

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Perhehoitokumppanit Suomessa Oy

Päivitetty 05/2024

Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
Perhehoitokumppaneiden perustiedot	3
Toimilupatiedot.....	3
Palvelumuodot ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	3
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.....	4
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
Toiminta-ajatus	5
Arvot.....	5
Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteet	6
3. Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	7
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	7
Riskien hallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
Riskienhallinnan työnjako.....	8
Riskien tunnistaminen	10
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	10
Korjaavat toimenpiteet.....	10
Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	11
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	12
Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt	12
Seuranta.....	12
Julkisuus.....	12
5. Asiakkaan asema ja oikeudet	13
Palvelutarpeen arviointi.....	13
Hoito- ja kasvatussuunnitelma.....	13
Asiakkaan kohtelu	14
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	16
Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
Asiakkaan osallisuus	19



Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	19
Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	19
Asiakkaan oikeusturva	20
6. Palvelun sisällön omavalvonta	21
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	21
Ravitsemus	22
Hygieniakäytännöt	22
Terveyden- ja sairaanhoito	22
Lääkehoito	22
Monialainen yhteistyö	23
7. Asiakasturvallisuus	24
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	24
Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	24
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	25
Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	25
Toimitilat	26
Teknologiset ratkaisut	26
8. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	27
Asiakastyön kirjaaminen	27
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	29
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta	30

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Perhehoitokumppaneiden perustiedot

Perhehoitokumppanit Suomessa Oy / Pohjoisen tiimi
Y-tunnus: 2180366-2
Osoite: Hallituskatu 29 A 14, 90100 Oulu

Pohjoisen tiimin vastuhenkilö:

Birkitta Ala-aho, aluepäällikkö
birkitta.ala-aho@perhehoitokumppanit.fi

PKS:n toiminnasta vastaava henkilö:

Reetta Väänänen, Perhehoitokumppanit Suomessa Oy, perhehoitopalvelujen johtaja
reetta.vaananen@perhehoitokumppanit.fi

Toimilupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta:

Perhehoitokumppanit Suomessa Oy:n palvelujen ensirekisteröinti:

- Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 14.10.2008 Tampereen kaupunki
- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 23.10.2008 Länsi-Suomen lääninhallitus
- Pohjois-Suomen AVI 3.11.2017. Kunta: Oulu. Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti. Tuotettavat palvelut: Sosiaalityöntekijän palvelut: lapset/nuoret/lapsiperheet/kehitysvammaiset/muut vammaiset, Perhetyö: lapset/nuoret/lapsiperheet/kehitysvammaiset/muut vammaiset, Avomuotoinen perhekuntoutus: lapsiperheet/kehitysvammaiset/muut vammaiset, Sosiaalialan muut palvelut/Muu sosiaalihuollon asiantuntijatoiminta: muut, Muut sosiaalihuollon palvelut/Muut sosiaalipalvelut, Lastensuojelun jälkihuolto: lapset/nuoret
- **Pohjois-Suomen AVI 16.3.2022** Yksityisen sosiaalihuollon palvelujen vastuhenkilön vaihtuminen. Tuotettavat palvelut: sosiaaliohjaus; lapset/nuoret ja lapsiperheet, Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta: lapsiperheet, Perhetyö: lapsiperheet, Lastensuojelun jälkihuolto: lapset/nuoret, Muut sosiaalipalvelut: Toimeksiantosuhteisen perhehoidon tukipalvelu. Perhehoitajalle, perhehoidettavalle ja tämän läheiselle tarjottava sosiaalihuollon ammatillinen ohjaus ja neuvonta.

Palvelumuodot ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

PKS tuottaa ensisijaisesti tuettua ja vahvasti tuettua perhehoitoa, sijaisvanhempien ja sijoitettujen lasten ammatillista ohjaus- ja tukityötä. Lisäksi PKS tuottaa tukiperhepalvelua eli

tukiperheiden ja siellä sosiaalihuollon tai lastensuojelulain nojalla käyvien lasten ammatillinen ohjaus- ja tukityötä, lastensuojelun jälkihuoltoa ja sosiaalihoitokumppanien keinoin tuotettavaa tukea lapsille, nuorille ja lapsiperheille. PKS tuottaa myös vanhemman ja lapsen välisten tapaamisten valvontaa.

Palvelun tuottajaa koskevat alueelliset tiedot ja toimipaikat yhteystietoineen

Perhehoitokumppaneiden palvelut jakaantuvat kolmeen eri alueeseen: etelä/itään, keskiseen ja pohjoiseen alueeseen. Näiden alueiden tiedot toimipaikkatietoineen löytyvät alueellisista omavalvontasuunnitelmista.

Perhehoitokumppaneiden **uusien perheiden rekrytointia ja lasten sijoituksia koordinoiva ja hoitava rekry- ja sijoitustiimi** palvelee kaikkia Perhehoitokumppaneiden alueita. Tämän tiimin työntekijöiden yhteystiedot ovat:

Rekry- ja sijoitustiimin päällikkö (vastuhenkilö)

Sirpa Pyöriä

puh. 040 011 4214, sähköposti on muotoa: etunimi.sukunimi@perhehoitokumppanit.fi

Tiimin työntekijät:

Perhehoitokoordinaattori puh. 044 565 3226

Sosiaalityöntekijä puh. 044 565 3205

Hallintokoordinaattori puh. 044 565 3107

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Perhehoitokumppanit Suomessa Oy vastaa perhehoitopalveluiden kokonaisuudesta ja alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Perhehoitokumppanit varmistaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden, ja varmistaa, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat PKS:n niille asettamia sisältö-, laatu ja asiakasturvallisuusvaatimuksia, seuraamalla palvelutuottajien asiakastyytyväisyyskyselyjä sekä keräämällä osana omia asiakastyytyväisyyskyselyjä tietoa myös alihankintana tuotettujen palveluitten palvelukokemuksista.

Palvelua alihankkijalta hankittaessa varmistetaan myös työntekijöiden koulutustaustoista ja että ne täyttävät hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten luvatut kriteerit.

Perhehoitokumppanit vaativat alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta omavalvontasuunnitelman. Alihankintaa tehdään tarvittaessa samaan Avosylin konserniin kuuluvalta Neljä Astetta Oy:lta.

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Tavoittemme on, että **jokainen voi elää turvallisessa ja rakastavassa maailmassa**. Maailmassa on kuitenkin paljon kärsimystä ja välinpitämättömyyttä, jonka keskellä lasten ja nuorten tarpeet jäävät huomioimatta. Meidän tehtävämme on olla luotettava ja välittävä toimija, jonka avulla yhteiskunta pitää entistä paremmin huolta heikoimmassa asemassa olevista lapsista ja nuorista. Me **luomme toivoa** muutoksesta ja paremmasta huomisesta. Saavutamme päämäärämme vaikuttamalla laadukkailla palveluilla ja asiantuntijuudella myönteisesti lasten, nuorten ja perheiden elämään. Palvelumme on suunniteltu takaamaan tuki, rakentamaan luottamusta, kehittämään voimavaroja, luomaan vuorovaikutussuhteita sekä voimistamaan pärjäävyyttä.

Arvot

Aito kohtaaminen

Koko organisaatiomme ja työmme ytimessä on kohtaamisen tärkeys. Aito, empaattinen ja ennakkoluuloton kohtaaminen kahden ihmisen välillä on edellytys laadukkaille palveluille, perheiden hyvinvoinnille ja vaikuttavalle työlle. **Kohtaamme** asiakkaamme ja kumppanimme arvostavasti ja avosylin.

Osallisuus

Kuulemme lapsia ja perheitä ja arvostamme heidän näkemyksiään. Lapsilla ja vanhemmilla on oikeus ilmaista mielipiteensä ja oikeus osallistua itseään koskeviin asioihin sekä toimintamme kehittämiseen. Toimijuus ja osallisuus vahvistaa uskoa omiin kykyihin, rakentaa yhteisöllisyyttä ja saa aikaan muutoksen. Tuemme perheitä siinä, että osallisuus toteutuu arjessa ja huolehdimme että se toteutuu työskentelykäytännöissämme. Meille jokainen on tärkeä.

Turvallisuus

Teemme kaikkemme sen eteen, että palveluidemme piirissä olevat lapset ja perheet tuntevat olevansa turvassa. Pidämme heistä hyvää huolta. Lapsia ja perheitä kuullaan, heistä välitetään ja heitä autetaan kaikissa elämänvaiheissa. Turvallisuuden tunne syntyy luottamuksesta. Työskentelemme avoimesti, rehellisesti ja läpinäkyvästi kohti kestäviä muutoksia.

Laatu

Tuotamme laadukkaita ja vaikuttavia palveluita, joilla aikaansaamme kestäviä muutoksia lasten ja perheiden elämään. Olemme vastuullinen, innovatiivinen ja kehittymishaluinen asiantuntijaorganisaatio. Työskentelemme ammatillisesti, joustavasti ja avoimen vuorovaikutuksellisesti. Kehitämme sekä arvioimme palveluitamme jatkuvasti. Lapsen etu on kaiken keskiössä.

Kestävä hyvinvointi

Sitoudumme kestävään kehitykseen pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti. Toimimme ongelmanratkaisukykyisesti ja sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävällä tavalla. Tuotamme myönteisiä ja sosiaalisesti kestäviä muutoksia lasten, perheiden ja yhteisöjen elämään.

Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteet

Lapsen turvallisuuden tukeminen: Jokainen lapsi ja nuori sijoitetaan turvalliseen sijaisperheeseen, jossa häntä suojellaan kaikenlaiselta väkivallalta ja hyväksikäytöltä

Terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen: Perhehoito tukee lapsen fyysistä, emotionaalista ja psykologista terveyttä sekä huomioi hänen muuttuvat kehitystarpeensa. Näin kasvatetaan lapsen mahdollisuuksia elää tervettä ja tasapainoista elämää.

Kasvun ja kehityksen tukeminen: jokaiselle lapselle ja nuorelle annetaan täysi tuki hänen kasvu- ja kehityspotentiaalinsa toteuttamiseen kuitenkin niin, että otetaan huomioon hänen ikänsä, kehitysvaiheensa, kykynsä, oppimistyylinsä, kulttuurinsa, kielensä ja viestintätarpeensa.

Jokaista lasta tulee tukea saamaan tietoa biologisesta perheestään, kulttuuristaan ja alkuperästään. Silloin kun yhteys perheeseen ja läheisiin on lapsen edun mukaista, sitä tulee aktiivisesti edistää ja tukea.

Kulttuurin tukeminen: Jokaisen lapsen etnistä, kulttuurista, yhteisöllistä, kielellistä, uskonnollista, henkistä ja yksilöllistä erikoislaatua tuetaan ja edistetään.

Elämäntaitojen tukeminen: Jokaista lasta tuetaan sellaisten taitojen ja henkilökohtaisten vahvuuksien kehittämisessä, jotka vahvistavat uskoa eri tilanteista selviytymiseen ja mahdollistavat positiiviset siirtymät kautta lapsen koko elämän.

Osallisuuden tukeminen: Jokaiselle lapselle tulee antaa mahdollisuus aitoon ja aktiiviseen osallistumiseen kaikkiin hänen elämäänsä vaikuttaviin asioihin sekä mahdollisuus antaa oma panoksensa Perhehoitokumppanien toimintaan ja ottaa oma paikkansa aktiivisena yhteisön jäsenenä.

3. Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Perhehoitokumppaneilla on useita erilaisia toimintatapoja, jotka auttavat riskien ja epäkohtien tunnistamisessa ja niiden korjaamisessa. Seuraavissa kappaleissa on kuvausta näistä.

Riskien hallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työmme laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla seuraavien menettelytapojen kautta toimintaympäristöömme, toimintatapoihimme, asiakkaisiin ja henkilökuntaan liittyviä riskejä sekä kriittisiin työvaiheisiin liittyviä riskejä:

Perhehoitokumppaneiden merkittävin riskien hallinnan järjestelmä on uhka- ja vaaratilanteiden ilmoittamisen prosessi, joka auttaa tunnistamaan riskejä sekä niiden luokittelun myötä ohjaa toteuttamaan sovittuja menettelytapoja kunkin vaaratilanteen hoitamiseksi asianmukaisella tavalla. Kaikki Perhehoitokumppaneiden vaaratilanteet ja riskitilanteet hoidetaan tämän menettelytavan mukaisesti. Menettelytapaohjeessa on määritelty prosessi ja vastuutahot tapahtuneen vaaratilanteen mukaisesti.

Kaikki tapahtuneet riskitilanteet kirjataan ja riskitilanteeseen liittyvä työskentelyprosessi kuvataan lapsen tietoihin. Tapahtuneet tilanteet raportoidaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle normaalin sovitun raportointisyklin kuluessa tai tilanteen ollessa vakava välittömästi.

Perhehoitokumppaneissa on riskien hallinnan järjestelminä ja menettelytapoina myös:

Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteet, joka ennalta määrittää laadukkaan perhehoidon kriteerit ja ohjaa sekä PKS:n työntekijöitä, että perhehoitajaa toteuttamaan hoivaa ja huolenpitoa lapsen edun mukaisella tavalla.

Turvallisen perhehoidon toimintakokonaisuus, joka määrittää PKS perheisiin ja sijoitettuihin lapsiin liittyvät turvalliset toimintatavat PKS prosessien kaikilla tasoilla.

Perhehoitajien asuinympäristön turvallisuuden tarkistaminen sekä siihen liittyvä ohje, jonka laatimisessa on huomioitu mm. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön (SPEK) ohjeistus. Ohje ja tarkistamisen prosessi sisältää myös mm. paloturvallisuuden ja liikenneturvallisuuden osiot.

Perhehoitajien turvallisen perhehoidon ohjeet sekä perheiden itse laatimat perhekohtaiset turvallisen perhehoidon käytännöt, jotka määrittävät turvalliset arjen käytännöt perheessä sijoitetun lapsen erityisyyden huomioiden.

Lasten Hoito- ja kasvatussuunnitelmat, jotka ottavat huomioon lapsen erityisyyteen liittyvät haasteet, ennakoivat toimintatapaa, joka ehkäisee mahdollisen riskitilanteen syntymistä sekä sopii yhteiset käytännöt, jotta mahdolliset riskit kyetään välttämään.

Huolellinen perhehoitajien rekrytointi- ja arviointiprosessi, johon liittyy mahdollisten perhehoidon esteiden tiedustelut asuinkunnasta ja mahdollisilta aiemmilta sijoittajakunnilta. Perhehoitajien rikosrekisteri ja lääkärinlausunto tarkistetaan osana arviointiprosessia. Rekrytointi- ja arviointiprosessi pitää sisällään sisäisen auditoinnin.

PKS sosiaalityöntekijän säännöllinen ja tiivis yhteydenpito sijaisperheen kanssa vähintään kerran kuukaudessa vahvasti tuetun perhehoidon palvelussa ja kuusi kertaa vuodessa (sopimuksesta riippuen) tuetun perhehoidon palvelussa. Helppo tavoitettavuus ja PKS sosiaalityöntekijän ja perhehoidon ohjaajien ohjaus perheelle. Dokumentoitu työskentely.

Perhehoitajien kehityskeskustelut

Tarkasti *dokumentoidut prosessit ja niihin liittyvät ohjeet*, kuten perhehoitajan rekrytointi- ja arviointiprosessi, lapsen sijoitusprosessi sekä sijoituksen aikainen työskentely ja tuki.

Tapahtumien riskiarviointi sekä erilaisiin PKS:n järjestämiin aktiviteetteihin liittyvää riskien hallinnan ohjeistusta.

Päivystys 24/7, joka mahdollistaa vaaratilanteiden hoitamisen riittävällä tasolla ja oikea-aikaisesti mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Henkilökuntaan liittyviä riskejä minimoidaan seuraavin menettelytavoin: riittävän ja relevantin kokemuksen ja kelpoisuuden edellytys, rikosrekisteriotteen vaatimus, ajo-oikeuden tarkistaminen, terveydenhuollon työhöntulotarkastus, riittävä ja jatkuva perehdytys, lähiesimiehen tuki ja ohjaus, joka on etenkin perehdytysvaiheessa tiivistä, säännölliset ohjaus- ja kehityskeskustelut, työnohjaus, täydennyskoulutus, työhyvinvoinnista huolehtiminen, työtiimien yhteistyö, sisäinen auditointi.

Yllättävien, palveluiden jatkuvuutta uhkaavien riskien varalta, kuten kyberturvallisuusuhkien, luonnononnettomuuksien ja pandemioiden varalta, on tehty varautumissuunnittelua Avosylin yhtymän *Palveluiden jatkuvuuden toimintasuunnitelmassa (Business Continuity Action Plan)*.

Covid-19 tartuntariskin minimoiseksi on tehty Avosylin yhtymän ja Perhehoitokumppaneiden Covid-19 riskitilanteita minimoivat ja palveluiden jatkuvuutta turvaavat menettelytapaohjeet – [paikalliset tartunnan torjuntaohjeet](#), joiden avulla jatkuvasti arvioidaan tartuntariskitasoa palveluiden tuottamisessa sekä ohjataan henkilökuntaa olosuhteeseen nähden parhaaseen mahdolliseen varautumisen tasoon. Nämä ohjeet on lueteltu kohdassa ”Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista”.

Avosylin toimipisteiden valmiussuunnitelmassa on ennakoitu mahdollisia lukuisia Perhehoitokumppanit Suomessa Oy:n palvelutoimintaa haittaavia yhteiskunnan häiriötilanteita, varautumista niihin sekä toimintaohjeet häiriötilanteiden aktualisoiduttua.

Riskienhallinnan työnjako

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin lapsiin, perheisiin ja tapahtumiin liittyvien riskiarviointien osalta. Nämä arvioinnit liittyvät aktiiviseen ja jokapäiväiseen toimintaan perheissä sekä sosiaalipalvelujen toteuttamisessa. Työntekijöiden turvallisuustason ja riskien arvioinnin menetelmänä toimii *Riskien ilmoittamisen toimintatapa*.

Työntekijät osallistetaan omavalvontasuunnitelman laadintaan, riskien hallintaan ja seurantaan käsittelemällä riskienhallinnan kokonaisuutta alueellisissa tiimikokouksissa ja PKS päivillä.

Työntekijät tuovat esille havaitsemiaan laatupoikkeamia ja epäkohtia riskienhallintajärjestelmän kautta ja käyttämällä Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaista ilmoitusvelvollisuuttaan. Ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin asiakasturvallisuutta ja henkilöstöä koskevassa luvussa.

Työntekijät tuovat epäkohtia esille myös tiimikokouksissa ja saavat ne siellä keskusteluun, josta ne oman lähiesimiehen kautta tulevat PKS johtoryhmän käsittelyyn. Säännöllisesti toteutettavat koko työyhteisön yhteiset PKS-päivät ovat foorumeita, joissa työstetään yhteisiä käytäntöjä ja prosesseja tarpeita vastaaviksi.

Tiivis ja hyvä yhteydenpito lapsen läheisiin, osana sijoitetun lapsen edunmukaista perhehoitoa, mahdollistaa lapselle läheisten henkilöiden ja omaisten mahdollisuuden tuoda esille heidän kokemiaan ja havaitsemiaan puutteita ja epäkohtia lapsen hoidossa. Asiakkailla on myös mahdollisuus tuoda esille puutteita ja epäkohtia viestimällä sähköisesti tai mobiilisti PKS vastuutyöntekijälle, jonka yhteystiedot ovat kaikkien osapuolten tiedossa. Lisäksi lapsen syntymävanhemmilla on mahdollisuus antaa palautetta epäkohdista säännöllisesti toteutettavilla tyytyväisyyskyselyillä tai olemalla yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään.

Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Tunnistamme, että riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Perhehoitokumppaneissa on seuraavia omavalvontaan ja riskien hallintaan liittyviä ohjeita

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma
- Uhka- ja vaaratilanteiden ohje ja lomake
- Riskitilanneprosessikaavio
- Reklamaatio ohje
- Reklamaatioprosessikaavio
- Avosylin toimipisteiden valmiussuunnitelma
- COVID-19 torjuntaohjeet:

Seuranta-asiakirjat:

- Omavalvontaraportti
- Vaikuttavuusraportti
- Auditointiraportti Q1
- Auditointiraportti Q2
- Auditointiraportti Q3
- Auditointiraportti Q4
- Riskitilanne seurantatiedosto / laadunhallinta

- Reklamaatio seurantatiedosto / laadunhallinta
- Tietoturvan vaarantumisten seurantatiedosto / laadunhallinta

Riskien tunnistaminen

PKS:n riskitilanteiden ilmoittamisen menettelytavassa on identifioitu valmiiksi mahdollisia riskitilanteita, joka auttavat tunnistamaan näitä riskejä niiden ilmaantuessa. Riskitilanteet on luokiteltu eri vakavuusasteisiin. Luokittelu ohjaa toteuttamaan sovittuja menettelytapoja kunkin riskitilanteen hoitamiseksi asianmukaisella tavalla. Perhehoitokumppaneiden perhehoitajat ovat tietoisia toimintamallista, ja ilmoittavat perheissään ja sijoitetun lapsen elämässä tapahtuneet riski-, vaara- ja läheltä piti tilanteet perheen vastuutyöntekijälle tämän toimintamallin mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29§:n mukaisen palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden käyttäminen ja Perhehoitokumppaneiden toiminnassa havaittujen epäkohtien käsittely on kuvattu luvussa Asiakasturvallisuus sekä kohdassa Asiakkaan kohtelu.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskitilanteiden ilmoittamisen luokittelu ohjaa toteuttamaan sovittuja menettelytapoja kunkin riskitilanteen hoitamiseksi asianmukaisella tavalla. Nämä ohjeet määrittelevät toimintaohjeet kunkin riskitilanteen vakavuuden mukaisesti.

Epäkohtien käsittelyä Perhehoitokumppaneissa havainnollistaa riskitilanteiden prosessikaavio, joka on kuvattu tämän kappaleen luvussa riskien hallinnan työnjako. Mahdolliset epäkohdat ja riskitilanteet hoidetaan tämän menettelytavan mukaisesti. Menettelytapaohjeessa on määritelty prosessi ja vastuutahot tapahtuneen vaaratilannetyypin mukaisesti. Nämä ohjeet määrittelevät toimintaohjeet kunkin riskitilanteen vakavuuden mukaisesti.

PKS pitää tapahtuneista riskitilanteista seuranta-asiakirjaa, jonka perusteella on analysoitavissa riskitilanteita ja niiden esiintyvyyttä palvelussa sekä tehdään tarvittaessa palvelun ja työn organisoitiin liittyviä korjaavia toimenpiteitä.

Tietosuojavaastaava pitää tietosuojaan liittyvistä riskitilanteista seuranta-asiakirjaa, jonka perusteella on analysoitavissa tietosuojaan liittyviä riskitilanteita ja niiden esiintyvyyttä palvelussa sekä tehdään tarvittaessa palvelun ja työn organisoitiin liittyviä korjaavia toimenpiteitä.

Korjaavat toimenpiteet

Kaikilla tasoilla, joille vaaratilanne ilmoitus etenee, tehdään niistä seuranta. Organisaatiotasoinen seuranta dokumentoidaan riskitilanteiden seuranta-asiakirjaan. Sen lisäksi kattava kirjaaminen tapahtuu asiakastietoihin. Organisaatiotasoisessa seuranta-asiakirjassa ei ole asiakasta identifioivia tunnistetietoja, vaan riskitilannetietoja seurataan riskitilannetyypeillä ja niihin liittyvillä koodeilla. Seuranta-asiakirjaan kirjataan tiedot myös riskitilanteiden selvittämisestä ja ratkaisemisesta.

Organisaatiotasolla PKS kokoaa riskitilanteisiin liittyvän seurantatiedon kvartaaleittain. Mikäli seurantatiedon perusteella on syytä epäillä toimintaan, siihen liittyvään ohjeistukseen tai varotoimiin liittyviä säännönmukaisia puutteita, lähdetään korjaavia toimenpiteitä toteuttamaan näille toiminnan tasoille.

Välittömiin vaaratilanteisiin puututaan perheen asioista vastaavan PKS vastuutyöntekijän toimesta heti tai hänen estyessä aluepäällikön, perhehoitopalvelujen johtajan tai päivystäjän toimesta. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä osallistetaan prosessiin tilanteen vakavuudesta riippuen välittömästi, seuraavana arkipäivänä tai normaalin sovitun raportointisyklin kuluessa. PKS:ssä on määritelty tilanteet, joissa lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää ja/tai sijoittajahyvinvointialuetta on informoitava välittömästi, kuten esim. lapsen katoaminen, sairaalahoitoon joutuminen, kaltoinkohtelun tai seksuaalisen hyväksikäytön uhriksi joutuminen, tehdyt lastensuojeluilmoitukset.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Riskien tunnistamiseen, hallintaan ja käsittelemiseen liittyvistä muutoksista tiedotetaan PKS henkilökuntaa seuraavin menettelytavoin: koko työyhteisön yhteisissä PKS päivissä, työntekijätiimien kokouksissa sekä sähköisellä viestinnällä tilanteesta riippuen. Päivitetty ja ajantasainen tieto on työntekijöiden saatavissa selkeästi luokiteltuna työntekijöiden sähköisessä järjestelmässä. Perhehoitajille tiedotetaan muutoksista oman heitä ohjaavan työntekijän toimesta, alueellisissa PKS perhehoitajien kokoontumisissa, koulutuksissa, perhehoitajien uutiskirjeessä, sähköpostitse ja sähköisessä asiointijärjestelmässä muutoksen mittavuudesta riippuen. PKS:n yhteistyökumppanit, mm. sijoittajatahot, tiedotetaan muutoksista säännöllisissä uutiskirjeissä sekä toimintatavan niin vaatiessa henkilökohtaisesti.

Covid-19 pandemiaan liittyvä muutoksista tiedottaminen tapahtuu Avosylin yhtymässä henkilökunnan sähköisessä järjestelmässä.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

PKS:n omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

- Reetta Väänänen, perhehoitopalvelujen johtaja (Perhehoitokumppanit Suomessa Oy)

Omavalvonnan suunnitteluun ja seurantaan osallistuneet henkilöt,
Perhehoitokumppaneiden johtoryhmän ja laajennetun johtoryhmän jäsenet

- Reetta Väänänen, perhehoitopalvelujen johtaja (Perhehoitokumppanit Suomessa Oy)
- Katja Halonen, sijaishuoltopalveluiden johtaja (Avosylin Oy, Perhehoitokumppanit Suomessa Oy)
- Kimmo Toppari, henkilöstöpäällikkö (Avosylin Oy)

sähköpostiyhteystiedot muotoa:

etunimi.sukunimi@avosylin.fi, etunimi.sukunimi@perhehoitokumppanit.fi

Seuranta

Omavalvonnan suunnittelusta ja toteutumisen seurannasta vastaava perhehoitopalvelujen johtaja Reetta Väänänen käy läpi omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden neljännesvuosittain ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai kun omavalvontaa koskevat ohjeet muuttuvat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Perhehoitopalvelujen johtaja vastaa myös siitä, että kohdassa 'Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta' mainittu säännönmukainen ja aktiivinen omavalvonta toteutuu läpi toimintavuoden.

Henkilöstön osallistuttaminen omavalvontasuunnitelmaan

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman kehittämiseen vuotuisessa PKS-päivässä, jossa omavalvontaa käsitellään sekä sisäisten auditointien tuloksia käsiteltäessä. Palautteet kerätään systemaattisesti ja ne otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä.

Julkisuus

PKS:n omavalvontaohjelma on julkisesti nähtävillä PKS:n internetsivuilla ja lisäksi alueelliset omavalvontasuunnitelmat alueiden toimistoilla.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

PKS:ssä on lasten ja nuorten osallisuusstrategia, jossa linjataan vähimmäistoimenpiteet, joilla lasten itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta ylläpidetään, vahvistetaan, kehitetään ja valvotaan PKS:ssä.

Palvelutarpeen arviointi

Lähtökohtaisesti lapsen sijoitushetkellä lapsen asioista vastaava sijoittajakunnan sosiaalityöntekijä arvioi sijoitettavan lapsen palvelutarpeen. PKS puolestaan arvioi lapsen palvelutarvetta suhteessa omiin mahdollisuuksiinsa järjestää perhehoitoympäristössä tarpeenmukaiset palvelut.

Lapsen sijoituksen toteuduttua PKS perheeseen jatkuu edelleen lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuu lapseen liittyvistä päätöksistä ja suunnitelmista, mm. säännönmukaisen asiakassuunnitelman laadinta. Näiden ohella PKS:n perheen asioista vastaava, perheessä säännönmukaisesti käyvä, lasta tapaava ja lapsen asioita lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ohjauksessa hoitava PKS työntekijä jatkuvasti arvioi lapsen ja perheen palvelutarvetta asiakassuunnitelmassa määriteltyjen tavoitteiden toteuttamiseksi ja saavuttamiseksi. Tätä työskentelyä tapahtuu mm. laadittavan hoito- ja kasvatussuunnitelman muodossa.

PKS:n säännönmukainen raportointi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja tiivis yhteydenpito lapsen asioissa antaa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle hyvät mahdollisuudet tarkistaa mahdollisimman ajantasaisesti ja oikea-aikaisesti lapsen suunnitelmia tarpeenmukaisiksi. Lapsen suunnitelmat on tallennettu lapsen tietokantaan järjestelmällisesti sille varattuun paikkaan, joka takaa sen, että lapsen suunnitelmat ovat niiden PKS työntekijöitten saatavilla, joiden vastuulla on toimia niiden mukaisesti.

Lapsen vanhemmat osallistuvat lapsen asiakassuunnitelmiin lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän määrittelemällä tavalla. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa perhehoidon palvelun aikaisten tietojen ja tapahtumien tiedottamisesta lapsen vanhemmille sekä mahdollisesta perhehoidon seurantaraportin lähettämisestä myös heille. Lapsen asioista vastaavan tiedottamisen ja yhteydenpidon kautta lapsen vanhemmat saavat mahdollisuuden sanoa mielipiteensä lapsen hoidosta ja huolenpidosta sekä puuttua mahdolliseen havaitsemaansa lapsen palveluissa ilmenneeseen puutteeseen ja hakemaan korjausta asiaan.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Perhehoitokumppaneissa tehdään jokaiselle sijoitetulle lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelma. Perhehoitokumppaneiden hoito- ja kasvatussuunnitelmalomake on THL:n suosituksen mukainen ja se laaditaan suoraa asiakastietojärjestelmä Nappulaan lapsen asiakirjoihin. Hoito- ja kasvatussuunnitelma havainnollistaa ja konkretisoi asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet. Se kuvaa yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan Perhehoitokumppaneiden perhehoidossa turvaten lapsen hyvä kohtelu. Perhehoitokumppaneissa on ohje hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseksi sekä jatkuvaa ohjantaa ja koulutusta työntekijöille asiasta.

Perhehoitokumppanit on liittänyt *hoito- ja kasvatussuunnitelmien tavoitteiden seurantaan arviointimallin, joka toimii palvelutarpeen arviointina.*

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään, päivitetään ja sen toteutumista seurataan asiakassuunnitelmaneuvoitteluiden yhteydessä. Seuranta asiakassuunnitelmien yhteydessä mahdollistaa monitahoisen arvioinnin.

Sijoitettujen lasten näkemykset tulevat kuulluiksi, kun heitä osallistetaan hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan ja tavoitteiden arviointiin heidän ikä- ja kehitystasonsa sekä valmiutensa huomioiden. Avoin yhteinen reflektointi lisää mahdollisuuksia siihen, että lapset saavat riittävästi tietoa erilaisista vaihtoehdoista oman kuntoutumisensa ja tavoitteidensa tueksi sekä tulevat kuulluiksi.

Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma tallennetaan lapsen asiakirjoihin Nappula asiakastietojärjestelmään. Sen pääsevät näkemään roolipohjaisen kirjautumisen perusteella ainoastaan ne työntekijät, jotka työskentelevät lapsen asiassa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteet ovat arjentasoisiksi tavoitteiksi ja keinoiksi pilkottuja tavoitteita, jotka konkreettisesti ohjaavat Perhehoitokumppanien perheen ja lapsen kanssa työskentelevien ammattilaisten tukityötä sekä perhehoitoperheen toimintaa ja hoitoa lapsen kuntoutumisen edistämiseksi.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on jatkuva mahdollisuus palautteen antoon normaalin vuorovaikutuksen yhteydessä tuki- ja ohjauksen avulla. Asiakkaalla on mahdollisuus myös antaa palautetta kaikesta toiminnasta 24-päivystyspuhelimien kautta. Lapsiasiakkaiden kynnystä palautteen antoon madalletaan luomalla tiivis tukisuhte perhehoitoperheeseen ja sijoitettuun lapseen niin, että palautteen antaminen ja huolista kertominen muodostuu perhehoitajille ja lapsille luontevaksi toimintatavaksi. Tätä tukee Perhehoitokumppaneissa tehtävä aktiivinen ja strateginen työ lasten osallistamiseksi ja yhtiön Osallistamis-strategia.

Edellisten lisäksi Perhehoitokumppaneilla on useita erilaisia toimenpiteitä, joilla varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu. Näitä toimintatapoja on mm. riskitilanteita koskeva menettelytapa (kuvattu riskitilanteita koskevassa luvussa), reklamaatioita koskeva menettelytapa, kattava asiakaspalaute järjestelmä ja asiakastyön sisäiset auditoinnit.

Tässä luvussa tarkennetaan näitä toimintatapoja ja kuvataan, millä muilla tavoin varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu tai tyytymättömyys ja niistä ilmoittaminen

Reklamaatio

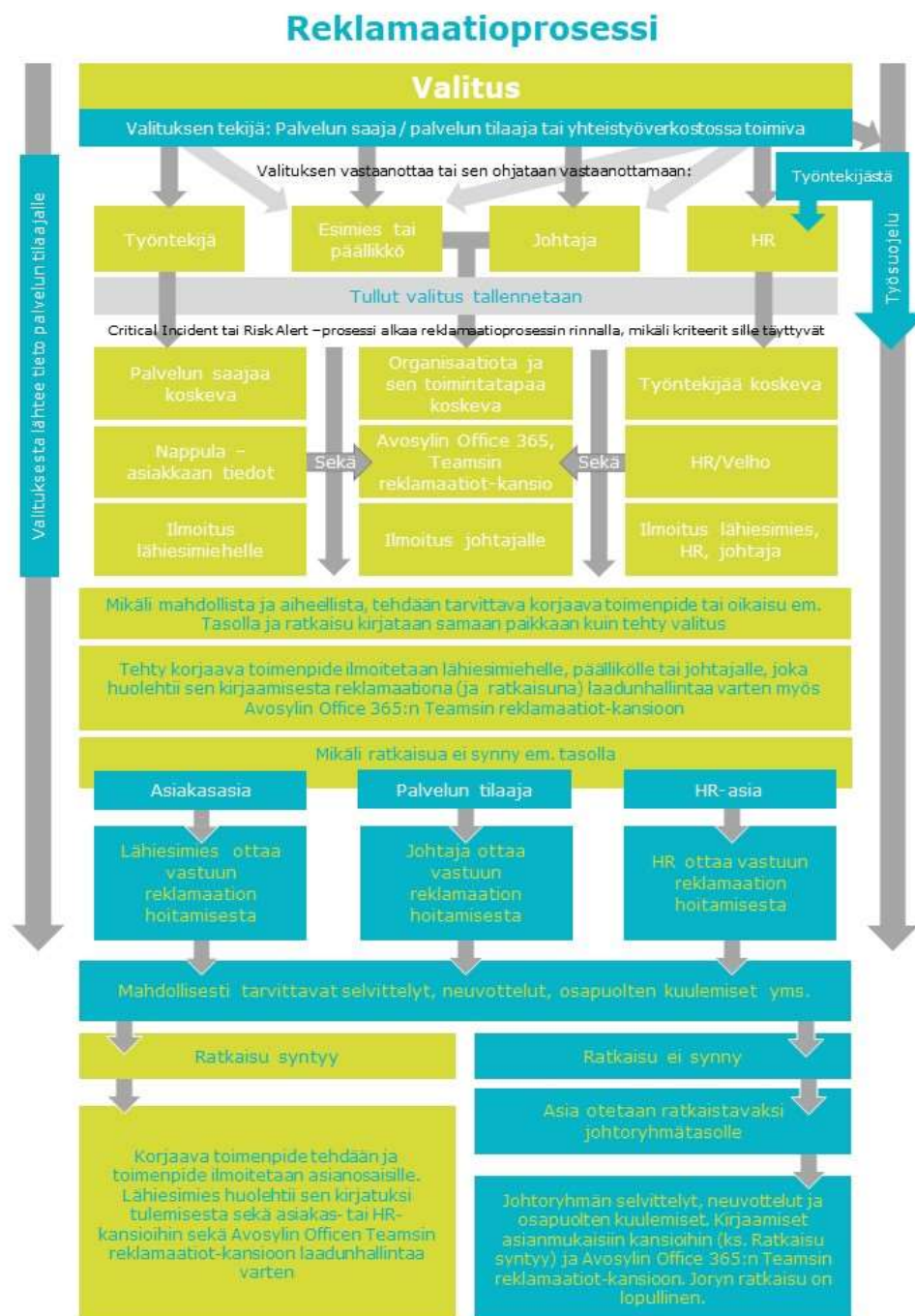
Asiakkaalla on oikeus tehdä palvelusta reklamaatio, joko palvelun tilaajalle tai palvelun tuottajalle asiakaslain 23 §:n mukaisesti.

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi Perhehoitokumppaneiden palveluissa epäasiallisesti tai haluaa antaa **palautetta Perhehoitokumppaneiden palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta Perhehoitokumppaneille tekemällä kirjallinen *reklamaatio* Perhehoitokumppaneiden palvelusta**, joka tulee osoittaa Perhehoitokumppaneiden palveluista vastaavalle johtajalle. Reklamaatio tai valitus

käsitellään aina kirjallisesti viiden arkipäivän kuluessa valituksesta tai reklamaatiosta. Tarvittaessa asiaa varten voidaan järjestää asiakaspalaveri.

Tulleista reklamaatioista pidetään seuranta-asiakirjaa. Reklamaatiot ja asiakaspalautteet huomioidaan palvelua kehitettäessä kvartaaleittain ja vuosittain. Tavoitteena on luoda palvelua, joka kunnioittaa ja tukee asiakkaan asemaa.

Perhehoitokumppaneilla on kirjallinen ohje palveluista tulleiden reklamaatioiden käsittelemisestä. Seuraavassa prosessikuva reklamaation käsittelemisestä Avosylin yhtiössä ja Perhehoitokumppaneissa.



Asiakas voi antaa palautteen Perhehoitokumppaneiden palvelusta myös palvelua tilanneelle, palvelun järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueilla on palautteen antamiseen omat menettelytapansa, jotka on syytä tarkistaa alueellisista omavalvontasuunnitelmista ja/tai palvelua tilanneiden hyvinvointialueiden palveluita koskevista ohjeista ja sopimuksista.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus takaa asiakkaiden asiallista kohtelua sekä antaa toimintaväylän tilanteisiin, joissa epäasiallista kohtelua havaitaan.

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) §29 velvoittaa Perhehoitokumppanien henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä Perhehoitokumppanien toiminnasta vastaavalle johtajalle, jos he huomaavat tehtävissään asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavia tapahtumia, vahinkoja tai vaaratilanteita. Ilmoituksen vastaanottaneen Perhehoitokumppanien johtajan on ilmoitettava asiasta asiakkaan palvelun tilanteen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jonka järjestämisvastuulla Perhehoitokumppaneilta tilattu palvelu on. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Eri hyvinvointialueilla, jotka ovat tilanneet Perhehoitokumppaneiden palveluita, on yksilöllisiä ohjeita siitä, mihin osoitteeseen ilmoitukset osoitetaan. Tämä on syytä tarkistaa alueellisista omavalvontasuunnitelmista ja/tai palvelua tilanneiden hyvinvointialueiden palveluita koskevista ohjeista ja sopimuksista. Hyvinvointialueilla on omat prosessinsa, joiden mukaisesti ilmoitusten käsittely heidän tahoillaan tapahtuu.

Mikäli havaittu epäkohta liittyy Perhehoitokumppaneiden toimintaan, ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin tilanteen ratkaisemiseksi/ korjaamiseksi.

Tämän **omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä.**

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, palvelun tilanneelle hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueilla on muistutusten antamiseen omat menettelytapansa, jotka on syytä tarkistaa alueellisista omavalvontasuunnitelmista ja/tai palvelua tilanneiden hyvinvointialueiden palveluita koskevista ohjeista ja sopimuksista. Hyvinvointialue antaa muistutukseen aina kirjallisen vastauksen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Mikäli asiakas tekee muistutuksen suoraan PKS:lle, antaa PKS muistutukseen kirjallisen vastauksen viimeistään 4 viikon kuluttua kirjallisesti sekä muistutuksen tekijälle että hyvinvointialueelle.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lapsen itsemääräämisoikeutta itsestään muodostettavaan tietoon, palvelutarpeen määrittelyyn sekä toteutettaviin suunnitelmiin ja päätöksiin vahvistetaan [rohkaisemalla lasta osallistumaan perhehoitajan säännönmukaiseen raportointiin lapsen asioissa](#).* Tämä PKS perhehoitajan käyttämä raportointilomake **'KARTTA' on rakennettu voimavarakeskeisesti niin, että sen havainnot ja keskustelunavaukset lapsen kanssa vahvistavat lapsen itsetuntoa,**

kyvykkyyden tunnetta ja pärjäävyyttä sekä viimekädessä vahvistaa näin lapsen kykyä toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan. PKS:n tukityöskentely lasten kanssa tukee tätä samaa tavoitetta ja antaa mahdollisuuden ja väylän tulla kuuluksi ja nähdyksi sekä tuetuksi itseilmmaisussa. Kaikkien PKS perheisiin sijoitettujen lasten kohdalla perhehoitajan raportointi ei kuitenkaan tapahdu KARTTA hyödyntäen vaan jotkin kunnat edellyttävät perhehoitajien raportoivan kyseisen sijoittajakunnan kirjaamiskäytäntöjen mukaan. Mahdollisuuksien mukaan lasta pyritään osallistamaan myös näihin.

PKS:n työntekijöitä on ollut dialogisen perhetyön koulutuskokonaisuudessa, ja dialogisuus on ollut viimeisten vuosien aikana voimakkaasti esillä PKS:n käytännöissä. *Dialogiset käytännöt* takaavat sitä, että lapsi voi kokea tulevansa kuulluksi, nähdyksi ja huomioiduksi tarpeineen sekä tulee ymmärretyksi tarpeessaan elää yksilöllistä ja omannäköistään elämää perhehoidossa.

PKS vahvistaa lisäksi lasten itsemääräämisoikeutta lasten- ja nuorten vertaisryhmätoimintojen kautta, PKS nuorten kokemusasiantuntijaryhmän ”Sitkeät Sissit” toiminnan kautta sekä keräämällä heiltä säännöllisesti palautetta kyselyn muodossa.

Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteen kohta 5 on kulttuurin tukeminen. Tämä toimintaperiaate, joka on läpileikkaava PKS:n toiminnassa, tukee sitä, että sekä PKS perhehoitajat että PKS työntekijät tiedostavat lasten oikeuden ja tarpeen elää yksilöllistä ja omannäköistä elämää omasta kulttuuritaustastaan johtuen tai siitä riippumatta sekä lasta tukien tässä hänen tahtonsa mukaisesti.

Perhehoitokumppaneiden työntekijät ja perhehoitajat ovat tietoisia, että rajoitustoimenpiteet eivät kuulu perhehoitoon. Tämä tietoisuus nostetaan esille niin ennakkovalmennuksissa, arvioinneissa, perhehoitajien kuin henkilökunnankin perehdytyksessä ja koulutuksissa sekä perhehoitoperheen ohjaustyössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

PKS:n toiminta-ajatus perustuu perhehoitajan ja sijoitettavan lapsen kiintymyssuhteen vahvistamiseen. Suuri osa PKS:n tuesta rakentuu nimenomaan sen ajatuksen varaan, että perhehoitaja on sijoitetulle lapselle ja siten myös PKS:lle tärkein mahdollinen ”yksikkö” ja siten PKS:n tuen ensisijainen kohde. PKS:n toimintaperiaatteisiin kuuluu kohdella ja osallistaa perhehoitajaa tämän toiminta-ajatuksen mukaisesti.

PKS kouluttaa sekä perhehoitajiaan että työntekijöitään vuorovaikutuksessa ja kohtaamisessa. PKS:ssä on koulutettu henkilökunta traumainformoidulla Person Brain -mallilla, joka ohjaa henkilökuntaa ymmärtämään paremmin vuorovaikutuksen aivotasoisia mekanismeja.

Perhehoitajat saavat lisäksi työnohjausta haastavissa verkostoissa toimimisessa sekä lapseen ja hänen asioihinsa liittyvien tunteiden ymmärtämisessä työnohjauksissa. Lapsen verkostossa toimivien erilaisten näkemysten kohtaamista lapsen edunmukaisella tavalla edistetään Tiimivanhemmuuspalavereissa.

Menettelytavat kun on havaittu epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaalla on mahdollisuus puuttua kokemaansa epäkohtaan tai kohteluunsa myös PKS:n 'Valitusprosessi' toimintamallin mukaisesti ja saattaa sen myötä asiansa sekä tyytymättömyytensä ratkaistavaksi riippumattomasti. Prosessin mukaisesti asiakas ilmaisee ensivaiheessa tyytymättömyytensä omalle PKS työntekijälleen. Mikäli hän ei saa asiaan tyydyttävää ratkaisua, hän osoittaa valituksensa PKS aluepäällikölle. Jos hän ei tässä vaiheessa saa asiaansa itseään tyydyttävää ratkaisua, etenee asia PKS:n johtaja ja / sijaishuoltopalveluiden johtajan käsittelyyn.

Kaikille PKS perheisiin sijoitetuille lapsille annetaan ns. muistojen laatikkoon Pesäpuun kirjanen "USUS – uskomme sinuun, usko sinäkin", jossa on ohjeita ja tietoa, miten toimia, mikäli on saanut osakseen epäasiallista kohtelua. Lisäksi lapsille jaetaan ohjeistus tilanteisiin, joissa hän kokee epäasiallista kohtelua.

PKS:n 'Valitusprosessi' -malliin on kirjattu asiakkaan oikeus tehdä muistutus PKS:n aluepäällikölle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa sekä PKS:n palvelun perustuessa hyvinvointialueen ja PKS:n väliseen ostosopimukseen myös järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakkaalla on oikeus edellisissä tapauksissa tehdä muistutus suoraan hyvinvointialueelle, palveluiden ostosta vastaavalle viranomaiselle tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Mikäli asiakas tekee muistutuksen PKS:n työntekijälle, toimitetaan se edelleen PKS:n johtoryhmään, joka informoi asiasta edelleen palvelun ostosta vastaavaa hyvinvointialuetta ja lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää. PKS:n johtoryhmä käsittelee saadut muistutukset, antaa selvityksen, määrittää tarvittavat toimenpiteet ja toimeenpanee ne. PKS on velvollinen antamaan kirjallisen vastauksensa neljän viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

PKS:llä on olemassa palvelussa ilmenneitä puutteita varten ohjeita ja toimintamalleja. PKS:n riskitilanteita koskevaan prosessiin kuuluu mm. seuraavat asiakkaan kohteluun liittyvät kohdat:

- vakava valitus tai syytös, joka liittyy perhehoitajan tai PKS:n työntekijän käytökseen PKS:ään liittyvien velvollisuuksien puitteissa tai muutoin
- syytös siitä, että lapsi on joutunut tai joutuu seuraavan kohteeksi: ruumiillinen väkivalta, seksuaalinen hyväksikäyttö, henkinen väkivalta tai laiminlyönti
- palveluiden käyttäjän (lapsen) tekemä pahoinpitely perhehoitajaa tai talouden jäsentä kohtaan
- palveluiden käyttäjän liikkumisen rajoittaminen perhehoitajan tai PKS työntekijän toimesta
- epäily tai ilmoitus palveluiden käyttäjän tai perhehoitajan kiusaamisesta
- palveluiden käyttäjän kuolema, jota kohtaan PKS:llä on ollut huolenpito ja huolellisuusvelvollisuus

Näissä edellisissä asiakkaan kohteluun liittyvissä tilanteissa edetään PKS prosessin 'Riskitilanteiden -ilmoittaminen' mukaisesti, joka on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa kohdassa riskienhallinta.

PKS:llä on sisäinen ohjeistus työntekijöille ja perhehoitajille siitä, että rajoitustoimenpiteet eivät kuulu perhehoitoon. Mikäli rajoitustoimenpiteitä tai sen kaltaisia arjen kasvatustilanteita ilmenee, tulee ne aina käsitellä ja raportoida 'Riskitilanteiden -ilmoittaminen' prosessin mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus

PKS osallistaa lapsia vertaisryhmätoimintojen kautta, leiritoimintojen kautta, PKS nuorten kokemusasiantuntijaryhmän toiminnan kautta sekä keräämällä heiltä palautetta kyselyn muodossa säännöllisesti. PKS osallistaa perhehoitajiaan alueellisen yhteistoiminnan kautta, vuosittaisten perheleirien kautta, säännöllisen palautekyselyn kautta, perhehoitajien kehityskeskusteluitten kautta sekä PKS perhehoitajien vertaisryhmän kautta. Perhehoitajien biologisia lapsia osallistetaan osoittamalla myös heille oma kysely. Biologiset lapset pääsevät ääneen myös sijaissisaruuksryhmissä. Edellisistä saatu palaute käsitellään osana omavalvonnan prosessia kuten kohdassa 'Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta' kuvataan.

Sijoitetun lapsen läheisiä osallistetaan Perhehoitokumppaneiden tukityöhön asiakassuunnitelmassa sovitulla ja lapsen edun mukaisella tavalla. PKS:ssä on syntymävanhemmille alueellista Voikukkia – ryhmätoimintaa. Toimintaa ei toteuteta vuonna 2024. Sen järjestämistä alueellisesti arvioidaan vuosittain.

Avosylin Oy ja Perhehoitokumppanit Suomessa Oy tekevät suunnitelmallista työtä asiakkaiden osallisuuden takaamiseksi ja lisäämiseksi. Yhtiöllä on osallisuusstrategia ja osallisuuslähettiläs. Osallisuuslähettiläs on sisäistänyt organisaation osallisuusstrategian ja on yhteyshenkilö strategian toteuttamiseksi Perhehoitokumppaneiden käytännön tason työssä.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Perhehoitokumppaneissa asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen tapahtuu moninaisten asiakaspalautekyselyjen myötä. Perhehoitokumppaneissa toteutetaan kvartaaleittain/ puolivuositain seuraavat asiakastyytyväisyyskyselyt

- Sijoitettujen lasten tyytyväisyyskysely
- Perhehoitajien tyytyväisyyskysely
- Sijaissisararten tyytyväisyyskysely
- Syntymävanhempien tyytyväisyyskysely
- Lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden tyytyväisyyskysely

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalaute kerätään ja raportoidaan Perhehoitokumppaneiden johtoryhmälle analysoitavaksi. Kerätyn asiakaspalautteen tulokset ovat myös osa Perhehoitokumppaneiden omavalvontaraporttia ja siinä olevaa omavalvonnan kehittämissuunnitelmaa (ks. tämän dokumentin kohta Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta). Laatupoikkeamia ilmi tuovaan asiakaspalautteeseen reagoidaan palvelua systemaattisesti parantamalla ja kehittämällä sekä kehitystyön tuloksia auditoinneilla ja omavalvontaraportoinnilla seuraamalla.

Asiakastyytyväisyyskysely kaikille edellä mainituille tahoille on toteutettu edellisen kerran Pohjoisen tiimin alueella marraskuussa 2023. Maaliskuussa 2024 toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely sijaisperheille, perheisiin sijoitetuille lapsille ja nuorille sekä lapsen syntymävanhemmille.

Palautteissa nousi esiin perheisiin sijoitettujen lasten osalta, että he vastaajien keskimääräinen tyytyväisyys elämäänsä oli vastaushetkellä 8,8 (asteikolla 1-10) ja kokemus turvallisuudesta oli 9,19 (asteikolla 1-10)

Vastausten perusteella todettiin, että painopisteenä vuonna 2024 PKS:n työskentelyssä on koko perheen kanssa toteutettava ”yhteisöllinen” työskentely, jolla pyritään vahvistamaan lapsen verkostoon kuuluvien ihmisten yhteistyötä. Lisäksi pyritään vahvistamaan lapsen kokemusta perheeseen kuuluvana jäsenenä.

Perhehoitajien kyselyssä nousi erityisesti esiin monipuoliset koulutukselliset tarpeet, joiden pohjalta PKS:n vuoden 2024 koulutuskalenteri on vahvasti rakennettu. Osaamisen osalta vahvistetaan erityisesti traumaymmärrystä, turvallista vuorovaikutusta ja murrosikäisten lasten kanssa toimimista.

Asiakkaan oikeusturva

Perhehoitokumppaneiden asiakas voi hakea apua oikeusturvakysymyksissä palvelua tilanneen hyvinvointialueensa sosiaaliasiavastaavalta. Myös palvelua tilannut hyvinvointialueen edustaja ohjaa ja neuvoo sekä Perhehoitokumppanit palveluntuottajaa että asiakasta asiakkuuteen liittyvissä oikeusturvakysymyksissä sekä valvoo tilaamansa palvelun laatua.

Pohjoisen tiimin alueella toimivien sosiaaliasiamiesten yhteystietoja:

- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen Soiten sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu puh.+358 44 723 2309
- Pohjois-Pohjanmaan (Pohde) hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava 044 135 7034115
- Lapin hyvinvointialueen (Lapha) potilas- ja sosiaaliasiavastaava 040 506 0083, 040 482 3584

Sosiaaliasiavastaavan yleisesti tarjoamat palvelut ovat:

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Perhehoitokumppaneiden toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään Perhehoitokumppaneiden johtoryhmässä. Palautteen sisällöstä riippuen Perhehoitokumppanit tekee korjaavan toimenpiteen joko välittömästi tai kehittämissuunnitelman, jonka toteuttamalla rakenteellisia korjaavia toimenpiteitä pystytään suunnitelmallisesti tekemään. Toteutettavissa toimenpiteissä noudatetaan valvovien tahojen antamia määräaikoja, toimenpide-ehdotuksia ja määräyksiä.

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

PKS Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteet määrittävät laadukkaan perhehoidon toteutumisen seuraavissa kokonaisuuksissa:

1. Lapsen turvallisuuden tukeminen
2. Terveysten ja hyvinvoinnin tukeminen
3. Kasvun ja kehityksen tukeminen
4. Yhteenkuuluvuuden ja sukulaissuhteiden tukeminen
5. Kulttuurin tukeminen
6. Elämäntaitojen tukeminen
7. Osallistumisen tukeminen

PKS:n perhehoitaja toteuttaa lapsen hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa hoitoa PKS:n sosiaalityöntekijän ohjauksessa ja valvonnassa, jossa keskeisessä asemassa on *laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteiden sisältöjen toteutumisen tukeminen ja seuraaminen*. **Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteet ohjeistaa perhehoitajia mm. seuraavissa asioissa: hygienia, ravitsemus, terveyden- ja sairaanhoito, liikunta- ja harrastusmahdollisuudet ja muut itsensä toteuttamisen mahdollisuudet sekä kokonaisvaltaisesti fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**. Edellisiä asioita edelleen tarkennetaan **perhehoitajan laatimassa turvallisen perhehoidon perhekohtaisessa ohjeessa** sekä perhehoitajan ja PKS työntekijän välisessä yhteistyössä. Sijoitetun lapsen toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista sekä hänen henkilökohtaisten tavoitteittensa toteutumista seurataan **PKS sosiaalityöntekijän säännönmukaisilla käynneillä perheessä sekä KARTTA seurantavälineellä**.

PKS:n läpileikkaavana viitekehystenä on **PersonBrain, joka tiedostaa aivojen muokkautuvuuden ja korjaavien kokemusten mahdollisuuden turvallisissa ihmissuhteissa ja olosuhteissa kuudella eri osa-alueella: koulutuksellisella, biologisella, regulatorisella, ekokulttuurisella, kokemuksellisella ja vuorovaikutuksellisella**. Tämä on PKS:n kaiken työskentelyn perusta, joka ohjaa **korjaavien kokemusten tuottamista ja mahdollistamista** PKS:n työskentelyn piirissä oleville. Kaikki PKS:n työntekijät ja perhehoitajat koulutetaan omaksumaan viitekehys toimintaansa.

Sijaisperheiden huolellisella valmennuksella ja arvioinnilla sekä tuella ja jatkokoulutuksella varmistetaan siitä, että sijaisperheisiin sijoitetut lapset saavat mahdollisimman hyvän, yksilöllisten tarpeidensa mukaisen hoidon ja huolenpidon perheessä. *Sijaisperheet saavat koulutusta* mm. kasvatuksellisiin haasteisiin, lastensuojeluun, erityislasten hoitoon, kiintymyssuhteeseen ja ennakoivaan aggression hallintaan. PKS perhehoitajat toimivat tiiviissä yhteistyössä PKS:n kanssa, jossa toteutuvat *PKS säännöllinen ohjaus ja tuki perheeseen*, säännölliset tapaamiset *alueellisessa toiminnassa* ja *työnohjausryhmissä* sekä yhteiset *koulutus- ja virkistystapahtumat*. Kaikki nämä ovat tilanteita, joissa PKS:llä on mahdollisuus tukea ja seurata perheisiin sijoitettujen lasten kehitystä ja kuntoutumista sekä hyvinvointia perheessä.

Ravitseminen

Perhehoitokumppaneiden perhehoitajat vastaavat sijoitettujen lasten ravitsemuksesta Perhehoitokumppaneiden Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteet Terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen mukaisesti. Perhehoitokumppanit valvoo, ohjaa ja tukee perhehoitajaa lapsen ravitsemukseen liittyvissä asioissa säännöllisillä ohjauksenkäynneillä.

Hygieniäkäytännöt

Perhehoitokumppaneiden perhehoitajat vastaavat sijoitettujen lasten hygieniasta Perhehoitokumppaneiden Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteet Terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen mukaisesti. Perhehoitokumppanit valvoo, ohjaa ja tukee perhehoitajaa lapsen hygieniaan liittyvissä asioissa säännöllisillä ohjauksenkäynneillä. Perhehoitaja kirjaa turvallisen perhehoidon suunnitelmaan, miten sijoituksessa olevan lapsen kanssa menetellään hygieniäkäytännöissä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Perhehoitokumppaneiden perhehoitajat vastaavat sijoitettujen lasten terveyden- ja sairaanhoidosta Perhehoitokumppaneiden Laadukkaan perhehoidon toimintaperiaatteet Terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen mukaisesti. Perhehoitokumppanit valvoo, ohjaa ja tukee perhehoitajaa lapsen terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa säännöllisillä ohjauksenkäynneillä. Erityisessä ohjannassa, seurannassa ja tuessa on lapsen asiakassuunnitelmassa ja terveydenhuollon hoitosuunnitelmissa todetut tavoitteet.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisy

Perhehoito on perheenomaista hoitoa ja normaalit tarttavat taudit kulkevat ja leviävät kuten infektiot yleensä. Mikäli lapsi kuuluu erityiseen riskiryhmään, tehdään lapsikohtainen riskiarvio ja suunnitelma kodin turvakäytäntöjen toteuttamiseksi. Vakavia tartuntatauteja koskien Perhehoitokumppanit noudattavat kansallisia ja alueellisia ohjeita sekä tukevat ja valvovat näiden käytäntöjen noudattamista perhehoitoperheissä. PKS tekee myös perhehoito-olosuhteisiin soveltuvaa omaa ohjeistusta turvakäytännöistä, kuten Covid-19 pandemian tapauksessa on tehty.

Lääkehoito

Perhehoitokumppaneiden perhehoitajat vastaavat sijoitettujen lasten jokapäiväisestä arkipäiväisestä lääkehoidosta asiakassuunnitelman mukaisesti.

- Lapsen tilapäinen tai jatkuva lääkehoito tulee kirjata asiakassuunnitelmaan. Siitä tulee ilmetä lääkehoidon toteuttamisen ja seuraamisen edellyttämät toimet ja vastuut.
- Perhehoitaja vastaa lääkehoidon toteuttamisesta suunnitelman mukaisesti.
- PKS:n sosiaalityöntekijä valvoo, että suunnitelmaa noudatetaan ja poikkeamista ilmoitetaan.

- Lääkehoitoon peruskoulutukseltaan kouluttamaton henkilö voi osallistua luonnollista tietä (suu, nenä, silmät, korvat, peräaukko) annettavan ja ihon alle pistettävän lääkehoidon toteuttamiseen yksittäistapauksissa tai yksilökohtaisen suunnitelman ja tarvittavan lisäkoulutuksen jälkeen.
- Mikäli perhehoitaja tarvitsee lääkehoidon toteuttamiseen lisäkoulutusta, huolehtii PKS sosiaalityöntekijä yhdessä terveydenhuollon vastuhenkilöiden kanssa siitä, että hän sitä saa.
- Lapselle voidaan tarvittaessa tehdä tarkempi lapsen lääkehoitosuunnitelma. Perhehoitokumppaneilla on tätä varten ohje ja lomake.
- Tarvittaessa perhehoitajan kanssa voidaan sopia lääkkeenantotilanteiden kirjaamisesta.

Monialainen yhteistyö

Perhehoitokumppaneiden sosiaalityöntekijät, perhehoidon ohjaajat ja aluepäälliköt tekevät monialaista yhteistyötä sijoittavan hyvinvointialueen lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden, aiempien sijoituspaikkojen, syntymävanhempien ja muiden läheisten, lapsen hoitavien tahojen, koulujen, päivähoitopaikkojen yms. kanssa, jotka kaikki toimivat lapsen edun mukaisella tavalla tämän kuntoutumisen sekä kasvun, kehityksen ja terveyden tueksi.

7. Asiakasturvallisuus

Perhehoitokumppaneiden sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman henkilöstöä ja henkilöstöhallintoa koskevasta osuudesta vastaa Avosylin konsernin

Henkilöstöjohtaja Kimmo Toppari puh.0503646049, kimmo.toppari@avosylin.fi

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

PKS kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja sekä tekee yhteistyötä palvelujensa laadun kehittämiseksi mm. seuraavien tahojen kanssa:

Työterveys, työsuojelu, alueelliset pelastuslaitokset, ammattiliitot, aluehallintovirastot, Valvira, kunnat, Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, Sosiaali- ja terveysministeriö. Muita toimijoita, joiden kanssa myös tehdään yhteistyötä turvallisuuskysymyksissä, on mm. Neljä Astetta, Avosylin Asumispalvelut, Lastensuojelun Keskusliitto, Perhehoitoliitto, Pesäpuu, omat perhehoitajat ja alueelliset perhehoitajien yhdistykset, lastensuojelun kokemusasiantuntijat, Pesäpuun Selviytyjät -ryhmä, PKS:n Sitkeät Sissit nuorten kehittäjien ryhmä, PKS:n perhehoitajien kokemusasiantuntijaryhmä sekä muut sosiaalialan palvelutuottajat.

Henkilöstö

PKS:n henkilöstö koostuu sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. PKS:n perhehoitopalvelujen johtaja sekä aluepäälliköt ovat laillistettuja sosiaalityöntekijöitä. Pohjoisen tiimissä työskentelee lisäksi sosiaalityöntekijöitä, sosionomin koulutuksen omaavia perhehoidon ohjaajia sekä yksi lähihoitaja, joka on yhteinen työntekijä sisaryhtiö Neljän asteen kanssa. Sosiaalityöntekijät sekä perhehoidon ohjaajat työskentelevät kaikki sijaisperheiden, sijaisperheisiin sijoitettujen lasten sekä heidän biologisen verkoston ja hyvinvointialueen edustajien kanssa. Sosiaalityöntekijöillä ja perhehoidon ohjaajilla on tehtävissään joitakin eroja/ erilaisia vastuutehtäviä. Pohjoisen tiimissä työskentelee (03/24) aluepäällikön lisäksi neljä sosiaalityöntekijää ja viisi perhehoidon ohjaajaa. Lisäksi tiimillä on käytössään psykoterapeutin työpanos säännöllisesti.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstömitoitus ja henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan nimeämällä

jokaiselle perheelle vastuutyöntekijä sekä useimmiten työpari ja seuraamalla jatkuvasti mitoituksen riittävyyttä. PKS jättää työn luonteen vuoksi lyhyet sijaisuudet täyttämättä ja hoitaa ne sisäisin järjestelyin. Pitkiin sijaisuuksiin rekrytoidaan sijaiset. PKS rekrytoi koulutettua ja kokenutta henkilökuntaa, joiden henkilökohtaiset valmiudet vastaavat PKS:n toiminnan tavoitteita. Jokainen sijainen rekrytoidaan ja perehdytetään prosessien mukaan palveluun ja sijaisuuksien aikana palveluprosessin toteutumista valvotaan aluepäällikön toimesta viikkotasolla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Perhehoitokumppaneiden rekrytoinnissa käytetään kelpoisuusvaatimuksista säädettyä lakia (272/2005 sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimus). Työkokemus sosiaali- ja terveysalalta on ehdoton pääsyvaatimus. Lastensuojelun työkokemus katsotaan ratkaisevaksi.

Kotona ja asiakkaan omassa elinympäristössä tapahtuvan työn johdosta valitulla työntekijällä tulee olla riittävät vuorovaikutustaidot, joita arvioidaan työhaastattelussa ja mahdollisten suosittelijoiden avulla. Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus tarkistetaan. Seuraavat asiakirjat tarkistetaan työsopimusta tehtäessä:

- Rikosrekisteriotteet
- Tutkintotodistukset
- Työtodistukset
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri

Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus varmistetaan huolellisesti etenkin, kun PKS palkkaa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä henkilöitä. PKS:llä on tarkka haku- ja haastatteluprosessi ja siihen osallistuu aina aluepäällikkö ja tapauskohtaisesti perhehoitopalvelujen johtaja sekä tiimin työntekijä.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Uusille työntekijöille sekä kauan töistä esimerkiksi vanhempainvapaan takia poissaolleille järjestetään aina perehdytys. Uusien työntekijöiden intensiivinen perehdytys kestää työsuhteen ensimmäiset viikot, riippuen työntekijän tilanteesta. Aloittava työntekijä saa tähän laaditun viikko-ohjelman ennen työn aloittamista. Palaaville työntekijöille perehdytys suunnitellaan yksilöllisesti yrittäen kattaa katvealueet. Perhehoitokumppanit noudattaa Avosylin yhtymän luomaa Avosylin Akatemian perehdytysohjelmaa.

Esihenkilö seuraa perehdytyksen etenemistä säännöllisissä ohjauskeskusteluissa työntekijän kanssa. Ennen työsuhteen vakinaistamista esihenkilö käy työntekijän kanssa koeaikakeskustelun ja tällöin arvioidaan jatkamisen edellytykset ja tarkastetaan myös eteneminen perehdytysohjelmassa.

PKS:n täydennyskoulutus suunnitellaan useammasta näkökulmasta käsin, joista tärkeimpänä on asiakkaiden ja sijaisperheiden entistäkin paremman tuen toteuttaminen ja heiltä saadun palautteen hyödyntäminen. Koulutusten sisällön päälinjat nivotaan myös voimassa olevaan strategiaan, jotta koulutuslinjaukset tukevat yleisiä tavoitteita ja ovat yhteisiä koko PKS:ssä. Työntekijän omat kehitystarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa ja esihenkilön johdolla suunnitellaan, miten lisäkoulutustarve voitaisiin toteuttaa ja millä aikataululla.

Yritys järjestää vuosittaiset koko työyhteisön yhteiset PKS-päivät, jolloin koko henkilökunta kokoontuu yhteen suunnittelemaan, kehittämään ja kouluttautumaan ajankohtaisissa asioissa.

Henkilöstön osallistuminen omavalvontasuunnitelmaan

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman kehittämiseen tiimikohtaamisten kautta sekä sisäisten auditointien tuloksia käsiteltäessä. Palautteet kerätään systemaattisesti ja ne otetaan

huomioon omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. Henkilökunnan sisäisessä sähköisessä järjestelmässä on ajantasainen tieto omavalvontaan liittyvistä ohjeistuksista ja velvoitteista.

Toimitilat

Perhehoitokumppaneilla on toimitilojen käyttöä ohjaavat ohjeet. Toimitiloja käytetään asiakastapaamisten toteuttamiseen. Toimitiloissa on toiminnallisia eroja ja ne otetaan huomioon asiakastapaamisia järjestettäessä. Työskentely ja toimitiloissa tapahtuvat asiakastapaamiset koordinoidaan yhteisen toimitilavaraukskalenterin mukaan niin, että asiakkaiden yksityisyys ja asiakastyöskentelyn rauha säilyy riittävästi eikä päällekkäisiä tilavaroituksia pääse tapahtumaan. Toimitilaohjeet sisältävät ohjeet myös tilojen kunnossapidon ja siisteyden osalta.

Jokaisessa Perhehoitokumppaneiden toimitilassa on kiinteistön omistajan toimesta tekemä koko kiinteistöä koskeva **Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys**. Perhehoitokumppanit on täydentänyt näitä suunnitelmia ja selvityksiä omilla omia toimitiloja koskevilla pelastussuunnitelmilla ja poistumisturvallisuusselvityksillä, jotka huomioivat Perhehoitokumppaneiden palveluiden luonteen ja toimitilojen erityisen käytön.

Teknologiset ratkaisut

Perhehoitokumppaneilla ei ole käytössään kulunvalvontaan liittyviä teknologisia ratkaisuja muuta kuin toimitiloja koskevat hälytysjärjestelmät ja sähköiset lukot. Toimitiloissa ei ole kulunvalvontakameroita tai kutsulaitteita.

8. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

Tietosuojavastaava: Ville Kantola, ville.kantola@perhehoitokumppanit.fi, puh. 044 565 3206

Perhehoitokumppaneiden asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista käsitellään tarkemmin tietosuojan omavalvontasuunnitelmassa.

Tietosuojan omavalvontasuunnitelmassa kuvataan henkilötietojen käsittelyn oikeusperiaatteet Perhehoitokumppaneissa, asiakastietojen käsittely, vaitiolovelvollisuutta turvaavat käytännöt, tietoturvakäytännöt, Nappula asiakastietojärjestelmän ohjelmiston tietosuoja ja tietoturva, henkilökunnan tietojenkäsittely ja henkilöstön osallistaminen, säännölliset tietosuoja varmistavat auditoinnit, kehittämissuunnitelma ja seuranta sekä rekisteriselosteet.

Toimitilojen tietoturvallisuus tarkastetaan kerran vuodessa: Asiakirjojen lukollinen säilytystila, paperisilppuri/tietosuoja säiliö, arkaluontoista materiaalia ei ole näkyvillä. Mahdolliset puutteet korjaa toimistovastaava tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Tarkastuksesta vastaa toimistovastaava, tarvittaessa tietosuojavastaavan pyynnöstä aluepäällikkö. Tarkastus tehdään henkilöstöpäällikön ja tietosuojavastaavan erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä läheltä piti- ja riskitilanteita seurataan, analysoidaan ja hallitaan. Henkilökunnalla on tiedossa riskitilanteisiin liittyvät critical incident -käytännöt, joiden mukaisesti myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät riskitilanteen ilmoitetaan. Tietosuojavastaava kerää lokitietoa tapahtuneista tilanteista ja kirjaa ne tietosuojaraporttiin. Johtoryhmätasolla seurataan ja analysoidaan tapahtuneita tilanteita ja tehdään tarvittaessa organisaation tietoturva- ja tietosuojakäytäntöihin kehittämissuunnitelma.

Puitesopimusten mukaisesti, mahdollisesta asiakkaaseen liittyvästä henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta informoidaan palveluntilaaajaa välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaitsemista. Tapahtuneista tietoturvaloukkauksista, tietoturvaloukkauksien kriteerit huomioiden, tehdään ilmoitus myös Tietosuojavaltuutetulle.

Tietosuojan omavalvontasuunnitelmassa ja yllä kuvatut toimenpiteet varmistavat, että Perhehoitokumppaneissa noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä sosiaalipalvelutuottajille laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan perehdytys ja täydennyskoulutus varmistetaan Perhehoitokumppaneiden sähköisessä järjestelmissä olevalla kaikille työntekijöille pakollisella Tietoturva -kursilla sekä siihen liitettyllä tentillä, joka on läpäistävä joka vuosi. Tenttikysymykset muuttuvat vuotuisesti niiden teemojen mukaisesti, jotka ovat ajankohtaisia tai tietoturvaan liittyviä kehittämiskohteita Perhehoitokumppaneissa.

Esimiesten tiivis seuranta ja säännölliset sisäiset auditoinnit varmistavat, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Asiakastyön ja asiakastyön dokumentoinnin sisäinen auditointi on Perhehoitokumppaneissa läpi toimintavuoden tapahtuvaa ja systemaattista. Tätä toimintaa kuvataan omavalvontasuunnitelman kohdissa Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta sekä Palvelun sisällön omavalvonta. Nämä toimintatavat lisävarmistavat, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti.

Perhehoitokumppaneiden työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen monitahoisesti. Avosylin Yhtymässä ja Perhehoitokumppaneissa on työntekijöitä, jotka ovat käyneet Kansa -kirjaamiskoulutuksen, jolla varmistetaan sosiaalihuollon asiakastietojen määrämuotoinen kirjaaminen. Perhehoitokumppaneiden sähköisessä järjestelmässä on kaikkien työntekijöiden saatavilla Kansa -kirjaamisvalmennusmateriaalit sekä sähköinen kurssi kirjaamisesta. Avosylin yhtiön Kansa -kirjaamisvalmentajat ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla kirjaamisen ohjaamisessa. He lisäkoulutautuvat jatkuvasti ja täydennyskouluttavat sisäisesti Perhehoitokumppaneiden henkilökuntaa dokumentointiin liittyen.

Perhehoitokumppaneille on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Kaikki Perhehoitokumppaneiden asiakastieto säilytetään yrityksen asiakastietojärjestelmässä Nappulassa, jonne tehdään kaikki asiakkaasta tehtävät kirjaukset. Järjestelmä on turvallinen ja sinne pääsee kirjautumaan ainoastaan työkoneella, johon on asennettu Nappulavarmenne. Jokaiselle työntekijälle luodaan työsuhteen alussa käyttäjätunnus ja salasana, jonka avulla kirjaudutaan järjestelmään. Samalla määritellään käyttöoikeudet vain niiden asiakkaiden tietoihin, joiden asioissa henkilö Perhehoitokumppaneissa työskentelee. Nappulan käyttäjätunnusta ja salasanaa ei saa tallentaa automaattisesti täytettäviksi tiedoiksi. Jokaisesta käynnistä jää lokiin merkintä, kuka on käyttänyt kyseistä tiedostoa tai asiakirjaa. Nappula asiakastietojärjestelmän kehittäjä ja ylläpitäjä on Fastroi Oy, joka takaa tietojärjestelmän tietoturvan ja jatkuvat päivitykset. Fastroi Nappula on luokiteltu sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäluokkaan B.

Liitteenä [Tietosuojaseloste](#) sekä [Tietoturvaan, tietosuojaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma](#) sekä [ohje Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely asiakastietojärjestelmässä](#).

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Perhehoitokumppanit Suomessa tekee vuosittain kaikkia alueellisia tiimejä koskevan, yhteisen kehittämissuunnitelman, joka noudattelee yhtymän strategiaa ja palvelulinjoille asetettuja tavoitteita. Vuonna 2024 PKS:ssä keskitytään erityisesti turvalliseen perhehoitoon ja sen edistämiseen. Sekä henkilöstölle että perhehoitajille järjestetään yhteisiä koulutuksia, jotka vastaavat tähän teemaan eri näkökulmista. Teeman mukaista kehittämistä toteutetaan myös alueellisissa tiimeissä arvioidun tarpeen mukaisesti, Pohjoisen tiimissä mm. tapaamalla jokaista sijoitettua lasta säännöllisesti ja toteuttamalla jokaisen lapsen vähintään kerran vuodessa Turvakymppi-keskustelu.

PKS tekee myös jatkuvaa omavalvontaa ja kerää seurantatietoa mahdollisten laatupoikkeamien, epäkohtien ja kriittisten tilanteitten havaitsemiseksi. Näiden pohjalta tehdään vuositasolla myös kehittämistoimenpiteitä, mikäli havaitaan sellaisen tarpeita. Käytännössä tämä on tarkoittanut esimerkiksi sisäisten prosessien tarkempaa kuvaamista tai ohjeistusten päivittämistä.

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta –toimenpiteestä vastaavat PKS aluepäälliköt vuotuisen auditointisuunnitelman mukaisesti. Auditoidtavat teemat päätetään vuosittain, kuitenkin hyvinvointialueille tuotettavan dokumentoinnin ollessa yksi pysyvä auditoinnin kohde.

Yleisen omavalvonnallisen seurantatiedon koostaminen, analysointi ja mahdollisesti tarvittavat kehittämistoimenpiteet

Tästä kokonaisuudesta, tiedon keräämisestä ja analysoinnista vastaa perhehoitopalvelujen johtaja. Tiedot kerätään ja koostetaan kunkin toimintavuoden osalta seuraavan toimintavuoden alkaessa.

Omavalvonnan kautta saatava tieto analysoidaan ja siitä saatava tieto käsitellään PKS johtoryhmässä mahdollisesti tarvittavien kehittämistoimenpiteitten suunnittelemiseksi ja toimeenpanemiseksi. PKS tietosuojavaastaava vastaa tietosuojaan ja asiakastietojärjestelmiin liittyvän tiedon seurannasta, ensivaiheen analysoinnista ja raportoinnista sekä edelleen toimittaa tuotetun tiedon PKS johtoryhmän käsiteltäväksi ja toimenpiteitä varten. PKS henkilöstöpäällikkö vastaa henkilöstöasioihin liittyvän tiedon seurannasta, ensivaiheen analysoinnista ja raportoinnista sekä edelleen toimittaa tuotetun tiedon PKS johtoryhmän käsiteltäväksi ja toimenpiteitä varten.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päivämäärä

Espoossa 20.3.2024

Reetta Väänänen

Perhehoitopalvelujen johtaja

Perhehoitokumppanit Suomessa Oy