioista vastaavan kunnan sosiaalityöntekijän toimesta.

Lasta ja perhehoitajia tukevat työntekijät keskustelevat lapsen kanssa häntä tavatessaan ja tuovat hänen toiveensa ja ajatuksensa tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle erikseen yhteyttä ottaen tai raportoinnin kautta. Lapsella on myös mahdollisuus olla suoraan yhteydessä hänen asioitaan hoitavaan sosiaalityöntekijään. Lasta/nuorta kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmanneuvotteluun hänen valmiuksiensa mukaan ja ohjataan ja tuetaan oman mielipiteen tai toiveiden ilmaisussa tarvittaessa.

Lapsella on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia työntekijälle.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus tiimin 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 koh-tuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsitellevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Laatujohtaja Marko Nikkanen, 040 189 7178, marko.nikkanen@familiar.fi

2.5 Henkilöstö

Henkilöstön koulutusvaateita määrittää lainsäädännön ohella hyvinvointialueiden kanssa tehdyt puitesopimukset. Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne ja yksikön tilanne. Perhehoidossa huomioidaan henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen. Päijät-Hämeen perhehoidon tiimiin kuuluu tällä hetkellä palvelupäällikkö. Yhteistyötä tehdään tiiviisti Uudenmaan tiimin kanssa muun muassa työparityöskentelynä.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnissa otetaan erityisesti huomioon henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus tehtävään.

Henkilöstö rekrytoidaan Mehiläinen-konsernin henkilöstöpolitiikan mukaisesti. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja ja alaistaitoja. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Sosiaalihuollon

ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki/JulkiSuosikki palvelusta. Kaikilta hakijoilta edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkua ja se merkitään sähköiseen henkilöstöjärjestelmään.

Toimintayksikön uudet työntekijät perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Familiarin perhehoidossa kehitetään tällä hetkellä sähköisen perehdytyksen ohjelmaa, joka tulee valmistumaan syksyllä 2024. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminnan ja tavat, tiimin jäsenet, työnsä ja siihen liittyvät odotukset.

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämisestä vastaa esihenkilö koko tiimin osallistuessa perehdyttämiseen. Täydennyskoulutuksesta vastaa Familiarin perhehoidon koulutuspäällikkö yhdessä perhehoidon johtoryhmän kanssa. Täydennyskoulutuksella pyritään vahvistamaan työntekijöiden osaamista ja lisäämään työntekijöiden ammatillisuutta ja työkykyä.

Familiarin perhehoidon Teams-koulutukset pyritään räätälöimään siten, että ne palvelevat sekä sijais- ja tukiperheitä että perhehoidon työntekijöitä samanaikaisesti. Samoihin koulutuksiin osallistumalla perhehoidon työntekijöillä on mahdollisuus reflektoida koulutuksista saatua tietoa tukityössä. Tarvittaessa koulutuksia voidaan eriyttää, jos siihen on erityinen syy.

Työntekijöille suunnatut koulutukset suunnitellaan siten, että ne vahvistavat perhehoidon työskentelykulttuurin yhtenäistämistä ja luovat teoreettisesti ja filosofisesti yhteistä linjaa perhehoidon tukityöhön. Vuonna 2023 järjestetyn perhehoidon työntekijöille suunnatun koulutuskokonaisuuden filosofiaa vahvistetaan edelleen työnohjauksellisten ilmiötyöpajojen kautta vuoden 2024

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Perhehoidossa yksikön palvelupäällikkö vastaa henkilöstön riittävyydestä ja sen seurannasta. Perhehoidossa henkilöstön riittävyyttä seurataan pohjautuen muun muassa asiakastyön määrään ja tuen tasoon, ja tarvittaessa toteutetaan rekrytointeja tarpeiden mukaisesti.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, tekevät perhehoidon työntekijät aktiivista yhteistyötä lapsen vastuusosiaalityöntekijän ja ko. toimijoiden kanssa. Lapsen ja nuoren arjessa yhteydenpidosta vastaavat ensisijaisesti perhehoitajat. Heidän tukena on perhehoidon työntekijät, jotka välittävät tietoa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Yhteydenpidon ja yhteistyön laajuus ja tarpeet määritellään yleensä lapsikohtaisissa asiakassuunnitelmissa tai lapsen asioissa järjestettävissä muissa yhteistyöneuvotteluissa.

Perhehoitaja osallistuu eri palavereihin lapsen verkostossa. Myös Familiarin työntekijä osallistuu eri verkostopalaverihin.

Familiarin perhehoitajilta edellytetään asiallista, avointa ja rehellistä yhteistyötä ja kanssakäymistä eri viranomastahojen ja Familiarin työntekijöiden kanssa, myös mahdollisissa ristiriitatilanteissa

2.8 Toimitilat ja välineet

Familiar Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suome perhehoidon toimipiste sijaitsee Helsingin Kannelmäessä osoitteessa Sitratori 5, 2. kerros. Toimipiste on myös Familiarin avo- ja asumispalveluiden käytössä. Familiarin perhehoidon käytössä on kaksi erillistä toimistohuonetta, yhteiset tilat ja kaksi neuvotteluhuonetta. Toimipiste sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, esimerkiksi juna-aseman välittömässä läheisyydessä. Toimipisteeseen pääsee hissillä.

Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen perhehoitopalveluiden toimipisteessä on kyse vuokratiloista, joissa vuokranantajalla on vastuu esimerkiksi paloturvallisuudesta. Tiloissa on palovaroittimet. Toimistojen ovet ja ulko-ovat ovat lukitut.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Familiarin tukipalveluissa on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva.

Uudet työntekijät perehdytetään järjestelmän käyttöön. Ohjelmistontuottaja järjestää täydennyskoulutuksia mikäli ohjelmistossa tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Yksikön tietoturvasuunnitelma on koko Mehiläisen konsernille laadittu ja löytyy Mehiläisen sisäisestä tietoverkosta. Suunnitelma on päivitetty 16.4.2024. Yksikön tietosuojavastaava on Kim Klemetti, p. 0456728286 kim.klemetti@mehilainen.fi.

Yksiköllä ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa lääkehoito pohjautuu asiakaskohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Asiakaskohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa näkyy lääkkeet, määrät ja ajankohdat niiden antamiselle. Lapsen lääkkeitä ei anneta eikä lainata muille, vaikka toisella olisikin käytössä sama lääke. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa, johon vain perhehoitaja pääsee käsiksi. Lääkkeiden käyttöpäivämäärän ylityttyä (vanhentuneet) tai kun lapsen lääkitys lopetetaan, käyttämättömät lääkkeet palautetaan apteekkiin hävitettäväksi. Perhehoidossa ei ole palveluntuottajalla lääkehoitosuunnitelmavelvoitetta, vaan perhehoitajalla on lääkehoitosuunnitelma kodissaan annettaville lääkkeille. Perhehoitaja vastaa lääkkeiden antamisesta lapselle terveydenhuollon antamien ohjeiden mukaisesti.

Erityisen tärkeää on, että perhehoitaja tuntee annostelmiensa lääkkeiden vaikutukset, erityispiirteet, keskeisimmät riskit, annostelussa huomioitavat asiat, mahdolliset sivu- ja haittavaikutukset ja toimintatavat vaaratapahtumissa.

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Terveystieteiden tutkimuskeskus THL ovat julkaisseet Tiedä & toimi -opaskortin turvallisesta lääkehoidosta lastensuojelun toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa. Korttiin on koottu keinoja turvallisen lääkehoidon varmistamiseksi.

Kortti löytyy oheisen linkin kautta:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144411/TT_Turvallinen_laake-hoito_.pdf

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietojärjestelmä Nappula on tietojen säilyttämispaikka asiakkaiden ja perheiden osalta. Tuki- ja sijaisperheiden tiedot tallennetaan Nappulan tuki- ja sijaisperherekisteriin. Kirjaamiset pyritään tekemään heti asiakkaan tapaamisten tai muun kommunikaation tapahduttua. Paperisia dokumentteja säilytetään ainoastaan lyhytaikaisesti, kunnes ne on taltioitu sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Paperisten dokumenttien lyhytaikaissäilytys on lukollisessa arkistossa.

Paperiset dokumentit tuhotaan silppurissa tai laittamalla ne tietosuojajätteelle tarkoitettuun säiliöön. Henkilöstö suorittaa pakollisen ja perehdytysvaiheeseen kuuluvan tietoturvakoulutuksen ja suoritusmerkintä kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Yksikön palvelupäällikkö vastaa asiakastietolain 7§:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaava Kim Klemetti, p. 045 672 8286 kim.klemetti@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Otamme palautetta vastaan asiakas-, yhteistyö-, ja verkostotapaamisissa. Familiarin perhehoidossa on olemassa kanava palautteen antamiselle kirjallisesti lähettämällä sähköpostia osoitteeseen "perhehoidonpalaute@familiar.fi". Palautetta kerätään sähköisesti lapselta, perhehoitajalta, biologisilta vanhemmilta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä kerran vuodessa. Palautetta kerätään syyskuussa 2024.

Palautteet käydään läpi sekä omassa työyhteisössä että valtakunnallisesti Familiarin perhehoidossa. Keskeisimmät palautteet ja kehitysideat jalkautetaan osaksi perhehoidon arkea ja työskentelyä. Familiarin perhehoidolla on koko henkilöstön kehittämisspäivät vuosittain jolloin palautteita osaltaan käsitellään ja integroidaan osaksi toimintaa.

Henkilöstöltä kerätään palautetta vuosittain joka syksy kaikille työntekijöille lähetettävällä henkilöstötutkimuksella, jonka pohjalta laaditaan työyhteisön kehittämissuunnitelma jota tarkastellaan ja arvioidaan neljännesvuosittain.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä on Familiarin johdolla. Johto huolehtii, että toimintaympäristö on mahdollisimman turvallinen ja mahdollistaa työn tekemisen laadukkaasti.

Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen perhehoitopalvelun palvelupäällikkö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioihin liittyen. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin tiimissä. Päävastuu riskienhallinnasta on palvelupäälliköllä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelma tehdään vuosittain palvelupäällikön toimesta.

Riskikartoitus tehdään vuosittain. Kartoituksen tarkoituksena on selvittää palveluun liittyviä riskejä, työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä jo etukäteen. Tavoitteena on ennaltaehkäistä tapaturmia ja vaaratilanteita sekä vähentää työstä johtuvaa kuormitusta.

Perhehoitajia edellytetään osallistumaan ennakkovalmennukseen ennen ryhtymistä perhehoitajaksi sijoitetuille lapsille. Valmennuksen aikana perheen kanssa käydään läpi fyysisesti ja psyykkisesti turvallisen perhehoidon edellytykset. Valmennuksen aikana arvioidaan perheen valmiuksia ja resursseja tarjota fyysisesti ja psyykkisesti turvallista perhehoitoa. Perhehoitajat perehtyvät valmennuksen aikana erilaisiin riskeihin kodin olosuhteissa ja käyvät läpi ne yhdessä valmentajien kanssa. Perheen kodin olosuhteet tarkistetaan valmennuksen aikana ja perhe käy läpi mahdolliset epäkohdat ja tarvittaessa korjaa ne. Perhehoitajien valmennus jatkuu sijoituksen ajan ja myös sijoituksen päättymisen jälkeen. Turvallisen perhehoidon toteutumista valvotaan Familiarin työntekijöiden tukikäynnillä..

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilökunta on veloitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön toiminnanohjausjärjestelmään. Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa toiminnanohjausjärjestelmää. Mahdolliset turvallisuusriskit, vaarat, haittatapahtumat, läheltä piti-tilanteet ja toiminnalliset virheet dokumentoidaan järjestelmään ja käsitellään sekä johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen perhehoitopalveluiden riskit liittyvät pitkiin työmatkoihin, yksin ajamiseen sekä perheiden tapaamisiin yksin

perheiden kotona. Tuki- ja sijaislapsiin tai perhehoitajiin kohdistuvia mahdollisia riskejä pyritään ennaltaehkäisemään riittävällä ennakkovalmennuksella, perhehoitajien työnohjauksella, tukikeskusteluilla, vertaisryhmätapaamisilla ja jatkokoulutuksin. Sijoitettavia lapsia koskevat riskit, jotka koskevat muitakin yksityiskodeissa asuvia lapsia. Perhehoitajat ovat tietoisia näistä riskeistä ja ennakkovalmennuksella pyrimme lisäämään perhehoitajien tietoisuutta mahdollisten riskien ennakoimiseen ja varautumiseen. Kotivakuutuksien osalta perhehoitajat tekevät riittävät toimenpiteet. Tarvittaessa epäkohta viedään eteenpäin esihenkilötasolta johtoportaan kehittämis ehdotuksina. Ilmoitukset käsitellään myös perhehoitajien ja heidän läheisten kanssa heidän ollessa asianosaisia. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta. Kannustamme sekä työntekijöitä että asiakkaita tuomaan esille myös eriäviä näkemyksiä ja epäkohtia

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Työn vaarojen ja riskien vuosittaisessa kartoituksessa tunnistettujen vaarojen ja riskien korjaamiseksi laaditaan aikataulu ja suunnitelma, jonka toteutuksesta yksikön palvelupäällikkö on vastuussa. Lisäksi riskienhallintaa tukee kuukausittainen omavalvonnan seuranta, joka toteutetaan sähköisesti kyselyyn vastaamalla yksikön palvelupäällikön toimesta. Omavalvontasuunnitelman seurannasta tehdään Valvontalain 27§:n mukainen selvitys ja mahdollisista poikkeamista ilmoitetaan julkisessa verkossa neljä kertaa vuodessa, salassa pidettävät tiedot huomioiden.

Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa yksikkökohtaista poikkeamailmoitusjärjestelmää. Poikkeamailmoitusjärjestelmään kirjataan väkivalta- ja uhkatilanteet, henkilöstön tapaturmat, asiakkaiden tapaturmat, lääkehoidon poikkeamat, omavalvontasuunnitelman mukaiset epäkohtailmoitukset, psykososiaalisen kuormituksen tilanteet, ruokahuollon poikkeamat, tietoturvapoikkeamat, ympäristöpoikkeamat sekä palautteet, kantelut ja selvityspyynnöt.

Yksikön henkilökunta perehdytetään poikkeamatilanteiden tunnistamiseen ja poikkeamailmoitusten tekemiseen. Henkilökuntaa velvoitetaan kirjaamaan poikkeamailmoitusjärjestelmään viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit. Palvelupäällikkö ja palvelujohtaja ovat tarvittaessa apuna työntekijöille poikkeamien tunnistamisessa ja poikkeamailmoitusten laatimisessa. Poikkeamailmoituksen tekijä luokittelee ilmoituksen vakavuuden asteikolla 1-5. Työntekijöiden laatimat poikkeamailmoitukset, jotka ovat vakavuudeltaan 1-3, ohjautuvat käsiteltäväksi palvelupäällikölle. Palvelupäällikön laatimat poikkeamailmoitukset käsittelee perhehoitopalvelujen palvelujohtaja. 4-5 vakavuustason poikkeamat käsittelee perhehoitopalvelujen palvelujohtaja ja lastensuojelupalvelujen johtaja.

Poikkeamailmoituksen käsittelijä kirjaa ja vie toteutukseen toimenpiteet kyseessä olevan poikkeaman korjaamiseksi ja välttämiseksi jatkossa. Kaikki poikkeamailmoitukset käsitellään sekä perhehoidon johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa palvelupäällikön johdolla. Mikäli poikkeamailmoitus koskee perhehoitajia tai perhehoidossa olevaa lasta, käsitellään poikkeamailmoitus myös perhehoitajien sekä lapsen verkoston kanssa, arvioiden tapauskohtaisesti verkoston laajuuden ja lapsen osallisuuden ilmoituksen käsittelyssä. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta. Kannustamme sekä työntekijöitä että asiakkaita tuomaan esille näkemyksiä ja epäkohtia palvelumme laadun parantamiseksi. Asiakkaamme ja perhehoitajat voivat ilmoittaa poikkeamista suoraan omalle työntekijälleen, palvelupäällikölle tai sähköpostitse "perhehoidonpalaute@familiar.fi", lapsella on myös oikeus olla yhteydessä omaan asioista vastaavaan sosiaalityöntekijäänsä.

Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että poikkeamatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen poikkeamatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian. Yksikön työntekijöitä tiedotetaan muuttuneista käytännöistä ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan vähintään kuukausittain henkilökunnan kokouksissa.

Mikäli havaittu poikkeama liittyy perhehoitajaan, hänen toimintaansa tai perhehoitajan kotiin ja poikkeama on luonteeltaan toimenpiteitä vaativa, velvoitetaan perhehoitajaa toimenpiteisiin poikkeamailmoitukseen johtaneiden asioiden korjaamiseksi yhdessä tapauskohtaisesti sovitun aikataulun mukaisesti. Perhehoitajaan liittyvän poikkeamailmoituksen myötä voidaan tehostaa perhekohtaista tukityöskentelyä ja lisäksi tarkentaa ohjeistuksia. Jos epäkohtia ei kyetä korjaamaan ja sen myötä perhehoitoon sijoitetun lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin arvioidaan vaarantuvan, perhehoidon toimeksiantosopimus on mahdollista purkaa tai irtisanoa hyvinvointialueen toimesta.

Hygieniasta huolehtiminen ja infektioiden torjunta kuuluu osana hyvään hoitoon ja kasvatukseen perhehoidossa. Perhehoitajat opastavat ja valvovat, että perhehoidossa oleva lapsi oppii huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan riittävässä määrin. Lasta ohjataan ja tuetaan siisteyteen ja itsestä huolehtimiseen perhehoitajien toimesta. Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia, yksikön työntekijöiden velvollisuus on tiedottaa perheitä ohjeistuksista. Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan seuranta nivoutuu osaksi säännöllistä tukityöskentelyä perhehoitajien kanssa. Työnantaja tarjoaa henkilöstölleen tarvittavat suojat esimerkiksi hengityssuojat ja kumikäsineet. Lisäksi työterveydessä on mahdollisuus kausirokotteisiin

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen alueen perhehoitopalvelut eivät käytä ostopalveluina muita kuin perheiden ja työntekijöiden työnohjausta. Alihankkijoita ei ole käytössä.

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

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.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnitelma on oleellinen osa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumista. Valmiussuunnittelu tukee yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämistä ja väestön toimintakyvyn varmistamista normaalioloissa ja häiriötilanteissa.

Familiarin perhehoidossa laadittuun valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaan on kuvattu laajasti varautumista, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen kaikissa turvallisuustilanteissa. Varautumisen keinoja ovat valmiussuunnittelu, etukäteisvalmistelut ja valmiusharjoitukset. Materiaalinen varautuminen tarkoittaa varautumista materiaalien saatavuusongelmiin. Pelastuslain (379/2011) mukaan virasto, laitos ja muu yhteisö on asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassa velvollinen ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristönsuojaamiseen vaaratilanteissa ja varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omalla toiminnalla kykenevät. Suunnitelmaan on kirjattu, kuinka tilanteisiin varaudutaan ja toimintaohjeet niiden sattuessa.

Suunnitelma ohjeistaa erikseen toimintojen hoitamisen sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun mahdollisen katkoksen aikana. Suunnitelmassa on huomioitu myös pandemiaan varautuminen sekä sen ennaltaehkäisy että käytännön toimenpiteet. Asiakastietojen kirjaaminen ja tiedonsaanti poikkeustilanteissa on ohjeistettu mm. sähkökatkon varalta.

Perhehoidon käyttöön on juuri valmistunut Turvallinen perhehoito-opas, joka on tarkoitettu niin sijais- kuin tukiperheille sekä työntekijöille. Oppaan liitteenä on perheen asumisturvallisuuden tarkistuslista. Ohjeistamme perheitämme tekemään kodissaan turvallisuuskävelyn ja tarkistamaan kodin poistumis-, liikkumis- ja paloturvallisuuden. Tarkistuslistalla ovat myös lääke- ja kemikaalisäilytykseen liittyvät tekijät sekä kotivara.

Familiarin perhehoito toimii valtakunnallisesti, joten palvelun jatkuvuutta voidaan tarvittaessa tukea jonkun toisen alueen palvelutuotannolla, Familiarin laitostyksiköiden avustamana tai jälkihuollon palveluilla. Tiedonkulun jatkuvuuteen vaikuttavat merkittävästi henkilöstön pysyvyys sekä täsmälliset ja oikea-aikaiset asiakaskirjaukset.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat yhdessä palvelupäällikkö Familiarin sosiaalipalveluiden kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvonta-ohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen palvelupäällikön toimesta.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Päijät-Hämeen ja Kaakkois-Suomen perhehoitopalveluiden omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sähköisessä muodossa toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä Familiarin työntekijöille. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti ja sähköisesti nähtävillä Familiar perhehoidon nettisivuilla osoitteessa <https://familiar.fi/perhehoitopalveluiden-omavalvontasuunnitelmat>.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Lisäksi omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kvartaaleittain ja otamme palautetta vastaan asiakas-, yhteistyö-, ja verkostotapaamisissa. Familiarin perhehoidossa on olemassa kanava palautteen antamiselle kirjallisesti lähettämällä sähköpostia osoitteeseen "perhehoidonpalaute@familiar.fi". Palautetta kerätään sähköisesti lapselta, tukiperheeltä, biologisilta vanhemmilta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä kerran vuodessa. Seuraavan kerran palautetta kerätään syyskuussa 2024. .

Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmettyä, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Omavalvonnan seurannasta tehdään erillinen selvitys valvontalain 27§ mukaan, joka julkaistaan Familiarin kotisivuilla.

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: Lahti 6.11.2024

Allekirjoitus:

