

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

AVO- JA PERHEKUNTOUTUSYKSIKÖ KOTORINNE



## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
2.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	4
2.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	4
2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
3.1. Toiminta-ajatus.....	5
3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	7
4.1. Riskienhallinta: riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	7
4.2. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3. Riskienhallinnan työnjako.....	8
4.4. Riskien tunnistaminen.....	9
4.5. Ilmoitusvelvollisuus.....	10
4.6. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	10
4.7. Korjaavat toimenpiteet.....	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	11
5.1. Kuntoutussuunnitelma.....	11
5.2. Asiakkaan kohtelu.....	12
5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	12
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	13
5.5. Asiakkaan osallisuus.....	13
5.6. Miten hyödynnämme saadun palautteen toimintamme kehittämisessä?.....	14
5.7. Asiakkaan oikeusturva.....	14
5.8. Omatyöntekijä.....	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16
6.2. Ravitsemus.....	16

6.3. Hygieniäkäytännöt.....	17
6.4. Infektioiden torjunta.....	17
6.5. Terveysten- ja sairaanhoito.....	17
6.6. Lääkehoito.....	18
6.7. Monialainen yhteistyö.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	19
7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	19
7.2. Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta.....	19
7.3. Henkilöstö.....	20
7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	21
7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	21
7.6. Toimitilat.....	22
7.7. Teknologiset ratkaisut.....	23
7.8. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	23
8.1. Asiakastyön kirjaaminen.....	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	25

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Kotico Keski-Suomi Oy

Y-tunnus: 3338236-7

### Toimintayksikkö

Avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kotorinne

Katuosoite: Mäystintie 12 C 24

Postinumero ja toimipaikka: 40520 Jyväskylä

3

### Palvelut/asiakasryhmä:

Avomuotoinen perhekuntoutus yksikössä neljälle perheelle samanaikaisesti. Sosiaali-  
huolto- ja lastensuojelulain mukaiset avopalvelut. Kohderyhmä perheet, lapset ja nuoret.

### Esihenkilö:

Anne-Mari Hietikko, yksikönjohtaja

Yhteystiedot: +358 44 745 0054 / anne-mari.hietikko@kotico.fi

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 11.7.2023

### Palveluala, joka on rekisteröity:

- Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Sosiaalialan muut palvelut/ Perhetyö - lapset/nuoret
- Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Sosiaalialan muut palvelut/ Avomuotoinen perhekuntoutus – lapsiperheet
- Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Muut sosiaalihuollon palvelut/Muut sosiaalipalvelut. Lisätiedot: ammatillinen tukihenkilötoiminta

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: TL-Maint tuottaa kiinteistön ja piha-alueen huoltotyöt sekä vastaa oven avauksesta, kun henkilökunta ei ole paikalla.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Aluejohtaja, yksikönjohtaja ja muu henkilökunta sekä asiakkaat

seuraavat palveluiden laatua ja raportoivat siitä tarvittaessa eteenpäin vastuussa olvalle taholle.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä      x Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4

### 2.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kotorinteellä omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä aluejohtajan, yksikönjohtajan ja henkilökunnan kesken. Omavalvontasuunnitelman laatimiselle ja siitä keskustelemiselle on varattu aikaa henkilökuntapalaveri- ja jatkoksa omavalvontasuunnitelmaa työstetään kehittämispäivissä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistetaan yksikön asiakkaita keskustelemalla omavalvontasuunnitelman sisällöstä.

Olemme laatineet hyvän kohtelun suunnitelman (Liite 1) osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Meille on tärkeää perheen itsemääräämisoikeus, avoimuus ja yhteisymmärrys yhteisistä säännöistä ja toimintatavoista, joten hyvän kohtelun suunnitelma on laadittu tähän tarkoitukseen. Kotorinteen asiakasperheet osallistetaan hyvän kohtelun suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen perheiden kanssa käytävien apukysymysten kautta, liittyen perheiden hyvinvointiin, oikeuksiin, oikeusturvaan ja turvallisuusasioihin.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kotorinteen yksikönjohtaja Anne-Mari Hietikko p.044 745 0054 / [anne-mari.hietikko@kotico.fi](mailto:anne-mari.hietikko@kotico.fi).

### 2.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Tarkistamme ja päivitämme omavalvontasuunnitelman joka vuoden helmikuussa yhteistyössä yksikönjohtajan, aluejohtajan ja yksikön henkilökunnan kesken. Suunnitelman päivittämisessä otamme huomioon asiakasnäkökulman. Lisäksi päivitämme omavalvontasuunnitelmaa aina tarpeen mukaan, mikäli toiminnassamme tapahtuu oleellisia muutoksia palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyen.

## 2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelmamme on julkisesti nähtävillä Koticon nettisivuilla Avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kotorinteen kohdalla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmamme on jokaisessa perhekuntoutusasunnossa olevassa asukaskansiossa sekä työntekijöidemme perehdytyskansiossa. Omavalvontasuunnitelma on osa henkilöstömme perehdytystä työsuhteen alkaessa ja omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1. Toiminta-ajatus

Avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kotorinne on osa valtakunnallisesti toimivaa Kotico konsernia. **Kotico on 100 % kotimainen ja itsenäinen palveluntuottaja:** Kotico on syntynyt haaveesta rakentaa puhtaasti asiakasnäkökulmasta palveluita tarjoava kotimainen yritys. Tuotamme kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumme kotimaassa, joka takaa palvelujen korkean laadun ja vastuullisuuden. Kotimaisuudestamme kertoo myös meille myönnetty avainlippumerkki.

**100 % Koticon omistajista on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia:** Koticon omistajat vastaavat yrityksen toiminnasta ja palveluiden laadusta avoimesti omilla kasvoillaan. Koticon johdolla on laaja kokemus sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuuksissa sekä yksityisellä, että julkisella sektorilla. Tämä on mahdollistanut kattavat verkostot läpi Suomen laadukkaan asiakastyön toteuttamisen tueksi.

**Kotico on todistetusti pidetty:** Pyrimme asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyillä vaalimaan vastuullista toimintatapaamme. Kyselyiden korkeat tyytyväisyyslukemat kertovat Koticolaisten arvopohjaisesta työstä arjen keskellä. Koticon arvoja ovat vastuullisuus, ammatillisuus ja oikeudenmukaisuus.

Perhekuntoutusyksikkömme tarjoaa perhekuntoutusta lapsiperheille. Perhekuntoutus on lastensuojelulain mukainen intensiivinen ja tiivis avohuollon tukitoimi. Yksikössämme on neljä perheasuntoa ja lisäksi toimisto-, neuvottelu- ja terapiatilat. Perhekuntoutuksen aikana perhe asuu viihtyisässä perheelle varatussa asunnossa. Perheen arkea kokonaisvaltaisesti tukeva työskentelymme suunnitellaan yksilöllisesti perheen tarpeet huomioiden yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyämme ohjaavat yhdessä

perheen ja sosiaalitoimen kanssa muodostetut tavoitteet, joiden toteutumista seuraamme ja päivitämme jakson aikana. Meillä työskentelyn pohjan rakentaa suunnitelmallinen ja tiivis perheohjaus sekä terapeuttinen työskentely. Terapeuttisen työskentelymme toteuttavat ainoastaan laillistetut psyko- ja perheterapeutit. Työskentelymme keskiössä ovat lapsen kasvun / kehityksen, vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen. Meillä työskentelee innostunut, moniammatillinen ja osaava tiimi.

Tarjoamme myös sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaista kotiin tehtävää työtä. Työ voi olla ammatillista tukihenkilötyötä, varhaisen-, erityisen tai tehostetun tuen perhetyötä tai kotiin tehtävää perhekuntoutusta. Työskentelymme suunnitellaan ja toteutetaan aina yksilöllisesti lapsen / nuoren / perheen tarpeet huomioiden. Työskentelyämme ohjaavat yhdessä perheen ja sosiaalitoimen kanssa muodostetut tavoitteet.

6

### 3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Koticon kolme arvoa ovat vastuullisuus, ammatillisuus ja oikeudenmukaisuus. Näiden arvojen pohjalta olemme luoneet asiakaslupauksemme "Avaimet parempaan elämään!" Henkilökuntamme sitoutuu näihin arvoihin ja edistää omalla toiminnallaan arvojen toteutumista kaikessa työskentelyssään niin asiakkaiden, työyhteisön kuin verkostojen kesken. Lähiesihenkilötyöskentely sekä työohjeemme tukevat henkilöstön arvojen mukaista työskentelyä.

**Vastuullisuus:** Ohjaajamme toimivat vastuullisesti asiakastyössä tiedostaen toimintaa ohjaavat lait ja asetukset. He tuntevat vastuunsa osana asiakasprosessia ja noudattavat yhdessä sovittuja linjauksia toimiessaan sekä asiakas että verkostotyössä. Huolenpito teemana kantaa niin asiakastyöstä, kuin itsestä, työkaverista ja työryhmästä huolehtimisen läpi. Jokaisella työntekijällämme on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat niin asiakkaiden, kuin työyhteisön suhteen, joko esihenkilölleen tai muulle yrityksen johtoon kuulvalle henkilölle.

**Ammatillisuus:** Ohjaustyötä toteutamme Koticon työohjeiden ja arvopohjan, sekä henkilökohtaisen osaamisen ja pohjakoulutuksen perusteella. Työntekijämme säilyttävät ammatillisen ja ratkaisukeskeisen työotteensa vaikeissakin tilanteissa. Ammatillisuus koskee kaikkea työskentelyämme niin asiakkaiden, kuin oman tiimin kesken. Työntekijöidemme ammatillista kasvua tuetaan koulutussuunnitelman ja kehityskeskusteluissa asetettavien tavoitteiden kautta.

**Oikeudenmukaisuus:** Toimimme oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti niin asiakkaita, työkavereita kuin verkostoja kohtaan. Toimintaamme ohjaavat lait asettavat toimintamme reunaehdot, joita on täydennetty yritys- ja yksikkökohtaisilla työohjeilla. Omavalvontasuunnitelma ja hyvän kohtelun suunnitelma ovat tärkeitä ohjenuoriamme oikeudenmukaisuuden toteutumisessa.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### 4.1. Riskienhallinta: riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien arviointi ja tunnistaminen on omavalvontasuunnitelmamme lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista emme voisi ennaltaehkäistä ja valmistautua erilaisiin riskeihin, eikä toteutuneisiin epäkohtiin voitaisi puuttua suunnitelmallisesti. Riskien jatkuva ja kokonaisvaltainen arviointi on tärkeä osa asiakasturvallisuuttamme ja työsuojeluamme, ja sen avulla pyrimme tekemään ympäristömme mahdollisimman turvallisen niin asiakkaille, kuin työntekijöille. Riskien hallitsemista edellyttää riskien suuruuden arviointi, sekä niihin reagointi tarvittavilla ja oikea-aikaisilla toimenpiteillä. Riskiarvioinnissa selvitämme palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Arvioinnin pohjalta sovimme mahdolliset korjaavat toimenpiteet turvallisuuden parantamisen suhteen.

Näemme avoimen ja turvallisen keskusteluympäristön yhtenä tärkeimpänä ennaltaehkäisevänä tekijänä riskien hallintaan, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltautuvat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Jokaisella työntekijällemme on velvollisuus seurata ja tunnistaa, sekä havaita yksikössämme näyttäytyviä epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Työntekijämme ovat viipymättä yhteydessä esihenkilöönsä tunnistessaan näitä, jolloin voimme puuttua niihin välittömästi tilanteen vaatimalla tavalla.

### 4.2. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Meillä Kotorinteellä arvioidaan, havainnoidaan sekä puututaan jatkuvasti mahdollisiin riskeistä aiheuttaviin tekijöihin. Ennakoiminen ja suunnittelu ovat tärkeässä roolissa, ettei toiminnalle asetetut tavoitteet ja vaatimukset vaarannu. Toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen ovat tärkeä osa riskienhallintaa.



Riskienhallinnan ja arvioinnin tukena yksikössämme ovat mm.:

- Odum-turva: Sähköinen työkalu työsuojelun ja riskienhallinnan tueksi.
- Varautumissuunnitelmat ja työohjeet poikkeustilanteisiin.
- Perehdyttäminen: Perehdytämme uudet työntekijät perehdytyslomakkeen mukaisesti, jolloin työntekijällä on riittävät tiedot ja taidot laadukkaan ja turvallisen asiakastyön toteuttamiseksi.
- Turvallisuuskoulutukset: Järjestämme yksikössämme henkilökunnalle ja asukkaille alkusammutusharjoituksen kahden vuoden välein. Toteutamme poistumisharjoitukset puoli vuosittain. Järjestämme yksikössämme säännöllisesti toteutettavia turvallisuuskävelyitä.
- Esihenkilöpäivystys: Työntekijöillämme on aina mahdollisuus konsultoida esihenkilöä saadakseen tarvittavan tuen toiminnalleen / päätöksenteolle, koska työssä eteen tulleet tilanteet voivat olla ajoittain yllättäviä ja haastavia.

### 4.3. Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnan vastuut:

Yrityksen johtoryhmä & toimitusjohtaja:

- Vastaa hallinnollisesta johtamisesta sekä siitä, että yksiköillä on riittävät työkalut ja osaaminen riskienhallinnan suhteen.

Vastuuhenkilö:

- Vastaa yksikön toiminnasta kokonaisuudessaan aluejohtajan tuella
- Yksikönjohtajan toimenkuvan mukaiset vastuut (henkilöstöhallinto, työturvallisuus)
- Vastaa riskienhallinnan ohjeistusten toteutumisesta käytännön toiminnassa yksikötasolla
- Riskien hallintaan liittyvien vastuualueiden hoitaminen
- Huolehtii riskikartoituksesta järjestäen mm. turvallisuuskävelyitä

Työsuojelutoimikunta:

- Työ- ja asiakasturvallisuuden suunnittelu, kehittäminen ja ennaltaehkäisy yhteistyössä yksikön vastuuhenkilön kanssa
- Käsittelee yksiköstä tulleet poikkeamat ja niihin liittyvät toimenpiteet
- Arvioi jatkuvasti muun henkilöstön kanssa työ- ja asiakasturvallisuutta

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillämme on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltämme. Työntekijämme osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikkömme henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

#### 4.4. Riskien tunnistaminen

Meille on tärkeää arvioida ja tunnistaa erilaisia riskitekijöitä suojataksemme niin asiakkaitamme kuin työntekijöitämme. Teemme kuukausittain omavalvontaa, kuten testaamme palovaroittimien toiminnan, tarkistamme asuntojen palokuorman ja sammutuspeitteiden kunnon. Käymme viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa lävitse riski- ja turvallisuustekijöitä, joita olemme huomioineet arjessa. Teemme vuosittain myös riskien ja vaarojen arvioinnin ja kartoituksen. Olemme kirjanneet riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeistusta erilaisiin asiakirjoihin, jotka löytyvät perehdytyskansioista ja kuuluvat työntekijöidemme perehdytykseen.

Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Varhaisen välittämisen malli ja päihdeohjelma
- Varautumissuunnitelmat poikkeustilanteisiin
- Toimintaohjeet eri tilanteisiin, kuten väkivalta tilanteisiin ja sairaskohtauksiin
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma (esim. ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset)
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Perehdytyslomake ja -kansio

#### 4.5. Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijöitämme koskee sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Shl §48). Henkilökuntamme on velvoitettu ilmoittamaan esihenkilölleen viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit. Vakavista poikkeamista ilmoitamme myös aluejohtajalle. Teemme ilmoituksen heti salassapitosäynnösten estämättä. Emme kohdista ilmoituksen tehneeseen työntekijään minkäänlaisia vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

10

Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuominen tapahtuu:

- Oman esihenkilön tai tarvittaessa yrityksen johdon kanssa käytävän keskustelun kautta.
- Asiakastietojärjestelmän (asiakkaaseen liittyvät riskit/poikkeamat) tai suojatun sähköpostin kautta jätetyn viestin välityksellä.
- Henkilöstöpalavereissa
- Whistleblowing kanavan kautta

Asiakkaat ja tämän läheiset voivat tuoda havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia sekä riskejä esiin lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, yksikköme ohjaajille tai yksikönjohtajalle. Asiakkaat ja tämän läheiset voivat käyttää myös whistleblowing kanavaa.

#### 4.6. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Kirjaamme asiakkaaseen liittyvät haittapahtumat ja läheltä piti- tilanteet Domacare-tietojärjestelmään poikkeamat-kohtaan. Käymme tilanteen esihenkilön johdolla läpi keskustellen työntekijän ja asiakkaan sekä tarvittaessa tämän läheisen kanssa. Ilmoitamme asiasta myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tilanteiden käsittelyssä ensisijaisena tavoitteenamme on analysoida tilanne ja siihen johtaneet syyt, pohtia ennakointi ja korjaavat toimenpiteet tulevaisuutta ajatellen sekä sopia jatkotoimenpiteistä tilanteeseen liittyen.

Käsitlemme riskejä ja epäkohtia työsuojelu- ja työturvallisuustiimissä. Jos kyseessä on vakava tilanne, olemme yhteydessä myös aluehallintoviraston työsuojelutiimiin. Teemme laatupoikkeamista kirjallisen selvityksen, jossa otamme huomioon jatkotoimenpiteet. Lisäksi käymme henkilöstöpalaverissa ja ohjausryhmässä lävitse havaitut riskit, haittapahtumat ja läheltä piti-tilanteet.

## 4.7. Korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtuman käsittelyssä otamme korjaavat toimenpiteet käyttöön suunnitellusti. Korjaavien toimenpiteiden suhteen sovimme seurannan aikataulun, toimenpiteet ja määrittelemme vastuut. Yksikönjohtajamme käy korjaavat toimenpiteet läpi työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa asiakkaiden läheisten sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Aukikirjaamme ja päivitämme toimintaamme tehdyt muutokset perehdytysmateriaaleihin, mistä henkilöstömme voi käydä tarkastamassa uusia tai korjattuja toimintaohjeita. Käsittelemme asioita myös henkilöstöpalavereissa sekä päivittäisraporteilla. Muille tahoille ilmoitamme asiasta sovitulla tavalla, esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1. Kuntoutussuunnitelma

Kotorinteen perhekuntoutukseen tulevan perheen kanssa työskentely alkaa yhteistyössä hyvinvointialueen lastensuojelun kanssa. Kartoitamme perheen ja sosiaalityöntekijöiden kanssa tarkasti perheen tarpeet ja erityispiirteet, joiden pohjalta rakentuvat työskentelyllemme tarkat tavoitteet. Rakennamme perheen kanssa työskentelyn alussa pelisäännöt tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteista, pelisäännöistä, menetelmistä ja -välineistä koostuu perheen oma kuntoutussuunnitelma, jonka omaohjaajat ja yksikönjohtaja kirjaa- vat DomaCare asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman laatimiseen osallistuu myös asiakas. Käymme kuntoutussuunnitelman perheen kanssa lävitse ja annamme sen lapsen asi- oista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Seuraamme ja arvioimme suunnitelman toteutumista ja vaikuttavuutta jatkuvasti perheen kanssa työskennellessämme. Teemme arviointia päivittäiskirjaamisten ja yhteenvetojen avulla. Arvioimme suunnitelmien toteutumista ja vaikuttavuutta myös henkilöstö- ja asiakassuunnitelmapalavereissa. Näemme erityisen tärkeänä sen, että henkilökuntamme tuntee kuntoutussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Tämän varmistaksemme henkilöstöpalavereissamme omaohjaajat käyvät lävitse uudet ja päivitettyt kuntoutus- suunnitelmat kertoen suunnitelman sisällön, tavoitteet ja keinot, millä työskennellään ta- voitteita kohti. Päivitämme kuntoutussuunnitelmaa tarpeen mukaan, vähintään kuukau- den tai kahden kuukauden välein esimerkiksi asiakaspalaverissa sovitun mukaisesti.

Perheen kanssa työskentelymme voi painottua kuntoutukseen, vanhemmuuden arviointiin tai kokonaisuuteen, jossa on molempia elementtejä. Kuntoutusprosessissamme ovat vahvasti mukana ohjaus ja terapeutin työskentely.

Laadimme kaikille perhekuntoutus perheille laajan loppuraportin, jossa tavoitteiden saavuttamista arvioidaan perhe- ja yksilökohtaisesti. Loppuraportissamme on myös ehdotuksia tukitoimiksi perhekuntoutusjakson jälkeen.

## 5.2. Asiakkaan kohtelu

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

## 5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Henkilökuntamme tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas osallistuu palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kotorinteen perhekuntoutusyksikössä perheet asuvat omissa viihtyisiksi sisustetuissa asunnoissa. Yksikkömme toiminta perustuu lastensuojelun avohuollon tukitoimiin, jolloin palvelu on asiakkaille vapaaehtoista. Emme käytä lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Asetamme yhdessä vanhemman kanssa lapsille rajoja, jotka turvaavat lapsen kasvua ja kehitystä. Ohjaamme ja tuemme vanhempia vanhemmuudessa ja siihen liittyvissä vaikeissakin kysymyksissä. Meille on tärkeää osallistaa vanhempia työskentelyyn. Viikko-ohjelmia laatiessamme huomioimme perheiden tilanteet ja tarpeet. Viikko-ohjelma sisältää terapeutista työskentelyä, vanhemmuuskeskusteluja, lapsen kanssa työskentelyä, perheen yhteistä tekemistä ja yhteisöllistä toimintaa.

Kotorinteen perhekuntoutusyksikössä jokaisella työntekijällä on salassapitovelvollisuus. Meillä noudatetaan voimassa olevaa lastensuojelulakia ja muuta toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä, kuten Suomen perustuslaki (731/1999) 6 §, 7 §, 9 §, 10 § ja Kansainvälinen lapsen oikeuksien sopimus (SopS 60/1991) 12., 13., 20. artikla.

## 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Meille on tärkeää kohdata asiakas kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Toimintamme perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja ihmisten väliseen kohtaamiseen. Työskentelemme läpinäkyvästi ja sanoitamme toimintaamme paljon asiakkaille, jotta asiakas ymmärtää työskentelymme. Näemme tärkeänä, että asiakas saa hyvän asiakaskokemuksen ja tulee kohdelluksi parhaalla mahdollisella tavalla.

Meillä Kotorinteellä asiakkaiden asiallinen kohtelu ja kohtaaminen yksilöllisesti ja kunnioitavasti ovat erityisen merkityksellisiä asioita, riippumatta asiakkaan kulttuuritaustasta, sukupuolesta, vakaumuksesta tai iästä. Kohtaamme asiakkaan ihmisenä, eikä häntä kohdella eriarvoisesti hänen tekojensa tai taustojensa takia.

Olemme sitoutuneet työskentelemään Koticon arvojen mukaisesti, jotka näkyvät myös vahvasti arjessamme. Jo rekrytointivaiheessa pyrimme valitsemaan henkilökuntamme yksikön arvomaailmaa huomioiden. Perehdytämme jokaisen työntekijän yksikön arvomaailmaan ja toimintatapoihin. Hyvän kohtelun suunnitelma luo pohjaa yksikön arvoille, jotka näkyvät arjessamme niin puheina, kuin tekoina.

Henkilökuntamme arvioi koko ajan omaa toimintaansa, sekä kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua, hän voi puhua asiasta välittömästi ohjaajan tai tarvittaessa yksikönjohtajan kanssa. Kiinnitämme huomiota ja reagoimme epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan tällaisten tullessa ilmi.

## 5.5. Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on yksikössämme olennainen osa palveluidemme sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää yksikkömme kehittämisessä. Annamme aina mahdollisuuden asiakkaalle osallistua ja vaikuttaa palvelujemme suunnitteluun ja toteuttamiseen. Käsittelemme ja ratkaisemme asiakasta koskevan asian ensisijaisesti asiakkaan edun huomioon ottaen.

Osallistamme asiakkaita ja heidän läheisiään yksikkömme laadun ja omavalvonnan kehittämiseen keskustelun lisäksi myös esimerkiksi säännöllisesti toteutettavalla Taplause-

asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakaspalautteen keräämisen frekvenssi: asiakas 1 x kuukausi, läheiset 4-12 x vuosi, palvelun tilaaja 2-6 x vuosi.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti laadittu kuukausikooste. Kuukausikoosteessa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa.

## 5.6. Miten hyödynnämme saadun palautteen toimintamme kehittämisesssä?

14

Käymme lävitse asiakaspalautteita ja muuta saatua palautetta eri foorumeissa yksikkötasolta johtoryhmään ja pohdimme mahdollisia muutostarpeita sekä niiden toteutumista kunkin vastuualueen näkökulmasta.

Tiedotamme henkilöstöämme yksikössä mahdollisista muutoksista ja palautteen kautta saaduista kehitysehdotuksista. Tiedottaminen tapahtuu asian kiireellisyyden mukaan DomaCaren, sähköpostin tai henkilökuntapalaverissa käydyn keskustelun kautta. Suhtaudumme esitettyihin asioihin vastuullisesti, kehitysmuonteisesti ja tilanteen vaatimalla vakavuudella.

## 5.7. Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikönjohtajalle, aluejohtajalle, omalle sosiaalityöntekijälle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Asiakas saa apua henkilökunnaltamme muistutuksen tekemiseen niin halutessaan. Koticon käytännön mukaan yksikönjohtajamme käsittelee muistutuksen ja antaa siitä kirjallisen vastauksen kahden viikon sisällä muistutuksen saatuaan.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikönjohtaja Anne-Mari Hietikko p.044 745 0054 [anne-mari.hietikko@kotico.fi](mailto:anne-mari.hietikko@kotico.fi)

Aluejohtaja Janna Viikilä p. 045 633 9030 [janna.viikila@kotico.fi](mailto:janna.viikila@kotico.fi)

Palvelujohtaja Pekka Kivisaari p. 040 583 8986 [pekka.kivisaari@kotico.fi](mailto:pekka.kivisaari@kotico.fi)

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lain mukaisesti oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta myös valvovalle viranomaiselle (oman alueen

aluehallintovirasto tai Valvira). Asiakas saa tähän tarvittaessa apua henkilökunnaltamme tai ohjeistamme asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä, avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä (muutoksenhaut), tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien toteutumiseksi.

### **Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto:**

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Käyntiosoite: Hannikaisenkatu 47, 40100 Jyväskylä

kirjaamo.lansi@avi.fi

p. 0295 016 000

### **Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava**

Eija Hiekka

044 265 1080 (puhelinaika ma-to klo 9-11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön)

eija.hiekka@hyvaks.fi

sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Näemme kehittymismahdollisuutena mahdolliset muistutukset ja kantelut, sekä muun saadun palautteen. Palautteen avoin käsittely kehittää palvelujemme laatua. Käsittelemme henkilökuntamme kanssa muistutukset, kantelut ja muun palautteen henkilöstöpalvelureissa, tai asian kiireellisyyden niin vaatiessa järjestämme asian tiimoilta erillinen henkilöstökokouksen. Käsittelemme asiat tarpeen vaatiessa myös alueen ohjausryhmissä sekä johtoryhmässä. Käsittelyn yhteydessä sovimme kehittämisen ja muutostarpeet, näistä vastaavat henkilöt ja seuranta-aikataulun.

## **5.8. Omatyöntekijä**

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, joka seuraa asiakkaan edun toteutumista ja palvelun laatua. Meillä Kotorinteellä yksikössä tapahtuvassa perhekuntoutuksessa jokaiselle asiakkaalle on nimetty kaksi omaohjaajaa. Omaohjaajat ovat asiakkaan asioiden asiantuntijoita, koordinoijia, vastuuhenkilöitä ja kontakteja muihin tahoihin. Avopalvelutyössä asiakkaalla on nimettynä yksi omaohjaaja. Omaohjaajan työnkuva ja työskentelyn painopisteet on kirjattu auki.



## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Näemme tärkeänä asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden lisäksi asiakkaan hyvinvoinnin ja elämönhallinnan lisääminen ja sitä kautta asiakkaan kuntoutuminen. Haluamme olla tukemassa niin fyysistä, psyykkistä, kognitiivista kuin sosiaalista toimintakykyä asiakkaan kanssa yksilöllisesti mietityin tavoittein ja keinoin. Työskentelymme alkuvaiheessa kartoitamme asiakkaan kanssa keskusteluin asiakkaan toimintakykyä, jonka pohjalta mietimme yhdessä työskentelyn tavoitteet ja menetelmät.

Meillä Kotorinteellä halutaan olla asiakkaan tukena liikunta- ja kulttuuri sekä harrastustoiminnan toteutumisessa. Pohdimme asiakkaan kanssa millainen toiminta olisi asiakkaasta mieleistä ja voimme olla myös sovitusti tukemassa uuden toiminnan aloittamisessa, mikäli se nähdään asiakkaan hyvinvoinnin kannalta tärkeänä. Järjestämme yksikössämme eri teemaisia toimintapäiviä sekä yhteisöllistä toimintaa. Teemme asiakkaiden kanssa tarvittaessa päivä- ja viikko-ohjelmia arjen tueksi. Tarvittaessa harjoittelemmme yhdessä asiakkaan kanssa arkisia asioita. Kirjaamme myös hyvinvointiin ja elämönhallintaan liittyvät tavoitteet kuntoutussuunnitelmaan ja seuraamme tiiviisti niiden kehittymistä. Meille on tärkeää löytää jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti sopivat keinot siihen, että asiakas saa onnistumisen kokemuksia.

### 6.2. Ravitsemus

Perhekuntoutusyksikössämme perheen vanhemmat tekevät itse ruuan omassa asunnossaan. Ruokatarvikkeet asiakas käy ostamassa ohjaajan kanssa kaupasta. Näemme monipuolisen ja terveellisen ruokavalion sekä säännöllisen ateriarytmin tärkeänä osana hyvinvointia. Mietimme asiakkaiden kanssa lasten ja nuorten kasvua tukevaa ruokavaliota. Olemme tarvittaessa tukemassa säännöllistä ruokarytmiä, työstämässä ruokalistaa ja kauppa-asiointilistaa. Meillä vanhemmilla on lupa kertoa, jos ruuanlaitto ei ole helppoa. Autamme vanhempia mielellämme ravitsemuksellisissa asioissa. Tarvittaessa konsultoimme terveydenhuoltoa. Kotorinteen perhekuntoutusyksikössä on erillinen kauppa-asiointiohje.

### 6.3. Hygieniäkäytännöt

Yleinen siisteys ja hygienia ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Jokainen Kotorinteen perhekuntoutus perhe huolehtii oman asunnon siisteydestä, pyykinpesusta ja hygieniatasosta. Asiakkaiden viikko-ohjelmaan kirjataan tarvittaessa siivouspäiviä. Tarvittaessa ohjaamme perheitä siisteyden ja hygieniataason ylläpitämiseen. Hygienia-atarvikkeet hankitaan suunnitellusti osana muita hankintoja. Henkilökuntamme huolehtii rappukäytävän, terapia- ja neuvottelutilojen, toimistotilojen sekä piha-alueiden siisteydestä. Yksikössämme on siivoussuunnitelma.

17

### 6.4. Infektioiden torjunta

Meillä Kotorinteella tartuntojen ja infektioiden leviämistä pyritään ennaltaehkäisemään hyvällä käsihygienialla ja tarvittaessa estämällä sairastuneen kontaktia muihin. Epidemiatilanteessa noudatamme terveydenhuollosta saatuja ohjeita. Seuraamme yleistä hygienia- tasoa yksikössämme päivittäin ja asiakkaiden ohjaaminen itsensä ja asuinympäristöstä siistinä pitämiseen kuuluu meillä perustyötehtäviin.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö:

Yksikönjohtaja

Anne-Mari Hietikko

044 745 0054

anne-mari.hietikko@kotico.fi

### 6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

Kotorinteen asukkailla on oikeus saada Keski-Suomen hyvinvointialueelta tarvittavat terveydenhuollon palvelut ja tukitoimet. Keski-Suomen hyvinvointialue järjestää palvelut yhteistyössä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialueen kanssa.

- Hätätilanne p. 112
- Novan Terveysasema ma-pe klo 9–15 p. 014 266 0120
- Sairaala Novan yhteispäivystys (ta:n ollessa kiinni) p. 116 117
- Kiireellinen hammashoito
  - virka-ajan ulkopuolella p. 116 117
  - virka-aikana p. 014 266 0126

Tuemme asiakkaita säännölliseen terveydenhoitoon ja tarvittaessa olemme asiakkaan tukena varaamassa aikaa omalle terveysasemalle, hammaslääkäriasemalle tai muuhun hoitavaan tahoon. Ohjaajamme / terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat arjessa, että asiakkaiden terveydenhuoltoon liittyvät asiat on hoidettu asianmukaisesti. Meillä Kotorinteellä vastaa terveyden- / sairaanhoidosta sairaanhoitaja lida Säisä.

## 6.6. Lääkehoito

Meillä Kotorinteellä perheet vastaavat itse lääkehoidostaan. Perhekuntoutusyksikkömme asunnoissa perheillä on oma lukittava lääkekaappi.

18

## 6.7. Monialainen yhteistyö

Toimintaperiaatteisiimme kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö ja työntekijämme ovat verkostotyön ammattilaisia. Asiakkaamme saattavat tarvita useita palveluita yhtäaikaaisesti, esimerkiksi koulun, neuvolan, terveydenhuollon, psykiatrian ja toimintaterapian palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, panostamme palveluntuottajien väliseen yhteistyöhön, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen. Tiedonkulussa otamme huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Kartoitamme heti aloitusneuvottelussa asiakkaan verkostoa ja pyydämme lupaa olla yhteydessä heihin.

Alkuneuvottelussa sovimme yhteistyökäytännöistä. Asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yhteydenpitomme on aktiivista. Sovimme sosiaalityöntekijän kanssa työskentelyn alussa toiveet yhteydenpidon säännönmukaisuudesta ja yhteydenpitotavasta. Tuomme esiin sosiaalityöntekijälle asiakkaan kokonaistilanteen sekä mahdolliset muutokset, jotta voimme ajantasaisesti arvioida asiakkaan palveluntarvetta ja asiakkuuden tavoitteita. Tuomme tietoon asiakkaalle, että hänellä on oikeus olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä aina niin halutessaan.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikkömme turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman, sekä vaatimalla ilmoitusvelvollisuuden palo-, ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

19

Yksikkömme poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma löytyvät perehdytyskansiosta sekä intrasta ja ovat osa henkilökuntamme perehdytystä. Järjestämme henkilökunnallemme säännöllisesti poistumisharjoituksia sekä kertaamme paloturvallisuusohjeita. Perhekuntoutusasunnoissamme on kirjalliset ohjeet hätätilanteita varten ja pelastautumiskortit ovat kaikkien asuntojen ja toimiston ovien läheisyydessä. Testaamme palovaroitinnet, tarkistamme asuntojen palokuorman ja sammutuspeitteiden kunnon kerran kuukaudessa henkilökuntamme toimesta. Järjestämme pelastusviranomaisen toteuttaman alkusammutuskoulutuksen kahden vuoden välein henkilökunnallemme ja sillä hetkellä perhekuntoutusasunnoissa asuville asiakkaille. Yksikkömme palotarkastuksien tiheyden määrittelee pelastusviranomainen.

### 7.2. Terveysturvallisuuslain mukainen omaoikuvonta

Yksikkömme toiminnan terveysturvallisuutta aiheuttavat riskit liittyvät hygienia-, epidemia- ja ympäristöasioihin. Yksikössämme noudatetaan hygieniaohjeita ja torjutaan infektioita aiemmin kuvatulla tavalla. Lisäksi kiinnitämme huomiota muun muassa jätehuoltoon. Henkilökuntamme perehdytetään jätteen lajitteluun ja perhekuntoutusasunnoissa ohjataan lajittelussa/jätteen säilyttämisessä perhekuntoutusasunnoilla. Yksikkömme jätekatoksessa on astiat seka-, bio-, muovi-, lasi-, paperi-, kartonki- ja metallijätteelle. Toimitamme vaarallisen jätteen erillisiin vastaanottopisteisiin.

Noudatamme käsihygieniaa THL:n käsihygieniaohjetta. Ohjaamme myös asiakkaita hyvään käsihygieniaan, korostaen hyvän käsihygienian merkitystä.

Kiinnitämme huomiota tuhoeläimien ennaltaehkäisyyn. Säilytämme ruuat ja raaka-aineet niille tarkoitetuissa paikoissa. Viemme jätteet suoraan niille tarkoitettuihin astioihin.

Huolehdimme yksikön tilojen terveellisyydestä, kunnosta ja siisteydestä asianmukaisesti. Arvioimme jatkuvasti tilojen terveellisyyttä ja turvallisuutta, sekä tuomme esiin korjaus- ja remonttitarpeet. Kotorinteen tilat on remontoitu yksikön toimintaan sopiviksi kauttaaltaan lähivuosien aikana. Pidämme huolta ilmanvaihdosta, sisälämpötilasta ja muista tilojen terveellisyyteen vaikuttavista asioista ja hyödynnämme tarvittaessa kyseisten alojen ammattilaisia näiden asioiden kunnossa pitämiseksi. Tiloihin liittyvät riskit arvioidaan työterveyshuollon toimesta.

### 7.3. Henkilöstö

Meillä avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kotorinteella työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Työtiimimme on moniammatillinen ja siihen kuuluvat perhepsykoterapeutti, sosionomeja (AMK) sekä mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistunut sairaanhoitaja. Lisäksi hyödynnämme sosiaalityöntekijän (aluejohtaja) työpanosta asiakastyössämme tarpeen mukaisesti. Henkilökunnallamme on useiden vuosien työkokemus perheiden kanssa tehtävästä kuntouttavasta työstä. Henkilökuntamme kelpoisuusvaatimuksissa olemme ottaneet huomioon toimintayksikön asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonteen. Työtiimimme vastaa avo- ja perhekuntoutusyksikön toiminnan kehittamisestä ja toteuttamisesta lähiesihenkilön johdolla. Henkilökuntamme työnkuvat ovat aukikirjoitettu perehdytysmateriaaleihin. Rekrytoimme henkilökuntaa lisää palvelun kysynnän ja tarpeen mukaisesti. Laadun varmistamiseksi näemme tärkeänä, että toimintamme kasvaa hallitusti ja sen vuoksi työryhmämme on aluksi pieni.

Käytämme sijaisia tarpeen mukaan sijaistamaan vuosilomia, sairauslomia, vanhempainvapaita ja muita tilapäisiä tarpeita. Pyrimme saamaan yksikköömme vakiintuneen sijaisringin, joille olisi kertynyt jo alan työkokemusta ja joilla on sosiaali- ja/tai terveysalan amk-tutkinto tai he ovat loppuvaiheessa suorittamassa alan tutkintoa. Otamme uudet sijaiset töihin haastattelun perusteella ja järjestämme heille yksilökohtaisesti harkitun perehdytyksen, jonka toteuttamisesta vastaa yksikönjohtaja.

Yksikönjohtajamme huomioi työvuorosuunnittelussa, että lähiesihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Yksikönjohtajamme tekee arjessa paljon asiakastyötä, jonka ohella myös lähiesihenkilötyöhön liittyvät työtehtävät on mahdollista tehdä. Yksikönjohtajamme saa tukea ja ohjausta työskentelyynsä aluejohtajalta, ohjausryhmältä sekä muulta yrityksen johdolta.

#### 7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Teemme vuosittain henkilöstösuunnitelman, jossa ennakoimme tulevaa tarvetta ja rekrytointeja. Näemme tärkeänä panostaa henkilöstömme pysyvyyteen mm. työhyvinvointiin panostamisella ja sen monipuolisella kehittämisellä. Kotico tarjoaa kattavat ja laajat työsuhte-edut, jotka myös ylläpitävät henkilöstömme työhyvinvointia ja auttavat henkilöstömme saatavuudessa.

Henkilöstömme rekrytointi tapahtuu avoimen hakumenettelyn, suorakontaktoinnin ja saatujen rekryvinkkien kautta. Koticon HR laatii työpaikkailmoitukset ja tukee yksikönjohtajamme rekrytointiprosessissa. Työntekijävalinnoissa otamme huomioon henkilöiden koulutustaustan ja työkokemuksen. Lisäksi arvioimme myös henkilön soveltuvuutta kyseiseen tehtävään, yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan ja kykyyn kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa, kuten ajokortin tarpeen. Edellytämme, että työntekijöillämme on tehtävää edellyttävä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kaikkien työntekijöidemme tulee esittää rikosrekisteriote ennen työn aloittamista. Työntekijöidemme soveltuvuutta arvioidaan myös työterveyshuollon toimesta työhöntulotarkastuksessa. Koticolla työhöntulotarkastukseen kuuluu myös huumeseuila.

#### 7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytämme henkilöstömme asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, sekä omavalvonnan toteuttamiseen yhtiön ja yksikkömme perehdytyskäytäntöiden mukaisesti. Koticolla on käytössään perehdytyslomake, joka toimii runkona perehdytys-/perehdytysprosessille. Perehdytys koskee myös yksikössämme työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Jokainen yksikkömme työntekijä vastaa uuden työntekijän perehdyttämisestä, mutta määrittelemme aina perehdytyksen kokonaisuudesta vastaavan vastuuhenkilön. Yksikönjohtajamme varmistaa perehdytyslomakkeen avulla, että kaikki perehdytettävät asiat on käyty läpi. Harjoitteluun tulevalle opiskelijalle on nimetty yksiköstämme aina oma harjoittelun ohjaaja. Ohjaajalla on vastuu opiskelijan perehdyttämisestä, sekä salassapitovelvollisuuden läpikäymisestä.

Huolehdimme työntekijöidemme ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Järjestämme henkilöstöpalavereita ja säännöllistä työnohjausta työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi. Järjestämme työntekijällemme tarvittaessa myös yksilötyönohjausta. Järjestämme henkilökunnallemme koulutuspäiviä, joissa käsitellään esimerkiksi lastensuojelun sekä sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään, sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä.

Teemme yksikön täydennyskoulutussuunnitelman vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Lisäksi täydennyskoulutusten suunnittelussa huomioidaan puitesopimusten vaatimukset henkilöstön lisäkoulutuksista sekä kehityskeskusteluissa esiinnousseet koulutustavoitteet. Suhtaudumme myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrimme mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä. Koticon koulutussopimuksen myötä työntekijöillämme on mahdollisuus saada myös taloudellista tukea opintoihinsa.

## 7.6. Toimitilat

Yksikkömme toimii kahdessa vierekkäisessä kerrostalossa Jyväskylän Samulinneissä. Talot sijaitsevat rauhallisella ja luonnonläheisellä omakotitaloalueella. Yksikkömme lähialueella on leikkipuisto sekä uimaranta ja talojen pihapiirissä on runsaasti tilaa lapsiperheiden ulkoiluun. Lähin kauppa sijaitsee Kuokkalanpellolla, kävelymatkan päässä. Lisäksi lähellä ovat Kuokkalan kattavat palvelut mm. kirjasto, apteekki ja kuntosali. Kotorinteestä on helppo liikkua julkisen liikenteen avulla, lähin bussipysäkki sijaitsee noin 250 m päässä. Jyväskylän keskustaan matkaa on noin 5 km.

Yksikössämme on neljä eri kokoista täysin varusteltua perheasuntoa, joista pienin on tilava kaksio ja suurin on 4h+k. Perhekuntoutusasunnoissa on pyykkikoneet ja kuivausrummun käyttömahdollisuus on Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen pyykkituovassa. Lisäksi yksikössämme on työntekijöiden toimitila sekä monitoimitila neuvotteluja ja perhetapaamisia varten. Perhekuntoutusasiakkaidemme käytössä on yhteissauna, johon voi varata oman saunavuoron.

## 7.7. Teknologiset ratkaisut

Yksikössämme ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita. Yksikössämme ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

## 7.8. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössämme on ainoastaan kotikäyttöönkin verrattavia terveydentilan seurantaan soveltuvia laitteita kuten kuumemittari ja ensiapuvälineitä. Näiden toimivuudesta ja käytöstä vastaa yksikönjohtaja. Lisäksi voimme lainata samassa kiinteistössä toimivasta Tukiasuntoyksikkö Kotorinteestä tarvittaessa verenpainemittarin tai alkometrin, joiden toimivuudesta huolehtii Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen sairaanhoitaja. Asiakkaalla voi olla omassa käytössään mm. verensokeri- ja verenpainemittareita, joiden toimintakuntoisuudesta asiakas huolehtii itse ohjaajiemme tuella ja tarvittaessa huollosta vastaa asiakkaan oman hyvinvointialueen välinehuolto. Työntekijämme perehdytetään käytettävissä olevaan laitteistoon ja niiden käyttöön.

23

Yksikössä käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikönjohtaja Anne-Mari Hietikko p. 044 745 0054 [anne-mari.hietikko@kotico.fi](mailto:anne-mari.hietikko@kotico.fi)

Yhteiskäytössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Tukiasuntoyksikkö Kotorinteen yksikönjohtaja, sairaanhoitaja Kaisa Yliruka p. 044 799 7085 [kaisa.yliruka@kotico.fi](mailto:kaisa.yliruka@kotico.fi)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### 8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisen merkitys yksikössämme on oleellinen. Meillä työntekijät perehdytetään kirjaamiseen opastaen. Yksikössämme asiakkaan tiedot ja häntä koskevat kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään pääsy vaatii yksikönjohtajan laatimat henkilökohtaiset tunnukset sekä luotetun laitteen, johon Koticon DomaCare on asennettu. Huomioimme työvuorosuunnittelussa kirjaamiseen tarvittavan ajan. Yksikössä arjen rutiini on rakentunut niin, että jokaisessa työvuorossa on riittävästi aikaa ja työrauhaa kirjaamiseen.



Asiakastyön kirjaaminen on muun muassa:

- Ammatillista kuvausta asiakkaan arjesta ja voinnista suhteessa asiakas-, kuntoutussuunnitelmaan, sekä niiden kautta luotuihin tavoitteisiin.
- Omaohjaaja- ja suhdetyöskentelyn sisällön kuvausta.
- Asiakkaan voinnin ammatillista arviota.
- Yhteydenpidon, sovittujen asioiden ja muiden ajankohtaisten huomioiden kirjaamista.

Päivittäisraportin kirjauksista tulee käydä ilmi kaikki oleellinen. Kirjaaminen on oleellinen seikka tilanteissa, joissa asioita selvitetään jälkikäteen.

Näemme tärkeänä, että asiakkaan asioiden kirjaamisessa näkemys on moniammatillinen. Asiakkaan päivittäiskirjauksista vastuussa olevan työntekijän on hyvä kysyä myös muun työryhmän näkemyksiä asiakkaan arjesta. Osallistava kirjaaminen on suositeltava työskentelytapa myös asiakkaan näkemyksen saattamiseksi osaksi kirjauksia. Päivittäiskirjauksista vastaa pääsääntöisesti se henkilö, joka on asiakkaasta vastuussa vuoronsa aikana. Kirjauksiin merkitään vain sen asiakkaan asioita, kenen kirjausta tehdään.

Yksikönjohtajamme varmistaa yksikön rutiinien suunnittelulla, että myös suullinen raportointi toteutuu joka vuorossa ja sen kautta päivittäiskirjaaminen kohdistuu oikeisiin asioihin ja se on tehokasta, sekä asianmukaista.

Säilytämme asiakkaan muut, kuin DomaCaressa olevat tiedot asiakkaan omassa kansiossa toimistossa sijaitsevassa lukitussa arkistokaapissa. Luovutamme kaikki asiakasta koskevat asiakirjat asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle erikseen sovitusti asiakkuuden aikana esimerkiksi kuukausittain tai asiakkuuden päättyessä. Asiakkuuden päättyessä poistamme asiakkaan tiedot DomaCaresta.

Perehdytämme jokaisen uuden työntekijän yksikkömme asiakastietojärjestelmään. Perehdyttämisestä on vastuussa yksikönjohtaja. Koticolla on kirjaamisohjeet, sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Yksikönjohtajamme tarkastaa kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä, että työntekijöidemme tekemistä yhteenvetoista. Käytäntönämme on, että luovutamme asiakkaan tietoja vain lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän pyynnöstä, ja silloinkin teemme asiakirjoihin merkinnän luovuttamisesta.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käymme aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Esihenkilöiden vastuulla on tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista työntekijöille.

**Tietosuojavastaava:**

Esa Mäntynen

0400 611 972

esa.mantynen@kotico.fi

25

Onko yksikölle laadittu alassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

Yksiköllemme on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kotorinne on aloittanut toimintansa tammikuun 2023 lopussa, joten tämä on yksikkömme ensimmäinen omavalvontasuunnitelma. Jatkossa yksikkömme toiminnan kehittämistarpeet kootaan mm. asiakaspalautteista, henkilöstökyseleistä ja muista esiin tuoduista palautteista ja kehitysehdotuksista.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kotorinteen omavalvontasuunnitelma on osa Koticolle laadittua omavalvontaohjelmaa.

*Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.*

Jyväskylä 11.3.2024

Anne-Mari Hietikko, yksikönjohtaja