

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

AVO- JA PERHEKUNTOUTUSYKSIKKÖ KANNUSPOLKU



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
2.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt.....	4
2.2. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3.1. Toiminta-ajatus	4
3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4.1. Riskienhallinta: riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	6
4.2. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3. Riskienhallinnan työnjako.....	7
4.4. Riskien tunnistaminen	9
4.5. Ilmoitusvelvollisuus	10
4.6. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen	10
4.7. Korjaavat toimenpiteet	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
5.1. Työskentelyn tavoitteellisuuden varmistaminen.....	11
5.2. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen	12
5.3. Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	13
5.4. Asiakkaan osallisuus.....	14
5.5. Saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	14
5.6. Asiakkaan oikeusturva.....	14
5.7. Vastuuohjaaja.....	16
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16
6.2. Ravitsemus.....	17
6.3. Hygieniäkäytännöt.....	17
6.4. Infektioiden torjunta.....	17

6.5. Terveys- ja sairaanhoito.....	18
6.6. Lääkehoito.....	18
6.7. Monialainen yhteistyö.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	19
7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	19
7.2. Terveysuojelulain mukainen omavalvonta	20
7.3. Henkilöstö.....	20
7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	21
7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	22
7.6. Toimitilat	22
7.7. Teknologiset ratkaisut	23
7.8. Terveyshuollon laitteet ja tarvikkeet.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	24
8.1. Asiakastyön kirjaaminen	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	26

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kotico Päijät-Kymi Oy, Y-tunnus: 3338236-7

Osoite: Alaseinäjoenkatu 1, 60220 Seinäjoki

Palveluyksikkö

Nimi: Avo- ja perhekuntoutus Kannuspolku

Osoite: Heikkiläntie 10

Sijaintikunta: 16300 Orimattila

Vastuuhenkilö/yksikönjohtaja: Milja Simonen-Räkköläinen, 044 720 3127, milja.simonen-rakolainen@kotico.fi

Aluejohtaja: Heli Niemi, 050 523 3279, heli.niemi@kotico.fi

3

Palvelu

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohda: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut). Ilmoituksen ajankohda: 06.11.2023.

- Palvelu: Lapsiperheet, Palveluala: Perhetyö, Asiakaspaikat: 4
- Palvelu: Lapset ja nuoret, Palveluala: Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta, Asiakaspaikat: 24
- Palvelu: Lapsiperheet, Palveluala: Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut, Asiakaspaikat: 4

Hyvinvointialue, jonka alueella palvelua tuotetaan: Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Yksilö- ja perheterapeuttiset palvelut

Psykoterapeutti Sirpa Ahola

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Olemme laatineet avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kannuspolun omavalvontasuunnitelman yhteistyössä aluejohtajan, yksikönjohtajan ja henkilökunnan kanssa. Tarkistamme ja päivitämme omavalvontasuunnitelman neljän kuukauden välein. Tällöin otamme huomioon saadut palautteet sekä tehdyt havainnot toiminnasta. Päivitämme suunnitelman yhteistyössä aluejohtajan, yksikönjohtajan ja yksikön henkilökunnan kesken. Osallistamme omavalvontasuunnitelman päivittämiseen myös asiakasperheitä. Selvitämme asiakasnäkökulmaa, palvelujen laatua ja asiakaslupausten toteutumista säännöllisten palautekyselyiden avulla. Käsitlemme omavalvontasuunnitelmaa yksikön tiimeissä sekä johtoryhmässä neljän kuukauden välein, jolloin yksikönjohtaja laatii selvityksen omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja kehittämistarpeista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, julkaisusta ja seurannasta vastaa viiveettä avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kannuspolun yksikönjohtaja Milja Simonen-Räkköläinen p. 044 720 3127, milja.simonen-rakkolainen@kotico.fi.

4

2.2. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Avo- ja perhekuntoutusyksikkö Kannuspolku 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.

5

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-, neuvottelutila sekä tila terapeuttiseen työskentelyyn. 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 terapeutin työskentely. Terapeutin työskentelymme toteuttavat ainoastaan laillistetut pari- ja perhepsykoterapeutit. 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.

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 kuuluvalla henkilölle.

6

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 keskusteluilmapiirin yhtenä tärkeimpänä ennaltaehkäisevänä tekijänä riskien hallintaan, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Jokaisella työntekijälämme 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.

7

4.2. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Meillä Kannuspolulla arvioidaan, havainnoidaan, puututaan ja pyritään vaikuttamaan jatkuvasti mahdollisiin riskejä 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.
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma 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 asukkailla alkuammutusharjoituksen kahden vuoden välein. Toteutamme poistumisharjoitukset puoli vuosittain. Järjestämme yksikössämme säännöllisesti toteutettavia turvallisuuskävelyitä.
- Esihenkilöpäivystys: Työntekijöillämme on aina mahdollisuus konsultoida esihenkilöä saadakseen tarvittavan tuen toiminnalleen / päätöksenteolleen, 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 sekä vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman ajantasaisuudesta
- Riskien hallintaan liittyvien vastuualueiden hoitaminen
- Huolehtii riskikartoituksesta järjestäen mm. turvallisuuskävelyitä

8

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. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyä ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Varhaisen välittämisen malli ja päihdeohjelma
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- Toimintaohjeet eri tilanteisiin, kuten väkivalta tilanteisiin ja sairaskohtauksiin
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma (esim. ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset)
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Perehdytyslomake ja -kansio
- varautumissuunnitelma

4.4. Riskien tunnistaminen

Yksi merkittävimmistä riskeistämme on liikenteessä ajaminen, jossa vaaratilanteita voi luonnollisesti tulla. Tämä nousee erityisesti kotiin annettavissa palveluissa esille, joissa ajomatkamme ovat pitkiä ja ajamme eri sääolosuhteiden vaihdellessa. Kuljetamme toisinaan myös asiakkaitamme kyydissämme. Jokainen työpaikan auto on varusteltu ensiapuvälineillä ja kolaritilanteeseen tarpeellisilla tavaroilla. Ennaltaehkäisyä liikenteen riskeihin varamme liikenteeseen riittävästi aikaa kalenteria suunnitellessamme sekä pidämme autoistamme hyvää huolta. Asiakkaita kuljettaessamme huolehdimme tarvittaessa turvainten asianmukaisen kunnon sekä kiinnityksen. Työntekijöillämme on vastuu ilmoittaa yksikönjohtajalle autoista havaituista puutteista ja yksikönjohtajan tulee tarttua näihin viipymättä.

Keskeisiä riskitekijöitämme niin kotiin annettavissa palveluissa kuin yksikössä tapahtuvassa työskentelyssä ovat myös asiakkaiden psyykkisen oireilun voimistuminen tai päihteiden käyttö, joista voi seurata väkivaltatilanteita. Asiakkaan psyykkisen voinnin ja päihteiden käytön tunnistaminen, ennaltaehkäisy ja tilanteen mukainen toiminta ovat jokaisen yksikön työntekijän vastuulla. Riskejä voi aiheuta myös esimerkiksi inhimillisistä erehdyksistä, huolimattomuudesta tai kiinteistöön liittyvistä ennalta arvaamattomista vahingoista. Riskeihin varaudutaan toiminnan suunnittelulla, riittävällä henkilöstöresurssilla sekä tarvittavalla henkilökunnan kouluttamisella. Riskienkartoitus tehdään säännöllisesti ja riskien havainnointi liittyy jokapäiväiseen työskentelyyn yksikössämme.

Meille on tärkeää arvioida ja tunnistaa erilaisia riskitekijöitä suojataksemme niin asiakkaitamme kuin työntekijöitämme. Teemme yksikössämme kuukausittain omavalvontaa, kuten testaamme palovaroittimien toiminnan, tarkistamme asuntojen palokuorman ja

tarkistamme, että asuntojen turvallisuuskortit ovat tarkoituksen mukaisesti seinällä sekä poistumisteiden eteen ei ole laitettu esteitä. 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 perehdytysmateriaalista ja kuuluvat työntekijöidemme perehdytykseen.

4.5. Ilmoitusvelvollisuus

10

Työntekijöitämme koskee laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus. 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.

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.
- Henkilöstöpalaverissa
- Whistleblowing kanavan kautta

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

4.6. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kirjaamme asiakkaaseen liittyvät haittatapahtumat 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, haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet.

11

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. Auki kirjaamme ja päivitämme toimintaamme tehdyt muutokset perehdytysmateriaaleihin, mistä henkilöstömme voi käydä tarkastamassa uusia tai korjattuja toimintaohjeita. Käsitlemme asioita myös henkilöstöpalavereissa sekä päivittäisraporteilla. Muille tahoille ilmoitamme asiasta sovitulla tavalla, esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Työskentelyn tavoitteellisuuden varmistaminen

Kannuspolun yksikössä tapahtuvaan avoperhekuntoutukseen tai kotiin tehtävän avoperhekuntoutukseen 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 toimintamuodot tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteista, toimintamudoista, menetelmistä ja -välineistä koostuu perheen oma kuntoutussuunnitelma, jonka omaohjaajat ja yksikönjohtaja kirjaavat Doma-Care asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman laatimiseen osallistuu myös asiakas. Käymme kuntoutussuunnitelman perheen kanssa lävitse ja annamme sen lapsen asioista 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 asiakassuunnitelmapalaveriissa. Näemme erityisen tärkeänä sen, että henkilökuntamme tuntee kuntoutussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Tämän varmistaksemme henkilöstöpalaveriissamme omaohjaajat käyvät läpi uudet ja päivitettyt kuntoutussuunnitelmat kertoen suunnitelman sisällön, tavoitteet ja keinot, millä työskennellään tavoitteita kohti. Päivitämme kuntoutussuunnitelmaa tarpeen mukaan, vähintään kuukauden tai kahden kuukauden välein esimerkiksi asiakaspalaverissa sovitun mukaisesti.

Perhekuntoutustyöskentely voi painottua kuntoutukseen, vanhemmuuden arviointiin tai kokonaisuuteen, jossa on molempia elementtejä. Kuntoutusprosessissamme ovat vahvasti mukana ohjaus ja terapeutin työskentely. Laadimme kaikille perhekuntoutuksen perheille laajan loppuraportin, jossa tavoitteiden saavuttamista arvioidaan perhe- ja yksilökohtaisesti. Loppuraportissamme on myös ehdotuksia tukitoimiksi perhekuntoutusjakson jälkeiseen elämäntilanteeseen. Myös tukihenkilötyössä ja perhetyössä työskentelymme pohjautuu hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän ja lapsen/nuoren sekä perheen kanssa yhdessä laadittuihin tavoitteisiin sekä tavoitteiden pohjalta tehtyyn työskentelysuunnitelmaan.

5.2. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

Niin kotiin annettavassa perhetyössä ja avoperhekuntoutuksessa kuin yksikössämme tapahtuvassa avoperhekuntoutuksessa näemme tärkeänä osallistaa vanhempia työskentelyyn. Ohjaamme ja tuemme vanhempia vanhemmuudessa ja siihen liittyvissä

vaikeissakin kysymyksissä. Asetamme yhdessä pohtien vanhemman kanssa lapsille rajoja, jotka turvaavat lapsen kasvua ja kehitystä.

Kannuspolun perhekuntoutusyksikössä perheet asuvat omissa viihtyisäksi sisustetuissa asunnoissa. Yksikkömme toiminta perustuu lastensuojelun avohuollon tukitoimiin, jolloin palvelu on asiakkaille vapaaehtoista. Emme käytä lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Viikko-ohjelmia laatiessamme huomioimme perheiden tilanteet, heidän omat arjen menot ja tarpeet. Viikko-ohjelma sisältää terapeutista työskentelyä, perhetapaamisia, vanhemmuuskeskustelua, lapsen kanssa työskentelyä, omaohjaaja aikaa, perheen yhteistä tekemistä ja yhteisöllistä toimintaa.

13

5.3 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 Kannuspolulla asiakkaiden asiallinen kohtelu ja kohtaaminen yksilöllisesti ja kunnioitavasti ovat erityisen merkityksellisiä asioita, riippumatta asiakkaan kulttuuritaustasta, sukupuolesta, vakaumuksesta tai iästä. Kohtaamme asiakkaan ihmisenä, eikä eriarvoisuutta ilmene minkään asiakkaan elämäntilanteen tai tapahtuneen vuoksi.

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.

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.

5.4. 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.

14

Osallistamme asiakkaita ja heidän läheisiään yksikkömme laadun ja omavalvonnan kehittämiseen keskustelujen 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.

5.5. Saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Tiedotamme henkilöstöämme yksikössä mahdollisista muutoksista ja palautteen kautta saaduista kehitysehdotuksista. Tiedottaminen tapahtuu asian kiireellisyyden mukaan Do-maCaren, sähköpostin tai henkilökuntapalaverissa käydyn keskustelun kautta. Suhtaudumme esitettyihin asioihin vastuullisesti, kehitysmuotoisesti ja tilanteen vaatimalla vakavuudella sekä nopeudella.

5.6. Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömyydessä 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 Milja Simonen-Räkköläinen p. 044 720 3127 milja.simonen-rakkolainen@kotico.fi

Aluejohtaja Heli Niemi p. 050 523 3279 heli.niemi@kotico.fi

Palvelujohtaja Pekka Kivisaari p. 040 583 8986 pekka.kivisaari@kotico.fi

15

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lain mukaisesti oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta myös valvovalle viranomaiselle. Muistutus osoitetaan omalle hyvinvointialueelle ja jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, on asiakkaan mahdollista tehdä kantelu aluehallintovirastoon. 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 oikeusturva-keinojen käytössä (muutoksenhaut), tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien toteutumiseksi.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto:

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

kirjaamo.etela@avi.fi

p. 0295 016 000

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Tarja Laukkanen

03 819 2504 (puhelinaika ma, ti, to klo 9-12, ke 9-15 muulloin voi jättää vastaajan yhteydenottopyynnön)

asiavastaavat@paijatha.fi

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

5.7. Vastuuohjaaja

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, joka seuraa asiakkaan edun toteutumista ja palvelun laatua. Meillä Kannuspolulla niin yksikössä tapahtuvassa kuin kotona tehtävässä avoperhekuntoutuksessa jokaiselle asiakkaalle on nimetty kaksi vastuuperheohjaaja. Vastuuohjaajat ovat asiakkaan asioiden asiantuntijoita, koordinoijia, vastuuhenkilöitä ja kontakteja muihin tahoihin. Vastuuohjaajan työnkuva ja työskentelyn painopisteet on kirjattu auki ja ne käydään perheohjaajien kanssa läpi työhön perehdyttämisen vaiheessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Näemme tärkeänä asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden lisäksi asiakkaan hyvinvoinnin ja elämänhallinnan lisäämisen ja sitä kautta asiakkaan kuntoutumisen. Haluamme olla tuke-
massa niin fyysistä, psyykkistä, kognitiivista kuin sosiaalista toimintakykyä asiakkaan kanssa yksilöllisesti mietityin tavoittein ja keinoin. Työskentelymme alkuvaiheessa kartoitamme asiakkaan kanssa keskusteluin hänen toimintakykyä, jonka pohjalta mietimme yhdessä työskentelyn tavoitteisiin sopivat työskentelymenetelmät.

Meillä Kannuspolulla halutaan olla asiakkaan tukena liikunta- ja kulttuuri sekä harrastustoiminnan toteutumisessa. Pohdimme asiakkaan kanssa millainen toiminta olisi asiakkaalle 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 viikko-ohjelmia heidän arjen tueksi. Tarvittaessa harjoittelemme yhdessä asiakkaan kanssa arkisia asioita. Kirjaamme myös hyvinvointiin ja elämänhallintaan 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

Näemme monipuolisen ja terveellisen ruokavalion sekä säännöllisen ateriarhythmin tärkeänä osana hyvinvointia. Mietimme asiakkaiden kanssa lasten ja nuorten kasvua tukevaa ruokavaliota. Olemme tarvittaessa tukemassa säännöllistä ruokarytmiä, työstämässä ruokalistaa ja kauppa-asiointilistaa. Autamme vanhempia mielellämme ravitsemuksellisissa asioissa. Tarvittaessa konsultoimme terveydenhuoltoa.

17

Yksikössä olevat perhekuntoutusasiakkaat:

Perhekuntoutusyksikössämme perheen vanhemmat tekevät itse ruuan omassa asunnossaan. Yksikössämme on säännölliset kauppapäivät, jolloin perheet saavat autokyydin kauppaan. Tarvittaessa käymme asiakkaan tukena kaupassa.

6.3. Hygieniakäytännöt

Yleinen siisteys ja hygienia ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Tarvittaessa ohjaamme perheitä siisteyden ja hygieniatason ylläpitämiseen.

Yksikössä olevat perhekuntoutusasiakkaat:

Jokainen Kotorinteen perhekuntoutus perhe huolehtii oman asunnon siisteydestä, pyykinpesusta ja hygieniatasosta. Asiakkaiden viikko-ohjelmaan kirjataan tarvittaessa siivouspäivä. Yksikkömme vastaa hygieniatarvikkeista, liinavaatteista ja pyyhkeistä. Henkilökuntamme huolehtii rappukäytävän, terapia- ja neuvottelutilojen, toimistotilojen sekä piha-alueiden siisteydestä. Henkilökuntamme hoitaa myös asunnon loppusiivouksen asiakasperheen kuntoutuksen päätyttyä Kannuspolulle laaditun loppusiivouslistan mukaisesti.

6.4. Infektioiden torjunta

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

Yksikkömme hygieniayhdyshenkilö on yksikönjohtaja Milja Simonen-Räkköläinen, p. 044 720 3127, milja.simonen-rakkolainen@kotico.fi

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

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.

18

Yksikössä olevat perhekuntoutusasiakkaat:

Kannuspolun perhekuntoutusyksikössä olevilla asukkailla on oikeus saada Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta tarvittavat terveydenhuollon palvelut ja tukitoimet. Päijät-Hämeen hyvinvointialue järjestää palvelut yhteistyössä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialueen kanssa. Kiireellistä hoitoa vaativissa tapauksissa soitetaan apua hätänumerosta 112. Lisäksi henkilökunta voi konsultoida paikallista terveydenhuoltoa. Kannuspolun terveysasemana toimii sijainnin mukaisesti Orimattilan terveysasema, yhteydenotto arkisin numerosta 03 819 4260 ja muuna aikana hoidontarpeen arviointi päivystysavun numerosta 116 117.

6.6. Lääkehoito

Meillä perhekuntoutus yksikössämme olevat perheet vastaavat itse lääkeshoidostaan. Perhekuntoutusyksikkömme asunnoissa perheillä on oma lukittava lääkekaappi.

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 asiakkaalle tietoon, että hänellä on oikeus olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä aina niin halutessaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Perhekuntoutusyksikkömme 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.

Yksikkömme poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma löytyvät intrasta ja ovat osa henkilökuntamme perehdytystä. Järjestämme henkilökunnallemme kaksi kertaa vuodessa poistumisharjoituksia sekä kertaamme paloturvallisuusohjeita. Varmistamme näiden asioiden perehdytyksen myös uusille työntekijöille ja yksikköön muuttaville perhekuntoutus asiakkaille. Perhekuntoutusasunnoissa on kirjalliset ohjeet hätätilanteita varten ja pelastautumiskortit ovat kaikkien asuntojen ja toimiston ovien läheisyydessä. Testaamme henkilökuntamme toimesta kerran kuukaudessa palovaroittimet, tarkistamme asuntojen palokuorman sekä poistumisreittien avoimuuden ja pelastautumiskorttien / hätätilanneohjeiden esilläolon sekä sammutuspeitteiden kunnon. Järjestämme henkilökunnallemme ja sillä hetkellä perhekuntoutus asunnoissa oleville pelastusviranomaisen toteuttaman alkusammutuskoulutuksen kahden vuoden välein. Yksikkömme palotarkastusten tiheyden määrittelee pelastusviranomainen.

7.2. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Noudatamme käsihygieniassa THL:n käsienpesuohjetta. Ohjaamme myös asiakkaita hyvään käsihygieniaan, korostaen hyvän käsihygienian merkitystä.

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

Kiinnitämme huomiota tuholistorjunnassa 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. Kannuspolun tilat on rakennettu yksikön toimintaan sopiviksi. Pidämme huolta ilmanvaihdesta, 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 Kannuspolulla työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Työtiimimme on moniammatillinen ja siihen kuuluvat perhepsykoterapeutti ja sosionomeja (AMK). Lisäksi hyödynnämme aluejohtajan (sosionomi YAMK) 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.

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 työntekijä vinkkien 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 huumeseula.

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytämme henkilöstömme asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, sekä omavalvonnan toteuttamiseen yhtiön ja yksikkömme perehdytyskäytänteiden mukaisesti. Koticolla on käytössään perehdytyslomake, joka toimii runkona perehdytys-/perehtymisprosessille. 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 esiin nousseet koulutustoiveet. 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 rivitalo rakennuksessa Orimattilan Tönnön kylässä. Yksikkömme sijaitsee rauhallisella omakotitalo alueella. Yksikkömme lähellä on leikkipuisto sekä ulkoilureittejä. Lähin kauppa sijaitsee Orimattilan keskustassa, jonne on matkaa 2,2km. Lisäksi lähellä ovat

Orimattilan kattavat palvelut mm. kirjasto, apteekki ja kuntosali. Kannuspolulta on helppo liikkua julkisen liikenteen avulla, lähin bussipysäkki sijaitsee noin 1 km päässä. Lahden keskusta on matkaa 24km. Samassa pihapiirissä Kannuspolun perhekuntoutusyksikön kanssa toimii Koticon Kannuspolun lastensuojeluyksikkö.

Yksikössämme on neljä saman kokoista täysin varusteltua kaksiota. Perhekuntoutusasunnoissa on pyykkikoneet ja kuivausrummut sekä jokaisessa asunnossa on oma sauna. Lisäksi yksikössämme on työntekijöiden toimitila sekä monitoimitila neuvotteluja ja perhetaapaamisia varten.

23

Kiinteistönhuoltopalvelut hankitaan Kannuspolulle paikallisesta kiinteistöhuolto yrityksestä. Henkilökunnan tehtävänä on huolehtia kiinteistön siisteydestä ja toimivuudesta niin, että mahdollistetaan kiinteistön toimivuuden säilyminen pitkäaikaisesti. Mikäli yksikössä havaitaan turvallisuusriskin muodostama laite tai väline, niin se poistetaan välittömästi käytöstä ja hankitaan uusi tilalle. Toimitiloja koskevat epäkohtailmoitukset ohjataan yksikönjohtajalle, joka huolehtii epäkohdan tarpeen mukaisesta selvittämisestä ja korjauttamisesta.

7.7. Teknologiset ratkaisut

Yksikössämme henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Yksikössämme ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

7.8. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössämme on käytössä kotikäyttöön verrattavia terveydentilan seurantaan soveltuvia laitteita kuten kuumemittari ja ensiapuvälineitä. Näiden toimivuudesta ja käytöstä vastaa yksikönjohtaja. Asiakkaalla voi olla omassa käytössään mm. verensokeri- ja verenpaine-mittareita, joiden toimintakuntoisuudesta asiakas huolehtii itse ohjaajiemme tuella ja tarvittaessa huollosta vastaa asiakkaan oman hyvinvointialueen välinehuolto. Työntekijämme perehdytetään käytettävissä olevaan laitteistoon ja niiden käyttöön.

Yksikössä käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikönjohtaja Milja Simonen-Räkköläinen p. 044 720 3127 milja.simonen-rakkolainen@kotico.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisen merkitys on oleellinen. Meillä työntekijät perehdytetään kirjaamiseen opastuksen ja ohjauksen avulla. Asiakkaidemme 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. Arjen rutiini on rakentunut niin, että jokaisessa työvuorossa on riittävästi aikaa ja työrauhaa kirjaamiseen.

24

Asiakastyön kirjaaminen on muun muassa:

- Ammatillista kuvausta asiakkaan arjesta ja voinnista suhteessa asiakas-, kuntoutussuunnitelmaan, sekä niiden kautta luotuihin tavoitteisiin.
- Vastuuohjaaja- 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. Kannuspolulla toteutetaan arkirytmisissä olevaa raportointiaikaa.

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. Lähetämme säännöllisesti asiakasta koskevat päivittäiskirjaukset ja yhteenvedot tilaajalle suojatulla sähköpostilla yhteydellä. Asiakkuuden päättyessä poistamme asiakkaan tiedot DomaCa-resta.

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 yhteenvedoista. Käytäntönämme on, että luovutamme asiakkaan tietoja vain lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän pyynnöstä, ja silloinkin teemme asiakirjoihin merkinnän luovuttamisesta.

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikönjohtaja Milja Simonen-Räkköläinen.

Yhtiölle on laadittu tietoturvasuunnitelma 30.6.2024, jonka toteutumisesta yksikössämme vastaa yksikönjohtaja Anne-Mari Hietikko. Lisäksi yhtiöllä on rekisteriseloste ja tietosuojaseloste. Suunnitelmat käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Esihenkilöiden vastuulla on tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista työntekijöille.

Yksikönjohtaja huolehtii tietoturvasuunnitelman mukaisesta toiminnasta. Mahdollisissa teknologiaan liittyvissä vikatilanteissa otetaan yhteys asiaa hoitavaan tahoon. Esimerkiksi tietotekniikkaan liittyvissä pitkittyneissä häiriötilanteissa asiakaskirjaukset kirjataan käsin ja säilytetään asiakkaan kansiossa lukitussa kaapissa. Häiriötilanteen korjaannuttua käsin kirjoitettu tieto siirretään asiakastietojärjestelmään.

Tietosuojavastaava:

Esa Mäntynen

0400 611 972

esa.mantynen@kotico.fi

Onko yksikölle laadittu alassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Hävitettävä asiakastietoa sisältävä materiaali viedään suoraan samassa pihapiirissä olevan Kannuspolun lastensuojeluyksikön tietoturva-astiaan hävitettäväksi.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Olemme ryhtyneet keräämään vuoden 2025 aikana säännöllisesti palautetta lapsilta, vanhemmilta ja tilaajilta TapLause-palautteen kautta. TapLause-palautetta on kertynyt huhtikuuhun 2025 mennessä vielä verrattain vähän. Avointa palautetta on tullut enemmän ja se on ollut pääosin positiivista. Lapsilta saatu palaute on ollut muun muassa ”Täällä on hyvä ja turvallista olla.” Vanhemmat ovat antaneet avointa palautetta muun muassa seuraavasti: ”Kaikki ohjaajat ovat kivoja, vaikka heitä tuleeikin ”ovista ja ikkunoista” ”, ”Olen saanut paljon apua”, ”Tämä paikka tuntuu kodilta”. Tilaajat ovat antaneet palautetta: ”Kaikki työntekijät ovat ammattitaitoisia ja heidät saa hyvin aina kiinni”.

Hyvästä palautteesta huolimatta haluamme nostaa asiakkaan kuulemisen ja osallisuuden lisäämisen kehittämiskohteeksemme. Asiakkaalla tulisi olla aina kokemus siitä, että hän on tullut kuulluksi, niin oman olonsa, palveluiden kuin työskentelyn suhteen, joten jatkossa painotamme aiempaa enemmän asiakkaan osallistamista työskentelyn suunnitteluun, tavoitteiden säännölliseen arviointiin sekä osallistavaan kirjaamiseen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään henkilöstön ja johtoryhmän kokouksissa neljän kuukauden välein.

Orimattila 28.4.2025

Milja Simonen-Räkköläinen, yksikönjohtaja