

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**SISÄLTÖ**

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTÄPERIAATTEET	3
3. RISKIEN HALLINTA	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	7
5.2 ASIAKAS SEKÄ HOITO- JA KASVATUSSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	7
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU	7
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN ..	8
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	9
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	9
6.2 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	10
7. ASIAKASTURVALLISUUS	11
7.1 HENKILÖSTÖ	11
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	12
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	13
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	14

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja		Kunnan nimi:
Yksityinen palveluntuottaja		Kuntayhtymän nimi:
Nimi: Attendo oy		Hyvinvointialue:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		
Toimintayksikön nimi Attendo Perhehoito		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki, Itämerenkatu 9, 00180 Hki		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun toimeksiantosuhteinen perhehoito, Pohjois-Pohjanmaa 50 asiakaspaikkaa, muu Suomi 150 asiakaspaikkaa, yht. 200		
Toimintayksikön katuosoite Itämerenkatu 9		
Postinumero 00180	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Sari Leskinen	Puhelin 0413148909	
Sähköposti sari.leskinen@attendo.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 14.6.2019	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Tukipalveluita ostetaan tarpeen mukaisesti alihankkijoilta. Alihankinta hyväksytetään tilaajalla. Alihankintaa Attendo Perhehoidolle toteuttaa tällä hetkellä Humana Oy (valvotut ja/tai tuetut tapaamiset, ammatillinen tukihenkilötyö, lapsiperheiden kotipalvelu), Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry (valvotut ja/tai tuetut tapaamiset), Martta Kotihoiva Oy (kotihoivapalvelu) sekä MedGroup Oy:n Onni Hoiva (lastenhoitajapalvelu). Lisäksi Attendo Perhehoidolle tuottaa usea henkilö perhehoidon mentoripalvelua sekä työnohjauspalveluita.		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Perhehoito

Attendo Perhehoito tuottaa perhehoitolaain (263/2015) mukaista perhehoitoa, jossa hyvinvointialue tekee toimeksiantosopimuksen perhehoitajan kanssa ja sopimuksen yksityisen perhehoidon palveluntuottajan kanssa perhehoidon antamisesta. Lapsen hoito, kasvatusta ja muu ympärivuorokautinen huolenpito järjestetään sijaisperheessä.

Palveluntuottajana Attendo Perhehoito hankkii sijaisperheet ja hyväksyy perhehoitajaksi henkilön, joka koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella on sopiva antamaan perhehoitoa ja täyttää laissa määritellyt vaatimukset.

Perhehoitolaain mukaisesti sijaisperheessä voidaan hoitaa samanaikaisesti enintään neljää henkilöä hoitajan kanssa samassa taloudessa asuvat alle kouluikäiset lapset ja muut erityistä hoitoa tai huolenpitoa vaativat henkilöt (esim. omaishoidossa oleva aikuinen ja lapsi) mukaan luettuna. Perhehoidossa saadaan kuitenkin hoitaa samanaikaisesti enintään kuutta henkilöä, jos perhehoidossa annettavasta hoidosta, kasvatuksesta tai muusta huolenpidosta vastaa vähintään kaksi hoitopaikassa asuvaa henkilöä, joista ainakin toisella on 6 §:n 1 momentissa ja toisella 3 momentissa säädetty kelpoisuus. Kuuden lapsen sijoittaminen samaan sijaisperheeseen voi olla lasten edun mukaista esim. silloin kun kyseessä on sisarukset.

Palveluntuottajana Attendo Perhehoito vastaa, että toiminta täyttää lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeiden palvelulle asettamat vaatimukset.

Palvelun tarjoamista ohjaavat keskeiset säännökset ovat:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Perhehoitolaiki (20.3.2015/263)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Julkisuuslaki (621/1999)
- Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (8.4.1983/361),
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta (190/2019)

Attendo Perhehoito vastaa sijaisperheen ennakkovalmennuksesta, koulutuksesta ja työnohjauksesta ja sekä lapsen että sijaisperheen sijoituksen aikaisista tukipalveluista ja sekä toimeksiantosopimuksen että sijaishuollon asiakassuunnitelman toteuttamisesta.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, joka on sijoitettu Attendo Perhehoitoon on tehtävä sijaishuollon asiakassuunnitelma. Huostaanotetun lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan sijaishuollon tarkoitus, tavoitteet ja tukitoimet lapsen yksilöllisen tarpeen mukaan. Edelleen suunnitelmassa tulee näkyä mm. erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle ja miten lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa toteutetaan.

Sijaishuollon asiakassuunnitelmaa tulee tarvittaessa täydentää erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla, jossa täsmennetään asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja toimenpiteitä sijaishuollossa.

Palveluntuottajana Attendo Perhehoito vastaa yllä mainittujen asiakas- sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä, sijoitetun lapsen kuntoutumisen edistämisestä ja perhehoitajan tehtäväänsä tarvitseman ammatillisen avun saamisesta. Tuotamme perhehoitolaain mukaisen palvelun sekä lastensuojelupäätöksellä sijoitetun lapsen asiakassuunnitelman mukaisen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen lapsen kuntoutumisen edistämiseksi, sijoitukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä sijoituksen pysyvyyden varmistamiseksi.

Laadimme Attendo Perhehoitoon sijoitetuille lapsille Hoito- ja kasvatussuunnitelman, jonka tarkoituksena on havainnollistaa ja konkretisoida asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen kuntoutumista edistetään ja tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Suunnitelmaa seurataan, päivitetään ja tarkistetaan suhteessa arjen sujumiseen sekä asiakassuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteiden käytön yhteydessä henkilöstömme arvioi ja kirjaa käytetyn rajoitustoimenpiteen mahdollisia vaikutuksia hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Perhehoidossa tämä rajautuu yhteydenpidon rajoittamiseen.

Perhehoito ja tukiperhehoito tapahtuvat koulutettujen sijaisperheiden kotona. Valmennukset, koulutukset ja työnohjelut voivat tapahtua sijaisperheiden kodin ulkopuolella. Sijaisperheen tilat ja ympäristö ovat tarkoituksenmukaiset, viihtyisät ja turvalliset ja tilat tarjoavat lapselle/nuorelle mahdollisuuden lämmölliseen riittävään yksityisyyteen.

Tukiperhehoito

Attendo Perhehoito tuottaa myös Lastensuojelulain sekä Sosiaalihuoltolaain mukaista tukiperhepalvelua. Tukiperhehoitonnassa lapsi tai nuori otetaan mukaan tukiperheen arkeen esimerkiksi viikonloppu- tai loma-aikaan. Sosiaalihuoltolaain mukaisten palveluiden ja Lastensuojelulain mukaisten avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia.

Attendo Perhehoito tuottaa tukiperhepalvelua, jossa kunta tekee toimeksiantosopimuksen tukiperheen kanssa ja sopimuksen yksityisen perhehoidon / tukiperhepalvelun palveluntuottajan kanssa. Tukijakson ajan lapsen hoito, kasvatusta ja muu ympärivuorokautinen huolenpito järjestetään tukiperheessä.

Palveluntuottajana Attendo Perhehoito hankkii tukiperheet ja valmentaa sekä hyväksyy tukiperhevanhemmaksi henkilön, joka koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella on sopiva toimimaan tukiperheenä.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, joka saa tukiperhepalvelun avohuollon tukitoimena, on tehtävä asiakassuunnitelma. Palveluntuottajana Attendo Perhehoito vastaa asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä ja tukiperheen tehtäväänsä tarvitseman ammatillisen avun saamisesta. Onnistuneella avohuollon tukityöllä autetaan ja tuetaan perhettä oikea-aikaisesti sekä ennaltaehkäistään lapsen siirtymistä raskaampien lastensuojelun toimenpiteiden piiriin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, läheisen, tilaajan että sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatuystävällisestä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sietä, missä muut näkevät ongelmia.

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Kokousrakenteeseen kuuluu ASKO-keskustelut, jotka vetää tiimin ASKO- valmentajaksi nimetty työntekijä. Attendo Perhehoitoon olemme nimenneet kaksi ASKO-valmentajaa, toinen toimii Etelä-Suomen ja toinen Pohjois-Suomen työryhmässämme. ASKO tulee sanasta asiakaskokemus, ja sen tuoman rakenteen avulla käsittelemme strategiastamme nousevia teemoja, kuten mistä muodostuu hyvä kohtaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen on kuin lahja ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä perheisiimme sijoitettujen lasten läheisten kanssa.

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjaus perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Meillä Attendo Oy:ssä on toimintaohje Palveluprosessiriskien arviointiin. Riskienhallinnalla ja turvallisuuden systemaattisen arvioinnin kehittämällä varmistetaan toiminnan laatu ja henkilöstön hyvinvointi. Riskien ja mahdollisuuksien arviointi on yksiköiden käytännön toiminnan tasolla toteutettavaa palveluprosessien sekä työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkityksen arviointia. Riskit voivat kohdistua henkilöihin, toimintaprosesseihin ja toimintaympäristöön tai aiheutua niistä. Riskien arvioinnin avulla voidaan havaita toiminnassa esiintyvät riskit ajoissa, ennen kuin vahinkoja pääsee tapahtumaan. Riski toteutuu, kun sisäisistä prosesseista, henkilöistä, järjestelmistä tai muista tapahtumista aiheutuu välittömiä tai välillisiä uhkia tai menetyksiä.

Riskien ja mahdollisuuksien arvioinnin ja riskienhallinnan prosessi on systemaattinen prosessi. Arviointi etenee vaiheittain. Jos havaittuja vaaroja ei voida poistaa, arvioidaan niiden merkitys asianosaisten terveydelle tai turvallisuudelle. Arvioinnin perusteella voidaan tehdä perusteltuja valintoja turvallisuuden parantamiseksi. Jotta riskien arviointi johtaisi turvallisuuden paranemiseen käytännössä, tulee arvioinnin perusteella määrittää tärkeimmät turvallisuuden kehittämistarpeet. Kun toimenpiteet kohdistetaan suurimpien riskien poistamiseen, saadaan toimenpiteillä aikaan tehokkain turvallisuustason paraneminen. Ehdotettujen toimenpiteiden tulee olla konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia. Jatkuvuutta riskien arviointiin tuo toimenpiteiden vaikutusten arviointi, tilanteen jatkuva seuranta ja palaute arvioinnin tuloksista työntekijöille.

Attendo Oy:ssä tehdään säännöllisesti Arki järki -riskienarviointi työtiloissamme, jossa mitataan työtilojen toiminnallisuutta sekä turvallisuutta. Työolojen seurannassa on käytössä mm. Aino Health, jota kautta aktivoituvat myös tarvittavat työterveyshuollon kautta tulevat työkykyarviointit, IMS poikkeama- ja läheltä piti -tilanne raportointi sekä Henkilöstön-, perhehoitajien- ja sijoitettujen lasten tyytyväisyyskyselyt 2x /vuosi.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, osaaminen ja ammattitaito, autoilu, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvuudet
- **Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely (GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle), perhehoitajien tietosuojan ja -turvan osaaminen, kirjaamistaidot, siirtyvät välineet ja niistä huolehtiminen

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Perhehoidon toimintaohje, tehtäväkuvat, 100 % vastuu omasta työstä, tuen ja valvonnan elementtien yhdistyminen työssä
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** paloturvallisuus, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, arkaluontoisen asian tiedottaminen

Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Riskienhallinta henkilöstöön liittyen

Toimeksiantosopimussuhteisesta perhehoidosta ja tukiperhetoiminnasta vastaavalla henkilöllä on tehtävän hoidon kannalta riittävä sosiaali- tai terveysalan tutkinto ja riittävä työkokemus lastensuojelusta sekä johtamiskokemus. Ohjaus- ja tukityön toteuttaa sosiaalityöntekijämme ja sosiaaliohjaajamme, jotka ovat sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Varmistamme tehtävään valitus henkilön ammattipätevyyden JulkiSuosikista / JulkiTerhikistä.

Sijaisperheiden ja tukiperheiden ohjaus- ja tukityön toteuttavilla työntekijöillä on vähintään sosiaali- tai terveysalan tutkinto ja tarvittava kokemus lastensuojelusta. Vastuhenkilö huolehtii, että käytössä on riittävä määrä työntekijöitä sijais- ja tukiperheiden valmennukseen, tukeen sekä lasten kuntoutumisen edistämiseen ja perhehoitoon liittyvän toiminnan ylläpitämiseen. Henkilökunnalla on säännöllisesti toteutuva työnohjaus. Työnantaja ylläpitää ajantasaista listaa määräaikaaisesta ja vakituisesta henkilökunnasta, sekä henkilökunnan koulutuksesta ja työkokemuksesta. Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta.

Kattava perehdytysksemme ennaltaehkäisee riskejä. Uuden työntekijän aloittaessa saa hän noin kahden kolmen viikon ajalle laaditun perehdytyksen lukujärjestyksen. Meillä on sitä varten olemassa pohja, jolle se rakennetaan. Yrityksellä on myös Perehdytyskartta, joka on käytössä koko organisaatiossa. Sitä käytetään Attendo Perhehoidon perehdytyksessä soveltaen. Kattava perehdytysohjelmamme, mikä koskee kaikkia työntekijöitämme, löytyy Valo portaalista. Siellä on kaikille attendolaisille tarkoitetut perehdytys- ja koulutusmateriaalit. Perehdytysohjelma kattaa mm. yrityksen toimintaperiaatteet ja -käytänteet sekä eettiset periaatteet. Attendo Perhehoidossa perehdytystä kokonaisuudessaan noin 3–6 kuukautta, tietyn mittarein ensimmäisen vuoden.

Henkilöstö perehdytetään vaativissa asiakastilanteissa turvallisesti toimimiseen sekä turvallisen autoilun periaatteisiin. Työnantaja on huolehtinut jokaisen työssään käyttämään autoon EA-pakkauksen. Hätä EA on suoritettu Attendo Perhehoidossa kattavasti viimeksi keväällä 2022.

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla asianmukaisesta siivouksesta.

Riskienhallinta tietosuojan ja -turvaan liittyen

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat yksi osa kattavaa perehdytysohjelmaa. Meillä on uudistettu tietosuojan, tietoturvan sekä salassapidon asiat kattava kurssikokonaisuus. Tietosuoja (GDPR) ja tietoturva Attendolla -materiaalit ovat kaikille pakollisia kursseja, ja kokonaisuus tulee jokaisen suorittaa perehdytysjaksoillaan ja uudentaa vuosittain. Tavoitteena on saavuttaa yleinen ymmärrys sekä vaadittu osaamistaso turvallisesta tietojen käsittelystä. Koulutus sisältää teoriaa ja sen sisäistämistä testaavia Testaa taitosi -osioita.

Jokainen Attendo Perhehoidossa aloitava suorittaa ko. kurssit ensimmäisten perehdytyspäiviensä aikana. Kurssin suorituksesta jää merkintä sähköiseen oppimisjärjestelmäämme, josta esihenkilö näkee jokaisen työntekijänsä kurssin suorituspäivän. Jokainen työntekijämme päivittää tietonsa ja suorittaa uusimista vaativat kurssit toistuvasti vuosittain. Attendo Perhehoidossa koulutus on henkilöstöllä 100 % suoritettu (4.4.2024).

Riskienhallinta palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyen

Attendo Perhehoidossa tehtäväkuvat ovat ajan tasalla, ja vastaavat tehtävältä edellytettävää. Viimeksi tehtäväkuvat päivitettiin yhdessä henkilöstön kanssa keväällä 2022, ja niiden päivityksen tarvetta on arvioitu yhdessä henkilöstön kanssa 20.3.2024.

Yrityksessä on lanseerattu 100 % vastuu ajattelu, jota tukee henkilöstölle suunnattu HR:n tuottama sisäinen koulutus. Attendo Perhehoidossa koulutus oli 8.9.2023. Ajattelu tukee yksilön vastuuta yhteisen vastuun toteutumisessa suhteessa toisiimme mutta erityisesti suhteessa palveluntuottajana antamiimme laatulupauksiin ja sekä lapsen että perhehoitajan saamaan tukeen ja ohjaukseen. Kantamalla vastuun työmme sisällöstä mahdollistamme laadukkaan sijaishuollon Attendo Perhehoitoon! sijoitetulle lapselle ja luomme edellytykset laadukkaan perhehoidon toteuttamiselle kussakin sijaishoitoperheessämme.

Työssämme yhdistyy tuen ja valvonnan elementit, ja tuomme sen avoimesti esiin myös perhehoitajillemme. Päivitämme Perhehoidon Toimintaohjeemme vuosittain (viimeksi 1–2024). Valvonnan ja tuen suhdetta avaamme siinä näin:

"Perhehoitajien ennakkovalmennuksen, perheselvitysvaiheen ja sijoituksen aikaisen työskentelyn aikana pyritään varmistamaan, että perhehoitajalla on ymmärrys siitä, mitä sijoitetun lapsen hyvä hoito, huolenpito sekä kasvatus tarkoittavat ja mitä turvalliselta kasvuympäristöltä edellytetään. Lapsen sijoituksen alkaessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä perhehoidon vastuutyöntekijä varmistavat, että perhehoitaja saa lapsen hoidon, huolenpidon sekä kasvatuksen kannalta riittävät tiedot, jotta perhehoito toteutuu perheessä turvallisesti ja tiedossa olevat riskit pystytään ennakoimaan. Perhehoidon tavoitteena on varmistaa, että sijaisperheessä annettava hoito sekä kasvatus vastaavat lapsen tarpeisiin. Sijoituksen aikana Attendo perhehoidon vastuutyöntekijä tapaa

säännöllisesti perhehoitajien lisäksi myös sijoitettua lasta, tukee hänen osallisuuttaan ja on mukana työskentelyssä hänen kotoutumisensa ja kuntoutumisen edistämiseksi. Perhehoidossa annetun hoidon ja huolenpidon laadun sekä perhehoidon onnistumisen kannalta toimiva yhteistyö ja oikeanlainen, oikea-aikainen tuki ovat ratkaisevia tekijöitä. Toimivan yhteistyön ja tuen toteutuessa myös perhehoidon jatkuva arviointi sekä valvonta toteutuvat. Perhehoitajan ja hänen vastuutyöntekijänsä välinen yhteistyö on toimivan tuen perustana. Perhehoitaja tuetaan heidän tehtävässään järjestämällä tukea tarvittavan osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Hyvä perhehoito on vahvasti tuettua ja valvottua ja siten myös mahdollisimman avointa sekä luottamuksellista.”

Riskienhallinta yksikön tiloihin liittyen

Attendo perhehoito toimii Attendo Oy:n yhteisissä toimitiloissa Helsingissä ja Oulussa, sekä erikseen toimintaan vuokratuissa toimistotilassa Tampereella. Käytössämme on ArkiArvi -riskienarvionti työtiloissamme, jossa mitataan työtilojen toiminnallisuutta sekä turvallisuutta. Työolojen seurannassa on käytössä mm. Aino Health, jota kautta aktivoituvat myös tarvittavat työterveyshuollon kautta tulevat työkykyarvioinnit, IMS poikkeama- ja läheltä piti -tilanne raportointiin sekä Henkilöstön tyytyväisyyskyselyt 2x /vuosi. Myös nämä mittarit tuottavat tietoa yksikön tiloihin liittyen.

Riskienhallinta tiedottamiseen liittyen

Henkilöstömme osaamista tukee uudistettu tietosuojan, tietoturvan sekä salassapidon asiat kattava kurssikokonaisuus. Tietosuoja (GDPR) ja tietoturva Attendolla -materiaalit ovat kaikille pakollisia kurseja, ja kokonaisuus tulee jokaisen suorittaa perehdytysjaksollaan ja uudentaa vuosittain. Tavoitteena on saavuttaa yleinen ymmärrys sekä vaadittu osaamistaso turvallisuudesta tietojen käsittelystä. Koulutus sisältää teoriaa ja sen sisäistämistä testaavia Testaa taitosi -osioita. Yrityksellä on laadittuna prosessi ja jaetut vastuut kriisitiedottamiseen.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo IMS-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamaraportointi on henkilökunnan raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Parannusehdotukset, riskit ja poikkeamat käsitellään sekä asianosaisten kanssa, että yhteisesti koko työyhteisön kuukausittaisessa työryhmäkokouksessa. Lapsen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös lapsen päivittäiskirjauksiin. Perhehoidon johtaja tallentaa poikkeamat IMS-järjestelmään.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa. Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaan, sitä korjataan ja täsmennetään. Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen, vastaisuuden varalle tehdään toimintaohje.

Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja kirjataan muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa perhehoidon johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

2. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa ilmoituksen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

3. **Henkilöstö voi antaa palautetta** halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
4. **Muutoksista tiedottaminen:** Muutoksista tiedotetaan työyhteisön palaverissa, jotka dokumentoidaan, ja tiedotteilla, Nappula asiakastietojärjestelmästä sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Attendo Perhehoidossa on etäyhteyksin toteutettava viikkokokous, kuukausittaiset työryhmäpalaverit, jossa kaikki työryhmän jäsenet ovat koolla yhdessä perhehoidon johtajan kanssa sekä koko maan kattavan työryhmän kokoava aluekokous 2–4 kertaa vuodessa. Yhteistyötahoja (esim. hyvinvointialueet) tiedotetaan ensisijaisesti sähköisin tiedottein tarvittaessa. Perheoitajien tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen sähköinen tiedote, mikä ilmestyy noin 8–12 kertaa vuodessa. Tiedotteessa ilmoitetuista asioista käydään edelleen keskustelua tukipuheluiden tai -tapaamisten aikana, ja se on toivottavaakin. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Perhehoidon johtaja vastaa Attendo Perhehoidon omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Yksikön esihenkilö

Perhehoidon johtaja Sari Leskinen

Omaavonntasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa seuraa omaavonntasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista, päivittää omaavonntasuunnitelman ja laatii seurannasta ja sen perusteella tehtävistä korjaavista toimenpiteistä raportin neljän kuukauden välein julkiseen tietoverkkoon.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma on esillä nettisivuillamme ja on sieltä sekä valvojan, tilaajien, asiakkaiden, heidän läheistensä, että muiden omaavonntasta kiinnostuneiden nähtävillä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Tilaa määrittelee asiakkaan palvelutarpeen ja päättää palveluun sijoittamisesta, sekä arvioi sen tarkoituksenmukaisuuden. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja hänen läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. lastensuojelulaissa ja sosiaalihuoltolaissa. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen edun toteutuminen.

Sijoitetun lapsen hyvän palvelun varmistamiseksi perheoitajalle tehdään perheoitainen tukisuunnitelma, jossa kuvataan ne tukitoimet, joita perheoitaja tarvitsee tehtävänsä toteuttamiseksi lapsen tarpeita vastaavasti. Tukisuunnitelma tehdään yhdessä sijoittavan hyvinvointialueen lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Perheoitajan tarvitsemaa tukea arvioidaan aina lapsen asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa. Tukisuunnitelman laatimisesta ja sen päivittämisestä sekä sen toteutuksesta vastaa perheoitajalle nimetty Attendo Perhehoidon tukityöntekijä.

5.2 ASIAKAS- SEKÄ HOITO- JA KASVATUSSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Sijoitetun lapsen tilannetta arvioidaan sijaishuollon asiakassuunnitelman neuvottelussa, jossa laaditaan sijaishuollon asiakassuunnitelma sekä sitä täydentävä hoito- ja kasvatussuunnitelma. Lapsen tilannetta ja edistymistä arvioidaan säännöllisesti perheoitajaa haastattelella ja kuulemalla, tukikäynnillä lasta tapaamalla ja hänen kanssaan työskentelemällä sekä tarvittavaa tukea arvioitaessa, ja erityisesti palvelun järjestäjän asiakassuunnitelman neuvotteluissa.

Perheoittoon sijoitetuilla lapsilla on taustalla lapsikohtainen päätös sijoituksesta ja sijaishuoltopaikasta. Perheoittoa koskevan toimeksiantosopimuksen allekirjoittaa Attendo Perhehoidon johtaja, sijoittavan hyvinvointialueen virkamies ja perheoitaja. Samalla vahvistetaan perheoitajalle maksettavan hoitopalkkion ja kulukorvauksen määrä. Indeksikorotukset tehdään vuosittain sosiaali- ja terveysministeriön ohjeita -tiedotteen mukaisesti.

5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Attendo Perhehoito kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat lapsen mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Meille on tärkeää, että lapsi asuessaan sijaisperheessämme kokee voivansa vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja omaan arkeensa sekä saavansa harrastaa ja toteuttaa itseään.

Meillä on käytössä perheeseen muuttavalle lapselle oma Tervetuloa sijaisperheeseen! -esite, jota juuri uudistamme. Siihen täytetään lapselle muistiin ja käyttöön perhehoitajan sekä hyvinvointialueelta vastuutyöntekijän nimi, puhelinnumero, sähköposti ja osoitetiedot. Esitteessä avataan Lapsen oikeudet perhehoidossa ja muistutetaan oikeudesta tehdä muistutus tai kantelu, kerrotaan sosiaaliasiavastaavasta ja mahdollisuudesta selvittää oikeus edunvalvojan. Esitteessä on myös Attendo Perhehoidosta vastaavan aluepäällikön yhteystiedot sekä meidän tukityöntekijämme nimi ja yhteystiedot. Esitteestä löytyy linkkejä joihinkin merkittäviin osoitteisiin kuten Sijaisperheiden nuorten vertaistukichattiin, MLL lasten ja nuorten puhelimeen sekä nuortennettiin. Tukityöntekijämme käy läpi perheeseen sijoitetun lapsen kanssa esitteessä kerrotut lapsen oikeudet perhehoidossa. Sijoituksen ensimmäisen vuoden tukityössä tämä huomioidaan ja käydään lapsen kanssa läpi, ja teemaan palataan tukityössä säännöllisesti. Lapsen on hyvä ymmärtää, että hän voi nostaa epäkohtia, huoliain ja toiveitaan esiin kanssamme. Käymme perheessä säännöllisesti ja voimme vaikuttaa moniin lapselle tärkeisiin arjen asioihin omalla työskentelyllämme. Meille on tärkeää, että lapsi tiedostaa myös oikeutensa olla aina halutessaan tai tuntiessaan tarvetta yhteydessä omaan vastuusosiaalityöntekijäänsä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Lähtökohtaisesti perhehoidossa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Lapsen asioista vastaava viranhaltija voi arvioonsa perustuen tehdä LsL mukaisen päätöksen lapsen yhteydenpidon rajoittamisesta. Silloin yhteydenpidon toteutumista valvotaan niin, että se toteutuu päätöksessä kuvatulla tavalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus perhehoidon vastuuhenkilölle tai lapsen asioista vastaavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Attendo Perhehoidossa kiinnitetään ilman muistutustakin huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Attendo Oy:llä on useampi tapa antaa palautetta. Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho, myös perhehoitajamme. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti toimistomme osoitteeseen, puhelimitse tai sähköpostitse sekä www-sivujen palautekanavan kautta. Perhehoitajilta toivomme palautetta myös keskustellen, osana jatkuvaa tukityötämme. Nyt kolmena vuonna perättäin olemme järjestäneet Attendo Perhehoidossa yhteisen kehittämisen illan tai iltapäivän, jonka tarkoituksena on ollut tulla yhteen ja kuulla perhehoitajien ääntä toimintamme suunnittelussa. Opettelemme yhteisen keskustelun kautta toiminnan kehittämistä, otamme vastaan palautteen siitä mikä ei onnistunut ja siitä, minkä koetaan tukeneen perhehoitajia tehtävässään.

Asiakasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on johtajan tehtävä, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla asiakaskohtaamisissa. Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään Attendo Perhehoidosta vastaavalle henkilölle kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä myös sijaishuoltopaikasta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Saatu palaute käsitellään perhehoidon työryhmäkokouksissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Muistutuksista kirjataan poikkeama IMS-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain. Henkilön antamaa palautetta käsitellään hänen kanssaan joko sähköpostitse ja tapaamalla kasvokkain, asiasta ja tilanteesta sekä palautteen antajan ja saajan toiveesta riippuen.

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Palautteen kerääminen

Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti kirjallisen kyselyn muodossa. Kysely toteutetaan kahdesti vuodessa, aina huhti- ja lokakuussa, jolloin lapsi saa kyselyyn vastauslinkin tekstiviestinä puhelimeensa. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään perhehoidon henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista kerrotaan myös asiakkaille.

Lokakuussa 2023 tehdyn kyselyn tulokset olivat yhtä hyvät kuin aiemmatkin: kyselyyn vastanneista lapsista 100 % kertoo mm. kokevansa olonsa turvallisiksi nykyisessä sijaisperheessään, kokevansa, että hänestä välitetään ja pidetään huolta ja että hän saa harrastaa ja toteuttaa itseään. Edelleen 86 % vastaajista kokee saavansa vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin, saa tukea sijaisperheeltä koulunkäyntinsä ja kokee olonsa rakastetuksi.

Sijoitettujen lasten läheisten kyselyyn saimme taas vastauksia < 5 kpl, jolloin kyselyn toteuttava palveluntuottaja ei raportoi meille vastauksia anonymiteetin varmistamiseksi. Tämän eteen teemme töitä ja olemme kehittäneet vuodesta 2023 toiminnassamme sijoitetun lapsen läheisten kanssa tekemäämme työtä, jota kautta toivomme läheisten aktiivisuuden nousevan ja myös heidän osallisuutensa kasvavan toiminnassamme ja sen arvioinnissa.

Suullista ja kirjallista palautetta otetaan aina vastaan. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle. Palautetta voi antaa puhelimitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Palautetta voi laittaa myös laatu- ja kehitysjohtajalle tai "Anna meille palautetta"-linkin kautta: palaute@attendo.fi. Linkit löytyvät Attendon www-sivujen alalaidasta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Tyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa työryhmäkokouksissa tai perhehoidon aluekokouksessa ja ne dokumentoidaan palaverimuistioon. Kyselyiden tuloksista informoidaan myös perhehoitajiamme, ja tukityöntekijämme voivat käydä niitä läpi lasten vastausten osalta lasten kanssa. Tyytyväisyyskyselyn tuloksia ja muutoinkin saamaamme palautetta hyödynnetään toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Aluepäällikkö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Toimintasuunnitelmassamme on monia perhehoitajien ja lasten tyytyväisyyskyselyissä esiin nostamia toiminnan kohokohtia ml. vuotuisiksi toivottu ja muutoutunut perheleiri sekä yhteiset koko perheen virkistys- /toimintapäivät.

5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan hyvinvointialueella toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Attendo Perhehoidon puolesta yksikön vastuuhenkilö on perhehoidon johtaja, aluepäällikkö.

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiavastaava löytyy kultakin hyvinvointialueelta. Niiden yhteystiedot löytyvät hva:n nettisivuilta. Lapsille oman alueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot kirjoitetaan lapselle annettavaan Tervetuloa sijaisperheeseen! -esitteeseen.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Perhehoito ei ole kuluttajasuojan piirissä.

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi tehdään asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kanteluista- ja muista valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi liiketoimintajohtajaa. Perhehoidon johtaja tai vaihtoehtoisesti liiketoimintajohtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan IMS-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

f) Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Lastensuojelussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on lapsen vastuutyöntekijä, hän työskentelee hyvinvointialueella. Attendo Perhehoidossa nimeämme perhehoitajalle oman vastuutyöntekijän ja tälle työparin, jotka huolehtivat perhehoitajan tuesta. Tämä Attendo Perhehoidon nimetty työntekijä on myös perheeseen sijoitetun lapsen oma työntekijä Attendolla, ja toimii lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle työparina.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

Lapsen ikätasaisen ja yksilöllisen tarpeen mukaisen hoivan ja huolenpidon varmistaminen perhehoidon palveluissa

Jokaiselle perhehoitoon sijoitetulle lapselle tehdään sosiaalitoimen laatima yksilökohtainen asiakassuunnitelma, jota on arvioitava ja tarkistettava aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelman laatii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhteistyössä lapsen, vanhempien, sijaisvanhempien ja muiden lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. Attendo Perhehoidon tukityöntekijä on aina mukana asiakassuunnitelman laadinnassa. Sijaishuollon asiakassuunnitelmaan on kirjattuna sijaishuollon tarkoitus, tavoitteet ja tukitoimet lapsen yksilöllisen tarpeen mukaan. Sijaishuollon asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi esimerkiksi, miten lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa toteutetaan. Asiakassuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa erillisellä perhehoidossa laadittavalla hoito- ja kasvatussuunnitelmalla.

Attendo Perhehoito vastaa perhehoitajan kanssa sijoitetun lapsen asiakas- sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä, sijoitetun lapsen kuntoutumisen edistämisestä ja perhehoitajan tehtävän vaatimasta tuesta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen on perheelle nimetyn Attendo Perhehoidon sosiaalityöntekijän vastuulla, ja siinä määritellään konkreettisia lapsen kuntoutumista edistäviä tavoitteita perhehoidon arkeen. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimista edesauttaa se, että sijoituksen aikana Attendo Perhehoidon vastuutyöntekijä tapaa säännöllisesti perhehoitajien lisäksi myös sijoitettua lasta, tukee hänen osallisuuttaan ja on mukana työskentelyssä hänen kotoutumisensa ja kuntoutumisen edistämiseksi. Perhehoidossa annetun hoidon ja huolenpidon laadun sekä perhehoidon onnistumisen kannalta toimiva yhteistyö ja oikeanlainen, oikea-aikainen tuki ovat ratkaisevia tekijöitä. Toimivan yhteistyön ja tuen toteutuessa myös perhehoidon jatkuva arviointi sekä valvonta toteutuvat. Perhehoitajan ja hänen vastuutyöntekijänsä välinen yhteistyö on toimivan tuen perustana. Perhehoitajia tuetaan heidän tehtävässään järjestämällä tukea tarvittavan osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Hyvä perhehoito on vahvasti tuettua ja valvottua ja siten myös mahdollisimman avointa sekä luottamuksellista.

Perhehoidon palveluilla varmistetaan ja vahvistetaan sitä, että lapsi saa sijaisperheessä ikätasoaan ja yksilöllisiä tarpeitaan vastaavaa hoivaa ja huolenpitoa. Attendo Perhehoito auttaa perhehoitajaa lapsen tarpeiden havaitsemisessa ja tarjoaa keinoja vastata niihin. Näitä kirjataan myös hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Perhehoitajaa valmennetaan ja tuetaan ennen sijaishuollon alkua ja sijaishuollon aikana.

Perhehoitajien ennakkovalmennuksen aikana varmistetaan, että heillä on valmiudet huolehtia sijoitettavan lapsen ravitsemuksesta ja perushoidosta. Heidän tulee lisäksi ottaa huomioon lapsen yksilölliset tarpeet ja rajoitteet kuten esim. allergiat ja elämäntavalliset valinnat. Attendo Perhehoito valvoo tätä lapsen sijaishuollon aikana tehtävillä kotikäynneillä sekä lapsen kanssa työskentelyllä.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo, että sijaishuollossa oleva lapsi käy vuosittain terveystarkastuksessa ja huolehtii, että lapsi saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Attendo Perhehoito valvoo, että lasten ja sijaisperheiden kanssa työskennellessään lapset saavat tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoidon. Päivittäinen hoitovastuu on perhehoitajilla, joiden valmiudet vastata lapsen tarpeisiin arvioidaan ennakkovalmennuksessa. Attendo Perhehoidossa on käytössä lääkehoidon suunnitelma, jonka mukaisesti lääkehoito toteutetaan. Lääkehoitoa toteuttavat tarpeen mukaan perhehoitajat arjessa ja se vastaa pääpiirteissään kodissa biologisten vanhempien lapsilleen toteuttamaa lääkehoitoa. Lapsen lääkehoidosta kulloinkin vastaava lääkäri vastaa siitä, että lääkkeen osalta annetaan tarvittava ohjeistus perhehoitajalle. Attendo Perhehoito vastaa lääkärin ohjauksen mukaisesti siitä, että perhehoitaja on saanut riittävän valmennuksen, tarvittaessa myös lääkehoidon osalta, mikäli lääkehoitoon sisältyy erityistä koulutusta tai perehdytystä edellyttävää osaamista, kuten esimerkiksi insuliinipistoksen antaminen lapselle.

Attendo Perhehoidon ammattilaiset tekevät intensiivistä työtä sijaisperheen kanssa ja vahvistamme sitä tilanteen niin vaatiessa. Käytössämme on myös erityisesti sijaishuoltoon ja perhehoitoon luotuja työmenetelmiä ja -käytänteitä, kuten sijaisisaruteen liittyvät menetelmät sekä perhehoitajien tunneryhmäohjaus. Tarvittaessa sijoituksen tueksi voidaan hankkia ulkopuolisilta palveluntuottajilta tukipalveluja mm. lastenhoitoon tai tilapäiseen kodinhoidolliseen tarpeeseen, ja olemme apuna sekä tukena lapsen läheisyhteydenpidossa mm. järjestäen valvottuja tai tuettuja tapaamisia.

Lapsen ikätasoisien ja yksilöllisen tarpeen mukaisen hoivan ja huolenpidon toteutumisen seuranta

Lapsen yksilöllisten tavoitteiden seuranta tapahtuu vähintään vuosittaisissa asiakassuunnitelmapalaverissa sekä hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisen yhteydessä, mikä tehdään lapsen tilanteesta ja tavoitteista riippuen yleensä 3-6-12 kk sykleissä.

Attendo Perhehoidosta nimetään sijaisperheelle vastuutyöntekijä, joka on joko perhehoidon sosiaalityöntekijä tai perhehoidon ohjaaja. Vastuutyöntekijä on säännöllisesti yhteydessä sijaisperheeseen ja tapaa perhettä sekä sijoitettua lasta kotikäynneillä. Perhehoidon onnistumisen kannalta on tärkeää eri tahojen kanssa toimiva yhteistyö ja oikea-aikainen tuki. Attendo Perhehoito vastaa perhehoitajan kanssa sijoitetun lapsen asiakas- sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä, sijoitetun lapsen kuntoutumisen edistämisestä ja perhehoitajan tehtävän vaatimasta tuesta.

6.2 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Lapsen sijaishuolto on moniammatillista yhteistyötä, joka rakentuu lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tehtävässä toimivalla perhehoitajalla tulee olla PRIDE-valmennusohjelman mukaiset seuraavat viisi valmiutta, joista yhteistyö on yksi:

- Suojella ja hoivata lasta
- Tukea lapsen yksilöllistä kehitystä
- Tukea lapsen suhteita vanhempiin ja muihin lapselle tärkeisiin aikuisiin
- Sitoutua lapseen sekä edistää ennakoitavuutta ja jatkuvuutta lapsen elämässä
- Tehdä yhteistyötä lapsen asioissa

Attendo Perhehoidosta perheelle nimetty tukityöpari on vahva yhteistyökumppani sijoitetun lapsen sijaisperheen ympärille muodostamassa moniammatillisessa yhteistyöverkostossa, ja osaltaan sosiaalialan ammattilaisena tukee, ohjaa ja neuvoo perhehoitajaa tässä verkostossa toimimisessa ja siitä omaan sekä erityisesti lapsen arkeen ja kuntoutumiseen hyödyn saamiseksi. Tavanomaisimpia yhteistyökumppaneita hyvinvointialueen lastensuojelun ammattilaisten ohella ovat lasten huoltajat, vanhemmat ja muut läheiset, lapsi- ja nuorisopsykiatrian ammattilaiset, neuvola, päiväkotit ja koulu, fysio-, puhe-, toiminta- ja mm. kognitiiviset terapeutit sekä kehitysvamma- ja vammaispalveluiden asiantuntijat sekä palveluiden tuottajat.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Alihankintaa Attendo Perhehoidolle toteuttaa tällä hetkellä Humana Oy, Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry, Martta Kotihoiva Oy sekä MedGroup Oy:n Hoiva. Lisäksi Attendo Perhehoidolle tuottaa usea henkilö perhehoidon mentoripalvelua sekä työnohjauspalveluita.

Perheen tuesta vastaava Attendo perhehoidon sosiaalityöntekijä arvioi perheen ja lapsen tarvitseman ulkopuolisen tuen ja sen määrän. Hän kartoittaa palveluntuottajat ja valikoi niistä tarpeeseen sopivimman laatukriteerit täyttävän toimijan. Edelleen perheen tuesta vastaava sosiaalityöntekijä tai hänen työparinsa käy keskustelun palvelun tilaavan hyvinvointialueen edustajan kanssa, ensisijaisesti lapsen vastuutyöntekijän kanssa, palvelun tarpeesta ja alihankkijavalinnasta ja hyväksyttävä valinnan tilaajan edustajalla. Valitun alihankkijan kanssa tehdään sopimus palvelun tuottamisesta Attendo Perhehoidolle. Sopimuksen allekirjoittaa Attendo perhehoidon osalta Perhehoidon johtaja. Alihankintana hankitusta palvelusta raportoidaan säännöllisesti muun raportoinnin yhteydessä palvelun järjestäjälle, lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijällä hyvinvointialueelle.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkaita kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-laatuajärjestelmään. Perhehoidon johtaja kirjaa laatuajärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Attendo Perhehoidossa perhehoitokotien lapsiturvallisuudesta varmistetaan jo ennakkovalmennuksen aikana tehtävällä Asunnon turvallisuuden ja esteettömyyden kartoituksella, jota varten on oma arviointilomake. Perheen arvioinnista ja valmennuksesta vastaava sosiaalityöntekijä tai perhehoidon ohjaajamme käy lomakkeen läpi yhdessä perhehoitajiksi valmentautuvien / arviotavien kanssa heidän kotonaan. Asiakasturvallisuutta rakennetaan myös muilla arviointi- ja valmennusprosessiin kuuluvilla selvityksillä:

- arviotavan omalla suostumuksella heidän kotikunnastaan pyydetään että:
 - sosiaalityö hankkii tarvittavat tiedot omista rekistereistään, joita ovat muun muassa lastensuojelu- ja aikuissosiaalityön rekisteri sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasrekisterit.
- arviotavan toimittamalla T-todistuksen terveydentilaan
- arviotavan toimittamalla lapsen kanssa työskentelevän rikostaustaotteen
- tukiperheeksi valmennettavalta Attendo Perhehoidon arvioiva työntekijä pyytää rikostaustaotteen lasten kanssa toimivalle vapaaehtoiselle
- arviotavan omalla suostumuksella pyydetään yhteistyökyselyin aiemmasta vastaavasta toiminnasta

Sijoituksen toteuduttua asiakkaan eli perheeseen muuttaneen lapsen turvallisuudesta varmistetaan säännöllisellä yhteydenpidolla perheeseen, perhehoitajien tiedon, taitojen ja valmiuksien ylläpitämisellä ja edelleen vahvistamisella, lapsen säännöllisillä tapaamisilla: haastattelulla ja toiminnallisilla tapaamisilla sekä lasta, perheenjäseniä ja perhehoitokodin olosuhteita havainnoimalla.

Työskentelyssä laadittavat asiakassuunnitelma, perhehoitajan tukisuunnitelma sekä lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma osaltaan edesauttavat lapsen turvallisen sijaishuollon toteuttamisessa, ja sen valvonnassa.

7.1 HENKILÖSTÖ

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Attendo Perhehoito henkilöstön määrä ja rakenne:

Attendo Perhehoidossa työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

- toiminnasta vastaa Perhehoidon johtaja, joka on koulutukseltaan YTM (pääaineena sosiaalityö) ja jolla on vaadittava työ- ja johtamiskokemus
- Attendo Perhehoito Etelän työryhmässä työskentelee kaksi perhehoidon sosiaalityöntekijää, joista toisen opinnot ovat vielä kesken, ja neljä perhehoidon ohjaajaa, joista yhdellä on sosionomi (yamk), kahdella sosionomi (amk) ja yhdellä sairaanhoitaja (amk) (psyk. sh) tutkinto
- Attendo Perhehoito Pohjoisen työryhmässä työskentelee kaksi perhehoidon sosiaalityöntekijää ja kolme perhehoidon ohjaajaa, joista yhdellä on sosionomi (yamk) ja kahdella sosionomi (amk) tutkinto. Ohjaajista yksi on perhevapaalla v. 2024.

Attendo Perhehoito sijaisten käytön periaatteet:

Emme juurikaan käytä sijaista Attendo Perhehoidossa työn luonteen vuoksi. Lyhyissä vakituisten työntekijöiden poissaoloissa ihmisuhteet, joissa työtämme teemme, eivät rakennu vaadittavalle tasolle. Lyhyet sijaisuudet eivät tämän vuoksi ole perusteltuja. Sitä vastoin suunnittelemme vuosilomamme porrastaen niin, että jokaisella perheellä on käytettävissä tukityötä myös oman vastuutyöntekijän vuosiloman tai muun poissaolon aikana. Pitkissä poissaoloissa, kuten perhevapaissa ja pitkissä opintovapaissa, sijaisten palkkaamisen käytännöt ovat samat kuin rekrytoinnissamme muutoinkin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen:

Perhehoidon johtaja vastaa siitä, että käytettävissä on riittävä määrä henkilökuntaa, ja arvioi jatkuvasti henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta sekä poissaolojen ja sijaisten tarvetta. Meillä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kahdesti vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työolainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tehtävään vaadittava kelpoisuus kerrotaan työnhakuilmoituksessamme, ja tehtävään valitun ammattipätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta, JulkiSuosikista / JulkiTerhikistä.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistusten tarkistaminen, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö, joka delegoi osia perehdytyksestä muille kokeneille työntekijöille.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat.

Uuden työntekijän aloittaessa Attendo Perhehoidossa hän saa noin kahden – kolmen viikon ajalle laaditun perehdytyksen lukujärjestyksen. Meillä on sitä varten olemassa pohja, jolle se rakennetaan ja vastuuhenkilöt nimetään kullekin osa-alueelle. Lisäksi yrityksellä on Perehdytyskartta, joka on käytössä koko organisaatiossa. Sitä käytetään Attendo Perhehoidon perehdytyksessä soveltaen.

Kattava perehdytysohjelmamme koskee kaikkia työntekijöitämme ja se löytyy Valo portaalista. Siellä on kaikille attendolaisille tarkoitettua perehdytys- ja koulutusmateriaalia. Perehdytysohjelma kattaa mm. yrityksen toimintaperiaatteet ja -käytänteet sekä eettiset periaatteet. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat yksi osa ohjelmaa. Meillä on uudistettu tietosuojan, tietoturvan sekä salassapidon asiat kattava kurssikokonaisuus. Tietosuoja (GDPR) ja tietoturva Attendolla -materiaalit ovat kaikille pakollisia kursseja, ja kokonaisuus tulee jokaisen suorittaa perehdytysjaksollaan ja uudentaa vuosittain. Tavoitteena on saavuttaa yleinen ymmärrys sekä vaadittu osaamistaso turvallisesta tietojen käsittelystä. Koulutus sisältää teoriaa ja sen sisäistämistä testaavia Testaa taitosi -osioita. Vastaavat kurssit suoritetaan myös perehdytyksestä (osat 1–3) sekä Attendon eettisistä periaatteista.

Jokainen Attendo Perhehoidossa aloittava suorittaa em. kurssit ensimmäisten perehdytyspäiviensä aikana. Kurssin suorituksesta jää merkintä sähköiseen oppimisjärjestelmäämme, josta esihenkilö näkee jokaisen työntekijänsä kurssin suorituspäivän. Jokainen työntekijämme päivittää tietonsa ja suorittaa uusimista vaativat kurssit toistuvasti vuosittain.

Omaa spesifiä perehdytystämme tukee erityisesti Teamsiin kerätty Attendo Perhehoidon materiaalipankki, joka on yhteinen työalusta kaikille Attendo Perhehoidossa työskenteleville. Sieltä löytyvät toimintatapamme ja -periaatteemme sekä materiaalimme kootusti ja päivitettyinä. Kaikkineen perehdytysprosessimme kestää noin 3–6 kuukautta, tietyin määrein laskettuna 12 kk.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia.

Henkilöstön koulutusta järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusveloite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämistä. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

Vuodelle 2024 henkilöstön koulutuskalenterissa on seuraavat koulutukset

- Riittävän hyvä perhehoitajuus, nepsy lapsen haasteet arjessa 1pv, koko henkilöstö
- Kiintymyskeskeinen vanhemmuus, PLACE-asenne 1pv, koko henkilöstö
- Palautumisohjaaja koulutus (10 op), valittu 1 osallistuja
- Neuropsykiatrinen valmentaja (30 op), koko henkilöstö, jatkuu vuodelle 2025

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Perhehoidon yksikössä on käytössä sähköinen Nappula asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan sijaishuollon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä ja perhehoitajalla on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin kuin se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain lainsäädännön niin oikeuttaessa. Käytännössä luovutamme asiakastietoa vain rekisterinomistajalle eli lapsen perhehoitoon sijoittaneelle hyvinvointialueelle.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Uusi työntekijä perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioiden perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksikössä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n Tietosuojavastaava

Tietosuojavastaava Päivi Kivijakola

PL 750 (Itämerenkatu 9)

00181 Helsinki

p. 0306342000 // tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esihenkilön tiedot

Perhehoidon johtaja Sari Leskinen
Elektroniikkatie 2A; 6. krs, 90590 Oulu
(Itämerenkatu 9, 00180 Helsinki)
p. 0413148909 // sari.leskinen@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, perhehoitajien vuosittainen toimintasuunnitelma sekä lasten toimintasuunnitelma ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja kasvatus- sekä asiakassuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Perhehoitajille järjestetään yhteisiä tilaisuuksia, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja yhteisen hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa sekä palveluprosessi- ja työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

IMS-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Arviointia tehdään yksikön palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Lisäksi laatu järjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset ohjaavat kehittämistarpeita ja -kohteita.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.


Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Loppuarviointi: vuoden 2023 kehittämissuunnitelmassa painopiste oli työyhteisön kehittämisprojektille, johon otettiin ulkopuolinen vetäjä soveltaen työyhteisösovittelumenetelmää. Sen vaikutus työyhteisön viihtyvyyteen on ollut merkittävä, ja pelkästään henkilöstön tyytyväisyyttä kuvaava NPS luku nousi kevään -23 lukemasta 10 syksyn -23 lukemaan 56. Muita merkittäviä vuoden 2023 kehittämisen kohteita olivat kehittämistyön aloittaminen sijoitettujen lasten vanhempien ja muiden läheisten osallistamiseksi vahvemmin lapsen sijaishuoltoon, tilaajaraportoinnin pohjan selkiyttäminen, hoito- ja kasvatussuunnitelmien laaja käyttöönotto ja laatiminen lapsille sekä prosessikuvaukset poikkeustilanteiden varalle ja valvonnallisesta vastuusta, joista saimme myös aiempaa kattavammin tietoa myös Perhehoidon toimintaohjeeseemme vuodelle 2024.

Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaipaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Kehittämiskohteemme löytyvät alla olevasta taulukosta:

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPU-ARVIOINTI (vuoden 2023 kehittämissuunnitelman)
SIKAS- KEMUS	Lapsen tervetuloa kokemus ja tieto oikeussuojatoimista paranee	Tervetuloa perheeseen -esitteen päivittäminen	Q1	AP, Terhi	Q2	Tilaajaraportointi ja hoikat, kehittämistyö päätökseen Poikkeustilanteet, valvonnallinen vastuu prosessikuvaukset valmiit
	Sijaistavien perheiden parempi kokemus yhteenkuuluvuudesta	Sijaistavien perheiden tukirakenteen kehittäminen	Q2	AP, työryhmä	Q3	Perheiden rekrytoinnin rakenteiden uusiminen
ÄHEIS- KEMUS	Vanhempien (ja muiden läheisten) osallisuuden lisääminen lapsensa sijaishuollossa	Vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön mallintaminen	Q2	AP, kehittämisryhmä	Q3	Vanhempien ja muiden läheisten kanssa tehtävän yhteistyön kehittämistyö al
IKILÖSTÖ- KEMUS JA HYVINVOI NTI	Kiireen tunnun väheneminen	Säännöllinen tarkistus, tilannekuvan ylläpito työtilanteesta	Q4	AP	Q2	Osaamisen vahvistaminen. tunneryhmäohjaajakoulutus koko hlöstö ok
	Epäoikeudenmukaisuuden tunteen väheneminen	Yhteisen keskustelun mahdollistaminen, lisääminen	Q4	AP	Q2	Työyhteisön kehittämisproj työyhteisösovittelu menetelmää hyödyntäen
	Työnkuvien selkiyttäminen	Työnkuvien sisällön työstäminen yhdessä	Q3	AP, työryhmä	Q3	Työajanseurantaan uuden välineen käyttöönotto

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys Oulu 4.4.2024
Allekirjoitus  Sari Leskinen, perhehoidon johtaja