

Humana

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö, Humana Avopalvelut Oy omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija

Sanna Ala-Kojola

Pvm.

12.4.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	4
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	4
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
3.1	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
3.2	Palvelun toimintaa ohjaavat arvot.....	7
4	Riskienhallinta.....	8
4.1	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	8
4.2	Riskienhallinnan työnjako	8
4.3	Riskien tunnistaminen	8
4.4	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi	9
4.5	Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen.....	10
4.6	Ilmoitusvelvollisuus	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1	Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi.....	11
5.2	Yksilöllinen palvelusuunnitelma	11
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
5.5	Asiakkaiden osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	12
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	12
5.7	Asiakkaan oikeusturva	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta	15
6.1	Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta	15
6.2	Ravitsemus.....	15
6.3	Hygieniäkäytännöt.....	16
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito	16
6.5	Lääkehoito.....	16
7	Asiakasturvallisuus	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	17
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet ja moniammatillinen yhteistyö	17
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	18
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	18
7.5	Toimitilat.....	18
7.6	Teknologiset ratkaisut	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	19
8.1	Asiakastietojen käsittely.....	19
8.2	Asiakastyön kirjaaminen.....	20
9	Yhteenvedo: kehittämissuunnitelmasta	20
10	Omavalvonta suunnitelman seuranta.....	22

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue:

Etelä-Pohjanmaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Tukipuun perhekuntoutusyksikkö

Katuosoite: Vasarakirveenkatu 10

Postinumero: 60200

Postitoimipaikka: Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tukipuun Perhekuntoutusyksikössä tarjotaan eri pituisia perhekuntoutusjaksoja eri kokoisille perheille haastaviin elämäntilanteisiin. Perhe tulee yksikköömme asumaan kuntoutuksen ajaksi heille tarjottuihin asuntoihin. Meillä on tarjota kuudelle perheelle yhtäaikainen paikka kuntoutusjaksoille. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on kaksi nelion kokoista asuntoa, yksi kaksio ja kolme kolmion kokoista asuntoa. Perhekuntoutusjakso on intensiivinen ja moniammatillisesti toteutettu. Asiakkaat tulevat hyvinvointialueiden sosiaalitoimen tilaamina. Olemme ilmoituksen varainen paikka ja perhe on tällöin itse vastuussa itsestään. Perhe saa vahvan tuen arkeensa meidän työntekijöiden ja terapeuttien (taideterapia sekä perheterapia) toimesta. Perheen kanssa työskennellään eri vuorokauden aikoihin, kuutena päivänä viikossa.

Esihenkilö:

Virve Koivuluoma, Tiiminjohtaja, Puhelin: 0447321847

Sähköposti: virve.koivuluoma@humana.fi

Sanna Ala-Kojola, Toiminnanjohtaja, puhelin: 0447506182

Sähköposti: sanna.ala-kojola@humana.fi

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Avohuollon palvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Avopalveluyksikkö tukipuu on perustettu 17.2.2014. Ensimmäinen aluehallintavirastolta saatu ilmoitus rekisteröinnistä sosiaalialan yksityisten palveluntuottajien rekisteriin saapui 30.9.2015.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Toiminnanjohtaja ja Yksikön Tiiminjohtaja

Omavalvonnan Suunnittelusta ja seurannasta vastaa toiminnanjohtaja Sanna Ala-Kojola p. 0447506185, sanna.ala-kojola@humana.fi

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kolme kertaa vuodessa ja aina, kun toiminnassamme tulee muutoksia ja ilmenee laatuun vaikuttavia asioita. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi tiimien kanssa ja tiimiläiset saavat tehdä lisäys- ja korjausehdotuksia. Perehdytystilanteessa omavalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksiköiden ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös perhekuntoutusyksikössä perheiden asuntoon nähtäville. Omavalvontasuunnitelma on myös näkyvillä nettisivuillamme www.humana.fi.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perhekuntoutuksen tavoite niin laitoksessa toteutettuna, kuin avoperhekuntoutuksena perheen kotiin vietyinä, on muutos lapsen ja perheen elämässä. Sisällöllisesti perhekuntoutuksen palvelussa on elementtejä tehostetusta perhetyöstä, mutta se on intensiivisempää ja pitkäjänteisempää.

Perhekuntoutuksessa on aina mukana kuntouttavia elementtejä ja terapeuttinen työote. Palvelu on tavoitteellista ja suunnitelmallista erityistason palvelua. Perhekuntoutus on korjaava tukitoimi perheelle, jossa on haasteita heidän omassa arjessaan ja lastensuojelulliset huolet ovat isoja. Palvelua voidaan antaa esimerkiksi tilanteessa, jossa arvioidaan lapsen sijoitusta kodin ulkopuolelle. Perhekuntoutusta voidaan toteuttaa myös tilanteessa, jossa lapsi on palannut sijoituksesta kotiin ja kodin olosuhteita halutaan vakauttaa, jotta perheen yhdessä pysyminen on jatkossa mahdollista.

Tukipuun perhekuntoutuksessa on pitkällä työkokemuksella varustettuja työntekijöitä, joista suurin osa on AMK-tason sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia, lisäksi tiimissä on muutama lähihoitaja. Perhekuntoutuksessa vuorottelevat erityistason työskentely ja perheohjaus. Ohjauksellinen osuus koostuu niin arvioinnista, tukemisesta, neuvonnasta, mallintamisesta kuin käytännön auttamisesta. Ohjaavan työn luonne on kuntouttavaa, korjaavaa ja kohtaavaa. Jokainen perhe saa apua siihen haasteeseen, mitä juuri he tarvitsevat. Kuntouttavan ja ohjaavan työn lisäksi tärkeä osa perhekuntoutusta on terapeuttinen työskentely. Terapeuttinen työskentely varmistaa viimesijassa perhekuntoutuksen kuntouttavan luonteen. Terapeuttinen työskentely voi painottua parisuhteen tai yksilön haasteisiin, mutta siinä voi olla läsnä myös koko perhe ja työskentelyllä pyritään useimmiten parantamaan perheen sisäistä vuorovaikutusta perheterapian keinoin. Pohjana tälle toimii arjen kuntouttavan lähityön havainnot perheen tarpeista. Erityistason työ tuottaa myös vastaavasti tavoitteita kuntouttavalle lähityölle, joka vie terapeutin työssä käytyjä asioita käytäntöön. Tukipuun perhekuntoutuksessa osana moniammatillista tiimiä on perheterapian lisäksi musiikki-/ taideterapeuttista työskentelyä, jolloin voidaan pitää yksilöllisiä hetkiä lasten kanssa taiteen ja musiikin keinoin sekä vahvistaa vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta eri kokoonpanoilla.

Tukipuun perhekuntoutuksessa ohjaajat ovat aamu- ja iltavuoroissa kuutena päivänä viikossa. Sunnuntai on pääsääntöisesti perheen vapaapäivä työskentelystä. Perheissä pyritään työskentelemään monenlaisina vuorokauden aikoina, että saadaan mahdollisimman monipuolinen kuva perheen arjesta. Perhekuntoutuksessa tehdään perheelle joka viikko viikko-ohjelma, joka räätälöidään yksilöllisesti jokaiselle perheelle, huomioiden kunkin perheen tuen tarpeet ja tavoitteet. Viikko-ohjelmaan laitetaan perheen arjen säännöllisyyttä tukevia asioita, esimerkiksi siivouspäivät ja kauppapäivät, päivän sisällä tapahtuvat ruokailut, ruokalistat, ulkoiluajat, peseytymiset, riittävä kodin puhtaus ja muut riittävään huolenpitoon liittyvät asiat. Lisäksi viikko-ohjelmaan kuuluvat erityistyöntekijän tapaamiset (mm. terapeuttinen työskentely, neuropsykiatrinen valmennus, MIM (marschack interaction method) – vuorovaikutuksen havainnointiin tarkoitettu työskentely menetelmä, perheohjausajat, lapsen omaohjaaja-ajat ja vanhemmuuskeskustelut. Viikko-ohjelma jäsentää työskentelyä ja antaa sille raamit.

Jokaisella perheellä on oma vastuutyöntekijä, jota kutsutaan omaohjaajaksi. Omaohjaaja vastaa prosessin etenemisestä tavoitteiden mukaisesti ja mm. aikatauluttaa raporttien tekemiset. Perheen omaohjaaja vastaa kokonaisuudessaan perheen työskentelystä, että siellä toteutuu vanhemmuuskeskustelut ja muut toiminnalliset tuokiot. Lisäksi omaohjaaja huolehtii säännöllisistä avotiimien toteutuksista.

Aktiivisen kuntoutusjakson lähestyessä loppuaan, tukea yleensä harvennetaan asteittain ja tavoitteena on, että perhe lopulta pärjää luonnollisen verkoston ja omien palveluiden turvin. Usein päätösvaiheessa tehdään saattotyötä yhdessä tilaajan tai hoitotahon työntekijän kanssa, niin, että siirtyminen peruspalveluihin on mahdollisimman nopea ja asiakaslähtöinen. Työskentely päätetään yhteiseen loppuarviointiin ja neuvotteluun tilaajan sekä asiakkaan kanssa. Perheohjausta on mahdollista kuntoutuksen jälkeen myös jatkaa kotiinpäin Tukipuun toimesta.

Perhekuntoutus on mallinnettu valtakunnallisesti kaikkiin Humanan perhekuntoutusyksiköihin. Humanalla on yhteinen perheen kanssa yhdessä tehtävä arviointipohja, mitä työskentelään koko kuntoutuksen ajan. Arviointipohjassa on oma osuus myös lapselle, jotta lapsen mielipide tilanteestaan tulee selvitettyä muiden perheenjäsenten mukaisesti. Lapsen aktiivinen osallistuminen työskentelyyn ja hänen äänensä esiin tuleminen ovat tärkeitä asioita prosessissamme. Perhekuntoutuksessa on olennaista arvioida perheen kuntoutumisprosessia koko ajan lapsen näkökulmasta. Arviointimme kautta niin perheenjäsenet kuin työntekijät arvioivat perheen jäsenten tilannetta yksilöllisesti.

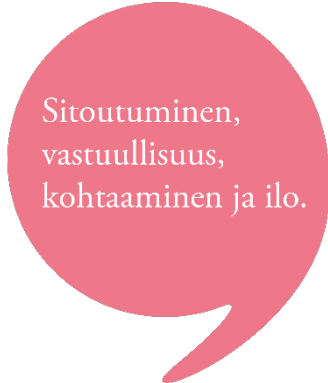
Onnistuneen perhekuntoutus prosessin tuloksena lapsen ja perheen tilanteessa tapahtuu myönteisiä muutoksia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi lapsen kasvu- ja kehitysedellytysten vahvistumista, perheen elämänhallinnan ja vanhempien kasvatuskyvyn edistymistä sekä lapsen ja perheen taitojen ja voimavarojen saamista käyttöön. Kuntoutusjakson jälkeen perheenjäsenten keskinäinen vuorovaikutus on parantunut ja perheen tilanne on kokonaisuudessaan sellainen, mikä mahdollistaa perheen jatkamisen yhdessä. Toisinaan perhekuntoutus luo mahdollisuuden myös perheen tukemiseen hallittuun ja asiakaslähtöiseen suureen elämänmuutokseen, esimerkiksi lapsen/lasten sijoittamisessa kodin ulkopuolelle.

Työskentelystä teemme käyntikohtaiset kirjaukset ja väliraportit loppuraportin lisäksi. Dokumentointimme on aina osallistavaa ja perheen voimavarat huomioivaa. Dokumentoinnissa otamme kantaa perheen tilanteeseen lapsen edun ollessa keskiössä. Asiakkaan osallisuus näkyy kirjauksen lisäksi työskentelyssämme myös siten, että otamme asiakasta mukaan säännöllisiin tiimipalaverihin, joissa mukana on perheen vanhempien lisäksi perheen omaohjaaja ja terapeutti sekä sovitusti myös tiiminjohtaja. Näitä tiimejä kutsutaan avotiimeiksi. Avotiimissä käydään perheen tilannetta läpi työntekijöiden kesken ja asiakas on koko ajan kuulemassa tämän keskustelun. Perheen vanhempi osallistuu myös keskusteluun avotiimissä. Avotiimin mukainen

systeeminen malli ja ajattelu lisää asiakkaan osallisuutta ja läpinäkyvyyttä työskentelyssä. Kaikki toimintamme on avointa ja asiakas on koko ajan tietoinen prosessin etenemisen vaiheista.

Perhekuntoutusjakso kestää keskimäärin 3-6kk:tta. Kuntoutuksen etenemistä arvioidaan välipalaveriin, jotka yleensä ovat n. kerran kuukaudessa. Välipalaveriin osallistuu tilaajatähon sosiaalityöntekijä ja Tukipuun tiiminjohtaja yhdessä perheen omaohjaajan kanssa sekä terapeuttimme. Välipalaverien lisäksi tukipuun perhekuntoutuksessa pidetään noin kolmen viikon välein avotiimejä, jossa asiakas myös mukana. Henkilökunnan tiimipalaverit pidetään kahden viikon välein, joissa käydään käytännön asioita läpi ja keskustellaan esille tulleista asioista.

3.2 Palvelun toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Meillä on sitoutunut henkilökunta, jotka tekevät työtään täydellä sydämellään. Me haluamme aina ajatella asiakkaamme parasta. Kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti ja kunnioittaen, unohtamatta iloa. Haluamme toimia työssämme läpinäkyvästi ja osallistamme asiakasta kaikessa. Mitään emme tee asiakkaan selän takana. Työtämme ohjaa lapsen etu ja se on kaikessa toiminnassamme ensisijaisen tärkeää. Työn tavoitteet ohjaavat meitä työssämme. Haluamme olla palan matkaa asiakkaidemme rinnalla kulkijoita ja edistää perheen elämää parempaan suuntaan.

Humanan arvoja olemme käyneet tiimissä läpi ja miettineet mitä ne tarkoittavat Tukipuun arjessa. Jokainen työntekijä haluaa sitoutuneesti ja vastuullisesti hoitaa työnsä. Tämä näkyy siinä, että jokainen hoitaa omien asiakkaiden prosessit tavoitteiden mukaisesti alusta loppuun saakka sitoutuneesti ja kantaa itselle kuuluvan vastuunsa niissä. Jokainen työntekijä hoitaa annetut tehtävät loppuun saakka niin, että jokainen voi luottaa toinen toisiinsa, että hommat tulee hoidetuksi. Tukipuun tiimistä välittyy aito kohtaamisen halu, niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin kohtaan. Tukipuun tiimistä ei myöskään ilo puutu ja haluamme, että arvomme näkyvät sekä työyhteisössä että asiakkaidemme keskuudessa. Naurua ja iloa saa olla sekä työyhteisössä, että asiakkaidemme kanssa.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Tiiminjohtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Päivitämme säännöllisesti ensiaputaitojamme koulutuksen myötä. Keväällä 2023 olemme käyneet uhkatilanne koulutuksessa Axesecurityn järjestämänä, jossa kävimme läpi uhkaavia tilanteita ja miten niissä tulee toimia. Myös alueellista Depriefing osaamista on lisätty ja näin ollen vahvistamme kriisitilanteiden läpikäyntiä työyhteisömme sisällä.

Meillä jokaisesta asiakastilanteesta tai muussa työssä tapahtuvasta poikkeamasta tehdään ilmoitus Gurufield järjestelmäämme. Poikkeamia käydään tiimeissä säännöllisesti läpi ja puhutaan niistä niin, että asiakastietoja tai työntekijää ei tunnisteta, keneen tilanne tai asia on kohdistunut. Poikkeamien läpikäymisen avulla voimme oppia lisää yhdessä ja miettiä mitä voimme toiminnassamme parantaa ja kehittää. Perehdytystilanteesta läpi käydään asiakastilanteeseen kohdistuvat riskit ja niiden ennaltaehkäisy. Toimintaohjeita löytyy omasta järjestelmästäämme, My Humanasta, sekä perehdytyskansiosta, joka on saatavilla toimistollamme.

4.2 Riskienhallinnan työnjako

Toiminnanjohtajan ja tiiminjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ja riskienhallinnan ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. He vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat säännöllisesti tehtäviin riskienarviointiin ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä siihen, että mahdolliset epäkohdat tuodaan esihenkilöiden tietoisuuteen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

4.3 Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamisen apuna ovat riskienarvioinnit, työpaikkaselvitykset, asiakkaat, omaiset, yhteistyökumppanit, henkilöstö, jokapäiväinen havainnointi, palautejärjestelmä, itsearviointit, sisäiset auditoinnit jne.

Esimerkkejä mitä riskejä voi esiintyä:

- henkilöstöön liittyvät riskit
- asiakkaisiin liittyvät riskit
- tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit
- palveluntuottamiseen liittyvät riskit
- yksikön/toiminnan tiloihin liittyvät riskit
- tiedottamiseen liittyvät riskit
- ympäristöön liittyvät riskit, mahdolliset ulkopuolelta tulevat riskit
- liikenteessä liikkumiseen liittyvät riskit

Sisäiset itsearviointit tukevat riskien tunnistamisprosessia sekä säännölliset riskienarvioinnit, joita päivitämme jokaisesta tiimistä kahden vuoden välein. Tarkastelemme säännöllisesti toimintaamme eri arviointien, palautteiden ja poikkeamien avulla sekä tunnistamme sitä kautta mahdollisesti olemassa olevat riskit. Lisäksi säännölliset tiimipalaverit tukevat sitä, että riskit tulevat keskusteluihin ja pystymme niihin reaaliaikaisesti puuttumaan.

Tukipuun riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana. Tässä riskienarvioinnissa nousi isoimmaksi riskiksi liikenteessä ajaminen ja myös asiakkaat toisinaan työntekijän kyydissä, etenkin perhekuntoutuksessa käymme asiakkaiden kanssa kaupassa ja muilla asioilla yhteisesti ohjaajan kanssa. Joudumme paljon kulkemaan liikenteessä paikasta toiseen, joten vaaratilanteita luonnollisesti voi liikenteessä tulla. Jokainen työpaikan auto on varusteltu ensiapuvälinein ja muilla kolaritilanteessa tarpeellisin tavaroin. Ennaltaehkäisyä liikenteen riskeihin voimme huolehtia, että pidetään autoista hyvää huolta, katsastetaan ja huolletaan autoja säännöllisesti sekä huolehditaan hyvästä kalenterin suunnittelusta, ettei aiheuteta kiirettä liikenteessä kulkiessa. Liikenteessä kulkeminen vaatii varovaisuutta jokaiselta kuljettajalta. Myös tilanteeseen kuuluvat turvaistuimet lapsille autoon on aina kiinnitettävä asianmukaisella tavalla.

4.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Yksikössämme tiiminjohtajan ja toiminnanjohtajan tehtävä on käsitellä riskit ja huolehtia niiden asianmukaisesta dokumentoinnista. Tukipuun riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana ja näistä on keskusteltu tiimin kanssa. Riskienarviointien, palautteiden sekä sisäisten itsearviointien kautta pystymme dokumentoimaan toimintaamme ja analysoimaan mahdollisia riskejä. Lisäksi Gurufield järjestelmässämme tehtyjen poikkeamien avulla pystymme tarkastelemaan toimintaamme ja käsittelemään riskiä ja mahdollisesti miettimään miten voimme niihin vaikuttaa ja mahdollisesti muuttaa toimintatapojamme. Gurufield järjestelmän kautta poikkeama menee esihenkilön käsiteltäväksi. Arvioidaan poikkeaman riskin taso, selvitetään juurisyytä ja asetetaan korjaavia toimenpiteitä. Kaikki gurufieldiin tehdyt poikkeamat käsitellään säännöllisesti

tiimipalaverissa. Palautteita tarkastelemme säännöllisesti myös riskien näkökulmasta. Työnohjaus on myös tukenamme, mikäli ilmenee isompia epäkohtia, joita on hyvää purkaa yhteisesti läpi.

Mikäli työntekijäämme on kohdannut jokin poikkeama, uhka-/ vaaratilanne, työtapaturma tms., hän tekee ilmoituksen gurufieldissä. Kaikki nämä tilanteet käsittelemme säännöllisesti, anonymisti reaaliaikaisesti tiiminjohtajan ja työntekijän kesken tiimissämme. Gurufieldiin raportoimme esimerkiksi seuraavissa tapahtumissa: tapaturma, asiakastyön poikkeamat, esimerkiksi toistuvasti peruuntuneet käynnit sekä uhka ja väkivaltatilanteet.

4.5 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Tiiminjohtaja yhdessä toiminnanjohtajan kanssa on vastuussa toimenpiteistä, mitä yksikkö vaatii. Lisäksi myös tiedottaminen on esihenkilöiden vastuulla. Pyrimme muuttamaan toimintaamme sen mukaan, kun havaitsemme asioita, joihin voimme puuttua tai tehdä muutostoimenpiteitä. Tiedottaminen on tässä tärkeässä roolissa. Säännölliset tiimipalaverit tukevat tiedottamista sekä tiimimuistioiden tekeminen jokaisesta tiimistä. Asiakastyössä on paljon ennalta arvaamattomia tilanteita, joihin emme voi puuttua ennalta. Tilanteita käydään mahdollisuuksien mukaan ennalta läpi ja jokainen työntekijä on perehtynyt Humanan omiin turvallisuus ohjeisiin eri tilanteiden varalta. Asiakastyöstä tehdyt poikkeamat tai muut uhka- ja vaaratilanteet käydään säännöllisesti tiimipalaverissa läpi henkilöstön kanssa. Puhumme paljon myös avoimesti asioista ja kannustamme työntekijöitämme keskustelemaan asioista avoimesti. Yhdessä voimme oppia, kun käymme tapahtuneita läpi ja näin ollen voimme havaita puutteita joissakin ohjeistuksissamme tai toimintatavoissamme. Näinollen meidän on helpompi kehittää toimintaamme.

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollossa toimivilla on sotevalvontalain 29 ja 30 § mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin valitsemalla tapauksen tyyppiä "Asiakastyön poikkeama" ja "Epäasiallinen kohtelu (SVL 29§)".

Toimipisteen esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimeen ei ryhdytä tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan, kuten omavalvontasuunnitelmassa kuvataan (kohdassa korvaajat toimenpiteet). Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa toimipisteen omavalvonnan menettelyssä, otetaan se välittömästi työn alle ja dokumentoidaan korjattavat

toimenpiteet gurufieldiin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoitusvelvollisuus on käyty tiimissä läpi kevään 2024 aikana.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Tukipuun perhekuntoutuksen asiakkaaksi tullaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen tilaamana. Heillä on palvelun tilaamisen yhteydessä tiedossa asiakkaan tuen tarve, johon vastaamme tarjoamalla kohdennettua palvelua. Yhteiset tavoitteet työskentelylle/ palvelulle määritellään aloituspalaverissa yhdessä asiakkaan ja tilaajatahon kanssa. Työskentelyn alussa tehdään asiakkaasta palvelusuunnitelma, johon tavoitteet kirjataan huolellisesti. Koko työskentelyjakson aikana työntekijät arvioivat tuen tarvetta, sen riittävyyttä ja oikeamuotoisuutta. Mikäli huomaamme palvelun olevan asiakkaalle riittämätöntä tai hyödytöntä, niin olemme yhteydessä tilaajatahoon viipymättä.

5.2 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Asiakkuuden alussa teemme asiakkaalle palvelusuunnitelman DomaCare asiakastieto järjestelmäämme, johon asetamme yhdessä sovitut tavoitteet. Aloituspalaverissa olemme yhdessä asettaneet työskentelylle tavoitteet. Asiakasta osallistetaan myös palvelun sisällön suunnittelussa ja tavoitteet ohjaavat kaikessa toimintaamme. Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kuukausittain ja tarkastellaan tavoitteiden edistymistä yhdessä asiakkaan kanssa.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on osa jokapäiväistä elämää. Apua ja tukea tarvitsevien ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa on usein riippuvainen siitä, millä tavoin me palveluntuottajana toimimme. Palveluja järjestettäessä asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen kunnioittaminen on kaiken lähtökohta. Tavoitteena on maksimoida asiakkaan itsemäärääminen, turvallisuutta kuitenkin vaarantamatta. Asiakkuuden alusta saakka otetaan asiakasta mukaan työskentelyn suunnitteluun ja toteutetaan palvelu yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteisiin pohjaten. Myös osallistava kirjaaminen vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kun asiakas saa ilmaista oman mielipiteensä ja hän tulee kuulluksi. Osallistava kirjaaminen lisää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä asiakastyössä. Lisäksi Tukipuun avotiimit asiakkaan kanssa tukevat asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Toimintamme kivijalka muodostuu eettisistä periaatteista ja läpinäkyvyydestä, sanojen mittaisesta toiminnasta. Osaamisen, vastuullisuuden ja välittävien kohtaamisten kautta pystymme luomaan päivittäin uskoa hyvään elämään. Asiakkaidemme yksilölliset palvelutavoitteet ja hyvinvoinnin kokemus toimivat vahvasti ohjaavina yhdessä tehtävän työn osalta. Asiakas on aktiivinen toimija, jonka kokemus palvelusta on työn vaikuttavuuden paras mittari. Tämän vuoksi asiakkaiden mielipiteet palveluistamme ovat meille äärimmäisen tärkeitä.

Monet palveluidemme laatuun vaikuttavat osa-alueet pohjautuvat lainsäädäntöön, kuten muun muassa asiakkaiden oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Meidän palveluntuottajina tulee siis tuntea ja tietää asiakkaidemme lakisäteiset oikeudet ja määriteltävä oma toimintamme sekä laatukriteerit näihin nojaten. Ihmisarvon loukkaamattomuus, vakaumuksen ja yksityisyyden kunnioittaminen ovat laissa säädetyjä palvelun laadun peruselementtejä, jotka konkretisoituvat päivittäisessä asiakastyössämme ja asiakkaan sekä työntekijän välisissä kohtaamisissa.

Asiakasta kunnioittavaa kohtelua on myös osallistava kirjaaminen sekä avotiimit, jotta asiakas saa reaaliaikaisesti tietää, mitä hänestä kirjataan ja miten työntekijä havainnoivat tilanteesta. Kaikki asiat puhutaan auki asiakkaan kanssa reaaliaikaisesti, jolloin esimerkiksi palaveri tilanteessa ei tule mitään yllättävää asiakkaalle, mistä ei olisi jo ennakkoon puhuttu. Tämä lisää luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä.

5.5 Asiakkaiden osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella kehitämme ja tarkastelemme jatkuvasti toimintaamme. Keräämme asiakaspalautetta kuukausittain Roidu järjestelmämme avulla ja käymme niitä säännöllisesti läpi. Meillä on käytössämme osallistava kirjaaminen, joka kannustaa asiakasta avoimeen keskusteluun ja jonka yhteydessä asiakkailla on myös mahdollisuus antaa palautetta.

5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palauttejärjestelmänämme on Roidu, johon asiakkaat sekä tilaajat saavat antaa anonyymisti meille säännöllisesti palautteita. Näitä kerätään yleensä asiakaspalavereiden yhteydessä.

Palautteita käydään läpi säännöllisesti toimipisteen koko henkilöstön kanssa.

Taataksemme palveluiden tasalaatuisuuden ja ohjataksemme toimintaamme asiakkaiden odotuksia vastaavaksi tulee palautteet sekä toiminnassa tapahtuneet poikkeamat käsitellä säännöllisesti;

- pohtien mitä erilaisia vaikuttavia tekijöitä tapahtumien/palautteiden taustalla on

- analysoiden ja pohtien mahdollisia toimenpiteitä ja juurisyitä
- pyrkien estämään poikkeamien toistuminen tulevaisuudessa
- tehden johtopäätöksiä asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta, huomioiden myös vahvuudet

Poikkeamia on tärkeää läpikäydä koontina kuukausittain, mutta myös reaaliaikaisesti esimerkiksi viikkopalavereiden yhteydessä. Palautteiden ja poikkeamien läpikäynnistä sekä niiden johdosta tehdyistä kehittämis- ja toimenpide-ehdotuksista tulee ylläpitää muistiota, jota päivitetään sitä mukaan, kun kehittämisasioita saadaan viedyksi eteenpäin. Kaikkia palautteita läpikäydessä on tärkeää huomioida palautteen antajan anonymiteetti ja sen säilyminen. Palautteita tai poikkeamia ei ole tarpeen yksilöidä tai käsitellä henkilötiedoilla, näin voidaan varmistua asiakkaiden ja työntekijöiden anonymiteetin säilymisestä.

Humana Suomen maayhtiön johto käsittelee tulleet palautteet tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Mm. asiakastyytyväisyydelukuja seurataan myös Humana – konsernin HQI – mittarin (Humana Quality Index) kautta kvartaaleittain.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän tai tiiminjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavalle. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Sanna Ala-Kojola, Toiminnanjohtaja Humana Avopalvelut Oy
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1kk

Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita

- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaava voi olla yhteydessä, jos kokee tulleen väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot: Taina Holappa
Sosiaaliasiavastaava, YTM

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihde)

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelua ei voi muuttaa eikä tehtyä päätöstä voida kumota. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka,
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI
Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa
kirjaamo.lansi@avi.fi
Puhelinvaihte: 0295 016 000
Faksi: 06-317 4817

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä heidän kotisivuiltaan löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta. Ylimmät laillisuusvalvojat voivat tehdä viranomaiselle esityksen havaitun virheen oikaisemiseksi tai suosituksen epäkohdan korjaamiseksi ja hyvittämiseksi, antaa virkamiehelle huomautuksen tai nostaa virkasyytteen.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.
Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

Yksikön tai palvelun toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä aina ja ne käsitellään toiminnanjohtajan toimesta tiimien johtajien kanssa ja tarvittaessa työntekijöiden kanssa.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Jokainen työntekijämme perehdytetään Tukipuun perhekuntoutuksen sisältöön ja toimintakulttuuriin. Tukipuun perhekuntoutusyksikössämme räätälöimme jokaisen kuntoutuksen yksilöllisesti perheiden tarpeet ja toiveet huomioon ottaen. Tavoitteet, jotka asetamme kuntoutukselle yhdessä tilaajan kanssa, ohjaavat toimintaamme vahvasti. Moniammatillinen osaaminen vahvistaa sitä, että voimme tarjota kulloiseenkin tilanteeseen oikeanlaisen avun ja tuen. Räätälöimme perheen kuntoutusjaksolle erilaisia toimintoja, esimerkiksi pidämme erilaisia tuokioita perheen eri kokoonpanoilla ja työskentelemme eri vuorokauden aikoina. Näin ollen saamme laajan kokonaiskuvan perheen tilanteesta ja pystymme edesauttamaan perheen tilanteen menevän parempaan suuntaan.

6.2 Ravitsemus

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa ravitsemuksestaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena ravitsemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa perheen sitä tarvitessa. Jokaiseen viikkosuunnitelmaan suunnittelemme säännölliset kaupassakäynnit, jolloin perheen kanssa yhdessä käymme kaupassa ja ennalta suunnitellun ruokasuunnitelman mukaan.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

6.3 Hygieniakäytännöt

Perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa omasta hygieniastaan, siivous ja pyykinhuollostaan. Työntekijämme ovat apuna ja tukena tarvittaessa perheelle ohjaten asianmukaiseen hygienian huolehtimiseen. Viikkosuunnitelmaan rakennetaan perheelle kodin siivouspäivät sekä lasten kylpy/ peseytymishetket. Henkilökunnan tilat siivotaan säännöllisesti asianmukaisella tavalla ja huolehditaan mm. pandemian aikana huolellisesta ja säännöllisestä desinfioinnista. Tiloissa käy ulkopuolinen siivooja säännöllisesti ja näiden siivousten välissä henkilökunnalla on jokaisella oma siivousvuoro, jolloin tehdään yhteisesti sovitut asiat siivouksen edistämiseksi ja joista pidetään kirjaa. Lelujen ja petivaatteiden säännöllisestä pesusta huolehditaan yksikössä ohjaajien toimesta. Yksikössä käytetään kuluttajille soveltuvia pesuaineita ja niitä säilytetään yhdessä paikassa lasten ulottumattomissa. Mitään voimakkaita kemikaaleja meillä ei hallussa ole.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa omasta terveydestä/- ja sairaanhoidostaan. Työntekijämme ovat tukena ja apuna ohjaten asiakkaita oikeanlaiseen avun ja hoidon piiriin. Terapia on vahvasti tukemassa asiakkaiden terveydenhoitoa ja ohjaa myös tarvittaessa asiakasta jatkohoitosuhteeseen kuntoutuksen päätyttyä.

Perhekuntoutusyksikön tilat ovat rakennettu meidän tarpeitamme vastaaviksi. Tiloissa on koneellinen ilmanvaihto, jota huolletaan ja putsataan vuosittain säännöllisesti. Henkilökunnan tiloissa huomioimme hyvää ergonomiasta. Tiloissa on asianmukainen ja riittävä valaistus.

Epidemioiden varalta meillä on varustuduttu pienellä varastolla suojarusteita, koska perheiden sairastuessa on joissakin tapauksissa silti turvattava heidän tuki ja apu. Toimistotiloissamme on pieni varasto ensiaputarvikkeita ja lisäksi yrityksemme autoissa on myös ensiapulaukut.

6.5 Lääkehoito

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa omista lääkitysasioistaan. Ohjaajat antavat tuen ja ohjauksen tarvittaessa. Jokaisesta perheasunnosta löytyy lukollinen lääkekaappi lääkkeiden säilytystä varten, jotta pysyvät lasten ulottumattomissa. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on sairaanhoitaja, joka ovat tarvittaessa tukena asiakkaan kanssa lääkehoidossa. Henkilökunnan tilasta löytyy ensiaputarvikkeita. Lisäksi Humanan autoissa on olemassa tarvittavat ensiapuvälineet.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuteen liittyy esim.

- o Palo- ja pelastussuunnitelma
- o Ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille
- o Kaltoin kohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen
- o Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Perhekuntoutusyksikössä käy säännöllisesti palotarkastaja, joka tarkastaa tilojen turvallisuuden tästä näkökulmasta ja päivitämme palo- ja pelastussuunnitelmaa säännöllisesti. Yksikössä on olemassa erilaisia toimintaohjeita erilaisten tapaturmien ja tilanteiden varalta, joihin perehdytämme työntekijät. Yksikössä on kiinteistöhuolto, joka huolehtii talon kunnossapidosta, mm. lumenluonti, hiekoitus ja tarvittavat muut toimenpiteet.

Lastensuojelulaki velvoittaa meitä ilmoittamaan aina lastensuojeluilmoituksella, mikäli havaitsemme palvelun aikana sellaista huolta, joka herättää isoa lastensuojelullista huolta.

Mikäli havaitsemme kaltoin kohtelua, tämä käydään firman sisällä lävitse ja tarvittaessa käytämme ulkopuolisia apuja, esimerkiksi työnohjaaja tai työterveyspalveluja.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet ja moniammatillinen yhteistyö

Tukipuun perhekuntoutuksessa on moniammatillinen tiimi, joka tarjoaa perheelle perhekuntoutusta. Perhekuntoutusyksikössä työskentelee säännöllisesti seitsemän kokoaikaista työntekijää ja tiiminjohtaja. Lisäksi tiimissä on perhe- ja taideterapeutti, hänellä on vahvaa psykiatrista osaamista. Ohjaajista kaksi on lähihoitajia ja muut AMK-tason työntekijöitä, sosionomia tai sairaanhoitajia. Lisäksi tiimissä on erityisosaamista mm. neuropsykiatrisiavalmentajia ja päihdetyöntekijä sekä MIM- vuorovaikutusmenetelmän osaaaja. Kaikki ovat myös käyneet lapset puheeksi- menetelmä koulutuksen. Lisäksi tiimissä on n. kuusi tuntityöntekijää, jotka tekevät säännöllisesti tuntitöitä perhekuntoutusyksikköön. Pyrimme käyttämään samoja pitkäaikaisia sijaisia, näin ollen perhekuntoutuksen laatu pysyy hyvänä ja perheiden kanssa työskentelee samat henkilöt kuntoutuksen aikana. Kuntoutuksen aikana olemme tiiviissä yhteistyössä asiakkaan erilaisiin hoito- ja kasvatustahoihin, mm. päiväkotia, koulu, terveydenhuolto, riippuvuuskeskus, psykiatrian poliklinikka jne. Perhekuntoutuksen päätyttyä varmistamme asiakkaan kanssa, että hänen hoitokontaktinsa jatkuvat katkeamattomasti hänen omassa toimintaympäristössään.

Henkilökunnan hyvinvointi on kaiken keskiössä ja tähän pyrimme vaikuttamaan säännöllisillä tiimipalavereilla sekä työnohjauksella. Lisäksi pidämme säännöllisesti työkykyä ylläpitävää

toimintaa yhdessä. Työntekijät saavat myös kulttuuri- ja liikuntaetua kaksi kertaa vuodessa, jonka tarkoitus on tukea työssäjaksamista. Meidän yksikössämme on matala kynnyks ottaa yhteyttä esihenkilöihin ja jutella mieltä askarruttavista asioista. Pyrimme olemaan joustavia ja huomioimaan mahdollisuuksien mukaan työntekijöiden elämäntilanteet ja niihin vaikuttavat tekijät, esimerkiksi myöntämällä vapaita ja mahdollisuuden tehdä pienempää prosenttia työtuntimäärissä tms.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (julkiTerhikki). Suosittelijat ovat hyvä kanava saada lisätietoa hakijoista. Myös käytännön asiat vaikuttavat työssämme mm. onko omaa autoa ja ajokorttia.

Perhekuntoutusyksikössämme vaalimme sitä, että työntekijällä olisi vankka työkokemus sosiaali- ja/ tai terveysalalta. Lisäksi erilaiset puitesopimukset määrittävät henkilöstön rakennetta; työ ja tutkintotaustaa. Meillä on oma rekrytointijärjestelmä- Teamtailor, jossa käsittelemme hakijoita tietoturvallisesti.

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän tullessa varaamme perehdytykseen aikaa ja pidämme sitä monessa eri osassa. Meillä on oma perehdytyskansio ja lisäksi Humanan oma alusta My Humana toimii hyvänä perehdytys alustana, josta löytyy ohjeita monipuolisesti. Meillä on henkilötietojärjestelmä- Sympa, joka ohjaa vahvasti perehdytysprosessia kolmessa eri osassa. Järjestelmä muistuttaa perehdytyksen eri vaiheista.

Tällä hetkellä Humana kouluttaa kaikki vakituisen henkilöstön neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. Tämä on hienoa täydennystä jo osaavaan henkilökuntaamme. Lisäksi henkilöstömme ovat käyneet lapset puheeksi- menetelmä koulutuksen ja muita täydennys koulutuksia.

Neuropsykiatrinen valmennus antaa työntekijöille syvempää osaamista toimia perheissä, joissa on neuropsykiatrista pulmaa. Perhekuntoutuksessa valmennuksen elementtejä käytetään kuntoutuksessa, mikäli nähdään, että perhe hyötyy tästä osaamisesta. Neuropsykiatrinen valmentaja ottaa perheen lapsia yksilöllisiin hetkiin ja ohjaa vanhempia ottamaan käytäntöön menetelmiä ja toimintatapoja neuropsykiatristen haasteiden tueksi heidän omaan arkeensa.

7.5 Toimitilat

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö sijaitsee Seinäjoen, Pajuluomalla. Yksikössämme on vuonna 2024 valmistunut rivitalo, jossa on kaksi erillistä rivitalorakennusta pihapiirissä. Yksikössämme on kolme kolmion kokoista perhekuntoutusasuntoa, kaksi neliön kokoista ja yksi kaksio. Yhteensä asuntoja

on kuusi, jonka lisäksi terapiatilat sekä henkilökunnan tila, joka toimii myös palaveritilana. Perheasunnoissa on jokaisella perheellä keittiö, kylpyhuone, makuuhuoneet ja olohuone sekä viidessä asunnossa oma sauna. Jokaiseen asuntoon on oma sisäänkäyntinsä. Perhekuntoutusjakson ajan asunto on perheen koti. Asunnoissa on valmiina perheille kaikki arkeen tarvittavat asiat ja tavarat, mutta henkilökohtaisia tavaroita asiakkaat saavat tuoda asuntoon halutessaan.

7.6 Teknologiset ratkaisut

Turvakameroita tai hälytysjärjestelmiä ei ole perhekuntoutusyksikössä käytössä. Jokaisella työntekijällä on käytössään oma työpuhelin, jota työntekijä kuljettaa mukana työvuoronsa aikana. Lisäksi jokaisella työntekijällä on käytössään oma tabletti, jolla voi tehdä asiakas dokumentaatiota. Henkilökunnan tiloissa on lisäksi yhteiskäyttö tietokoneita.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Palveluntuottajien ylläpitämät rekisterit ovat hyvinvointialueiden asiakasrekisterin osarekisterejä. Sosiaalihuollossa tallennetut asiakirjat ovat siis viranomaisen asiakirjoja, jotka täytyy eri lakien mukaan tehdä. Asiakirjoilla voi olla merkittäviä vaikutuksia asiakkaiden perusoikeuksiin, oikeusturvaan ja hyvinvointiin liittyen. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Vain asianomaisessa yksikössä palveluun liittyvät henkilöt siltä osin kuin työtehtävät sitä vaativat, voivat käsitellä tietoja. Luovutamme dokumentaatiota (kirjauksia, yhteenvetoja) vain asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, jolla on oikeus luovuttaa niitä eteenpäin. Asiakkaan tiedot poistetaan meiltä viimeistään kuukauden jälkeen asiakkuuden päättymisestä. Meillä ei ole oikeutta säilyttää asiakastietoja enää silloin, kun asiakas ei ole meillä asiakkuudessa.

Jokainen yksikössämme työskentelevän on käytävä kerran vuodessa pakollinen GDPR-koulutus, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme. Yksikössämme on tietoturva-astia, joka säilytetään asianmukaisella tavalla ja tyhjennetään säännöllisesti. Asiakasta koskevat asiakirjat ovat sähköisesti DomaCare asiakastietojärjestelmässämme. Mikäli joitakin papereita on säilytettävä paperisena asiakkuuden ajan, niin tähän tarkoitukseen on olemassa lukollinen arkistointikaappi. Kaikki asiakasta koskevat paperit skannaamme DomaCare liitetiedostoihin, jonka jälkeen paperiset versiot hävitämme tietoturva-astiaan. Humanalla on oma tietosuojatiimi, jonka puoleen voi kääntyä mieltä askarruttavissa asioissa.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Dokumentointi on osa asiakastyötä. Kirjaamme DomaCare asiakastietojärjestelmäämme. Jokainen työntekijämme on käynyt Humanan oman kirjaamiskoulutuksen, joka löytyy Humanan omasta koulutus alustastamme. Dokumentointia käytetään välineenä asiakkaan kanssa työskentelyssä. Kaikki asiakaskontaktit tulee todentaa kirjallisesti, eli dokumentoida. Asiakaskertomukseen tulee kirjata kaikki asiakkaan asioissa tapahtuva oleellinen asiakkaan/ perheen tilanteeseen liittyvä yhteydenpito (puhelut, viestit, verkostot yms.) Tavoitteena on tiedon välittäminen peilaten työskentelyn tavoitteisiin, tarkoituksenmukaisesti, yksiselitteisesti ja tehokkaasti. Käytämme kaikessa asiakastyössä osallistavaa dokumentointia eli asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamista. Kirjauksesta on tällöin tultava esiin sekä työntekijän että asiakkaan näkemys, myös näkemysten ollessa eriävät. Dokumentoinnissa asiat avataan suhteessa tavoitteisiin, myös päivittäiskirjauksissa. Työntekijän tulee olla aina tietoinen, mitkä ovat työskentelyn tavoitteet, mitä tavoitellaan, mihin työskentelyllä pyritään, mitä työskentelyssä pitäisi tapahtua, että siitä olisi asiakkaalle hyötyä nyt ja tulevaisuudessa.

9 Yhteenveto: kehittämissuunnitelmasta

- Työpaikkaselvitys päivitetään työterveyden toimesta uusiin tiloihimme 2024 alkuvuonna
- Toimintamme on muuttanut Helmikuussa 2024 Ylistarosta Vasarakirveenkadulle Seinäjoelle, jossa olemme saaneet perhekuntoutuksen tarpeille suunnitellut tilat.
- Uusiin tiloihin muutto sujui hyvin ja palvelu pyöri katkeamattomasti muutosta huolimatta. Asiakkaat ovat kotiutuneet hyvin uusiin tiloihin ja toiminta pyöri siellä hienosti
- Koulutamme lisää Neuropsykiatrisiavalmentajia vuoden 2024-2025 aikana, joka tukee moniammatillista osaamistamme entisestään, tämä on koettu tarpeelliseksi osaamiseksi
- Osallistavan kirjaamisen kehittäminen jatkuu ja haluamme siitä tulevan rutiininomainen toimintatapamme, joka tukee asiakkaan osallisuutta ja virheiden mahdollisuus kirjaamisissa pienenee huomattavasti, tätä käymme säännöllisesti läpi tiimipalavereissa ja henkilökunnan kehittämispäivissä. Lisäksi kehitämme asiakkaan osallisuuden lisäämistä asiakastyön suunnittelussa. Lisäksi mietimme kirjauksen tiivistämistä, koska kantaan siirtyminen tapahtuu vuoden 2024 aikana. Tähän on tehty opas, jota käydään läpi tiimeissä vuoden 2024 aikana
- Uhka ja vaaratilanne koulutus käyty kevät 2023
- Tukipuun riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana. Tässä riskienarvioinnissa nousi isoimmaksi riskiksi liikenteessä ajaminen ja myös asiakkaat toisinaan työntekijän kyydissä, etenkin perhekuntoutuksessa käymme asiakkaiden kanssa kaupassa ja muilla asioilla yhteisesti ohjaajan kanssa. Joudumme paljon kulkemaan liikenteessä paikasta toiseen, joten vaaratilanteita luonnollisesti voi liikenteessä tulla. Jokainen työpaikan auto on varusteltu ensiapu välinein ja muilla kolaritilanteessa tarpeellisin tavaroin, Toimenpiteenä tähän on, että pidetään autoista hyvää huolta, katsastetaan ja huolletaan autoja

säännöllisesti sekä pidetään hyvää aikataulua liikenteessä, ettei ole kiire minnekään.

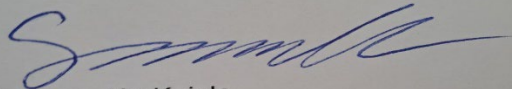
Liikenteessä kulkeminen vaatii varovaisuutta jokaiselta kuljettajalta. Myös tilanteeseen kuuluvat turvaistuimet lapsille autoon on aina kiinnitettävä asianmukaisella tavalla.

- sisäinen auditointi on tehty maaliskuussa 2024 aikana Tukipuun perhekuntoutukseen, jonka johdosta saimme hyviä korjausehdotuksia omavalvontasuunnitelman päivitykseen. Lisäksi keskustelimme Gurufieldin poikkeamista, joita tulisi Tukipuun perhekuntoutuksessa tehdä/ kirjata vielä matalammalla kynnyksellä. Tästä käymme keskustelua tiimissä ja muistutamme asiasta
- Vuoden 2023 aikana Roidu asiakastyytyväisyyspalautteita Tukipuun perhekuntoutusyksikkö keräsi yhteensä 86kpl. Keskiarvot vastaajien kesken olivat 4,78 - 4,85 välillä ja NPS luku 90.

10 Omavalvonta suunnitelman seuranta

Paikka: Seinäjoki ja päiväys: 12.4.2024

Allekirjoitus:



Sanna Ala-Kojola