



AVA perhepalvelut perhehoito OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

AVA perhepalvelut perhehoito OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	17



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi AVA perhepalvelut Oy

Y-tunnus 2796987-4

Toimintayksikkö

Nimi AVA perhepalvelut perhehoito

Osoite Fredikanterassi 7 C 153, 00520 Helsinki

Hyvinvointialueet, joille palvelua tuotetaan

Helsinki
Vantaa-Kerava
Länsi-Uusimaa
Itä-Uusimaa
Keski-Uusimaa
Kanta-Häme
Pirkanmaa
Päijät-Häme
Varsinais-Suomi
Satakunta
Etelä-Savo
Pohjois-Savo
Etelä-Karjala
Pohjois-Karjala
Keski-Suomi

Palvelumuoto Lastensuojelun perhehoito

Asiakaspaikkamäärä Vaihtelee kysynnän mukaan alueittain

Toimitusjohtaja Minna Snellman, toimitusjohtaja
minna.snellman@avaperhepalvelut.fi
044-779 0009



Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta 3.7.2018

Palveluala, joka on rekisteröity

Sosiaalialan muut palvelut/ Muu sosiaalihuollon asiantuntijatoiminta. Lisätiedot, Toimeksiantosuhteisen perhehoidon palvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

AVA perhepalvelut ei käytä alihankintana ostettuja palveluja.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa tehdään kokoamalla tietoa eri osa-alueista AVA perhepalveluiden työohjeista ja tiimipalaverissa sovituista asioista. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelmasta vastaava

Minna Snellman, toimitusjohtaja
044-779 0009, minna.snellman@avaperhepalvelut.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti toiminnan kehittyessä ja kasvaessa, kuitenkin vähintään vuosittain sekä välittömän tarpeen mukaan.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

AVA perhepalveluiden internetsivuilla: www.avaperhepalvelut.fi



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

AVA perhepalvelut vastaa toimeksiantosuhteisille perhehoitajille tarjottavien perhehoidon tukipalveluiden sekä lapsen asiakassuunnitelman mukaisten asiantuntijapalveluiden tuottamisesta, ennakkovalmennettuihin perheisiin sijoitettujen lasten kuntouttamiseksi ja sijoituksen tukemiseksi. AVA perhepalvelut vastaa perhehoitajien rekrytoinnista, ennakkovalmennuksesta, ja perhehoitajille tarjottavista lapsikohtaisista ja tarpeen mukaisista tukipalveluista, kuten mm. mentorointi, työhohjaus ja täydennyskoulutus. Hyvinvointialueen lastensuojelun tai perhehoidon sosiaalityöntekijä vastaa perheeseen sijoitetun lapsen asioista ja AVA perhepalvelut vastaa perhehoitolain 11§ mukaisesta vastuutyöstä sekä muista hyvinvointialueen ja AVA perhepalvelut välisessä asiakaskohtaisessa sopimuksessa, lapsen asiakassuunnitelmassa ja maakunnallisen kilpailutuksen yhteydessä sovitusta asioista.

Toiminta-ajatusta ohjaa dialoginen ja läpinäkyvä yhteistyö kunnille. Lastensuojelun asiakkaan olevan lapsen on tärkeää päästä osalliseksi perhettä, sijaisvanhempien osalliseksi yhteistyöstä ja ammattilaisten arvostuksesta. AVA perhepalvelut tarjoaa perhehoidon vastuutyön lisäksi kokeneen asiantuntijatiimin tuen perhesijoitusten sekä lapsen kuntoutumisen tueksi. Asiantuntijatiimiin kuuluu useita ammattilaisia, joilla on pitkä työkokemus lastensuojelun avo- ja sijaishuollosta, lastensuojelun sosiaalityöstä, psykiatriasta, neuropsykiatriasta ja psykoterapiasta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

AVA perhepalveluiden arvoina on nimen mukaisesti **arvostus**, **välittäminen** ja **avoisuus**.

Arvostamme lastensuojelun perhehoitajien arvokasta työtä ja haluamme, että arvostus näkyy myös päivittäisessä työskentelyssämme perhehoidon kentällä sekä lastensuojelun perhehoitajien kanssa. Noudattamme palvelutoiminnassamme avoimuuden periaatetta. Perhehoitajien, syntymävanhempien tai huoltajan/läheisen sekä hyvinvointialueiden yhdyshenkilöiden kanssa tehdyssä yhteistyössä on avoimuuden periaate. Kunkin toimijatahon sekä osapuolen asioissa toimitaan arvostavasti huomioiden sosiaali- ja terveysalan ammatilliset sekä eettiset velvoitteet. Palvelutoiminnassamme ei suosita tiettyä osapuolta ja toiminta perustuu dialogiseen vuorovaikutukseen, jota ohjaa ammatillinen arvopohja.

Välitämme perhehoitajistamme ja ennen kaikkea AVA perhepalveluiden perhehoitoperheisiin sijoitetuista lapsista. Pyrimme aina löytämään lapselle lapsen tarpeisiin valmiuksiltaan sopivan perhehoitoperheen. Sijoitus on aina erittäin sensitiivinen tapahtuma, varsinkin syntymävanhemmille ja lapselle. Haluamme tukea myös syntymävanhempia lapsen sijaishuollossa asumisen aikana. AVA perhepalvelut välittää henkilöstöstään ja toimimme työyhteisönä toisiamme auttaen ja hyvää työtä edistäen.



Avoimuus välittyy tavastamme toimia yhteistyökumppaneiden kanssa. Teemme sen, minkä lupaamme ja lupaaamme sen, minkä pystymme toteuttamaan. Avoimuus on mielestämme ainoa tapa toimia kumppaneidemme ja yhteistyötahojen kanssa. Toimimme työnantajana avoimesti ja kehitämme toimintaamme yhdessä henkilöstön kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta ja epäkohtien kirjaaminen sekä asianmukainen käsittely jatkotoimenpiteineen. Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään säännöllisissä kuukausikokouksissa kehittämistoimenpiteitä varten. Havaitun epäkohdan voi välittää myös kirjallisesti osoitteeseen toimisto@avaperhepalvelut.fi. Kirjallisesti saadut ilmoitukset käsitellään myös säännöllisissä kokouksissa. Poikkeama voi tulla asiakkaalta, omaiselta, henkilöstöltä, hyvinvointialueen työntekijältä tai keneltä tahansa asiakkaan tai AVA perhepalveluiden kanssa yhteistyössä olevalta taholta.

Mikäli ongelmatilanteita varotoimenpiteistä huolimatta esiintyy lastensuojelun perhehoitoperheissä, on lastensuojelun perhehoitoperhe välittömästi yhteydessä AVA perhepalveluiden perhekohtaiseen vastuutyöntekijään, AVAn päivystyspuhelimeen, lapsen kotihyvinvointialueen sosiaalipäivystykseen tai akuutissa hätätilanteessa hätäkeskukseen. Riskiasiakkaiden kanssa työskennellessä nämä toimintatavat käydään sijaisperheen kanssa huolellisesti läpi.

Kaikissa uhka- ja vaaratilanteissa AVA perhepalveluiden työntekijä käy tilanteen läpi yhdessä asianosaisten kanssa pyrkien löytämään mahdollisuuksia löytää sovinnollisia ratkaisuja jatkossa. Keskustelua käydään yhdessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Lapsen avo- tai sijaishuoltoa koskevat havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen asiakastietojärjestelmään.

AVA perhepalveluilla on vastuu ilmoittaa sekä oman että perhehoitajan toiminnassa tapahtuvista poikkeamista lapsen vastuusosiaalityöntekijälle. Perhehoitajalla on ilmoitusvelvollisuus perhehoitolain 21§ mukaan.

Riskienhallinnan työnjako

Perhehoidon tuen koordinaattorit keskustelevat perhehoitajien kanssa perhehoidossa havaitsemistaan epäkohdista avoimesti. Myös perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen kokemus tilanteesta kuullaan ja arvioidaan. Kaikista havaituista epäkohdista tiedotetaan AVA perhepalveluiden johtoryhmää. Merkittävistä epäkohdista tai puutteista ollaan yhteydessä sijoittavan hyvinvointialueen lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään, joka viime kädessä arvioi perhesijoituksen edellytyksiä lapsen etu huomioiden.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- työhyvinvointisuunnitelma
- täydennyskoulutussuunnitelma
- kirjaamisohje
- hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- tietoturvaohje
- lääkehoitosuunnitelma
- toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa ohje
- turvallisen perhehoidon ohje
- perehdytysuunnitelma
- riskien arviointilomakkeet ja niiden perusteella tehty työsuojelun toimintaohjelma
- valmiussuunnitelma
- epäasiallisen kohtelun ja häirinnän ohje
- työsuojelun toimintaohjelma
- psykososiaalisen tuen ohje
- päihdeohjelma

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamisessa käytetään Työturvallisuuskeskuksen lomakkeita. Niiden avulla tunnistetaan vaara- ja haittatekijät, määritellään riskien suuruus, seuraukset ja todennäköisyydet. Merkittäviin riskeihin valitaan toimenpiteet niiden madaltamiseksi ja toteutetaan ohjeita arjessa. Riskejä arvioidaan prosessinomaisesti aina tilanteiden muuttuessa ja välittömiin uhkiin reagoiden.

Lastensuojelun perhehoidon toimintaympäristössä mahdollisia uhka- ja vaaratilanteita voi syntyä myös palveluntuottajan kohtaamisissa sosiaalihuollon asiakkaiden kanssa. AVA perhepalveluissa vaalitaan työntekijöiden turvallisuutta. Kaikki tapaamiset toteutetaan tarvittavat turvallisuusseikat huomioiden. AVA perhepalvelut huolehtii henkilökunnan asianmukaisesta perehdyttämisestä sekä huolehtii, että henkilökunnalla on tarvittavat tiedot ja taidot toimia tehtävässään turvallisuusseikat huomioiden. Henkilökunnalle on järjestetty työnohjausta sekä täydennyskoulutusta.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.



Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeniviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Akuutissa tilanteessa selvittelyyn osallistuvat ne henkilöt, jotka ovat hoitaneet kyseistä työtehtävää, josta poikkeama on syntynyt. Vakavissa poikkeamissa otetaan yhteyttä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään ja huoltajiin sekä muihin asianosaisiin. Selvittelyssä on mukana perhehoitaja, perhehoitajan vastuutyöntekijä, joku tai kaikki AVA perhepalveluiden esihenkilöt sekä he, joita poikkeaman korjaamisen kehittämistoimenpiteet koskevat. Lapsen avo- tai sijaishuoltoa koskevat havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen asiakastietojärjestelmään.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavista toimenpiteistä päätetään johtoryhmässä tai yhdessä asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa, kuka on asian vastuhenkilö yhteistyön näkökulmasta, miten asiaa viedään eteenpäin, mitkä ovat korjaavat toimenpiteet ja miten toimitaan vastaavan asian ehkäisemiseksi jatkossa. Sovitaan myös aikataulu, miten asian eteneminen sekä asian tarkastelu tapahtuu. Laatupoikkeamien dokumentointi toimii laadun kehittämisen yhtenä työkaluna.

Tiedottaminen henkilöstölle ja muille yhteistyötahoille

Toimintaympäristön riskeistä keskustellaan AVA perhepalveluilla avoimesti, ja poikkeamat käsitellään työyhteisön kokouksissa. Henkilöstö tiedottaa todetuista riskeistä ja mahdollisista toimenpiteistä lastensuojelun perhehoitoperheitä. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle annetaan aina tieto lastensuojelun perhehoitoperheeseen sijoitettua lasta koskevista todetuista tai toteutuneista riskeistä. Kiireellisyyssarvioon perustuen tieto välitetään puhelimitse, suojatulla sähköpostilla tai akuutissa tilanteessa tarvittaessa



hyvinvointialueen lastensuojelun päivystyksen kautta. Tiedottamisesta on vastuussa se työntekijä, joka akuutissa vaiheessa on saanut tiedon poikkeamasta ja kiirettömässä tilanteessa perhehoitajan vastuuhenkilö tai esihenkilö. Esihenkilöt ovat tavoitettavissa aina päivystysnumerosta, jonka kanssa voi yhdessä pohtia, keille kaikille on tiedotettava ja kuka sen tekee.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakassuunnitelma

Perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen palveluntarvetta arvioidaan yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun hyvinvointialueen nimeämän vastuuhenkilön kanssa. Lapselle sopivan avohuolto- tai sijaishuoltoapaikan tai tukiperheen arviointi tehdään huolellisesti ennen viranomaispäätöksiä. Lapsen palvelujen tarve perustuu lapsen asiakassuunnitelmaan sekä hyvinvointialueen palveluntuottajalle antamiin tietoihin ja näkemyksiin lapsen sijoituksen aikaisista työskentelyn tavoitteista. Kaikki arviointi nojaa lapsen edun ja lapsen oikeuksien ensisijaisuuteen. Palveluntuottajana AVA perhepalvelut tukee tiedonmuodostusta lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, mutta lopullinen arviointi- sekä päätösvastuu on lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä.

Asiakkaan, omaisten ja läheisten osallistuminen

Lapsen ja hänen huoltajiensa ja läheistensä kanssa käydään aktiivista vuorovaikutteista keskustelua koko sijoituksen tai tukisuhteen ajan. Myös lapsen omat näkemykset, toiveet ja tarpeet selvitetään asiakassuhteen aikaisessa työskentelyssä.

Asiakassuunnitelman seuranta

Asiakassuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan vuorovaikutuksessa asiakkaan, hänen omaisiensa ja läheisten, perhehoitajan sekä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa. Seuranta perustuu kaikkien osallisten havaintoihin ja on luonteeltaan jatkuvaa. Asiakassuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa.

Henkilöstön perehdytys asiakassuunnitelman sisältöön.

Perhehoidon tuesta vastaava koordinaattori osallistuu lapsen asiakassuunnitelman neuvotteluun, jonka perusteella asiakassuunnitelma laaditaan.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Perhehoitaja noudattaa asiakassuunnitelmassa sovituista vastuista sekä velvoitteista. AVA perhepalveluiden työntekijät sekä perhehoitajat sitoutuvat noudattamaan AVA perhepalveluiden turvallisen perhehoidon suunnitelmaa sekä asiakkaan asema -ohjeistusta, jossa on kuvaus asiakkaan osallisuudesta, itsemääräämisoikeudesta sekä asiakkaan mahdollisuudesta iänmukaiseen itsenäiseen päätöksen tekoon palveluissaan.

Lapsella on oikeus ilmaista näkemyksensä itseään koskevissa asioissa ja saada ne huomioiduksi ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen perhehoidossa

Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa ei ole oikeutta käyttää rajoittamistoimenpiteitä. Yhteydenpidon rajoittamisesta vastaa vastuusosiaalityöntekijä. Kasvatuksellisista kodin säännöistä sovitaan yhdessä lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

AVA perhepalveluiden esihenkilöillä on velvollisuus organisoida ja ohjeistaa työtä, seurata ja arvioida sitä jatkuvasti ja tarvittaessa puuttua epäkohtiin välittömästi sekä varmistaa palveluiden laatu ja asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ennakoivasti. Tilanteissa, joissa työntekijä havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, on tapahtunut laadun poikkeama tai vaaratilanne, on hän velvollinen ilmoittamaan tästä esihenkilölle. Työnantaja on ensisijaisesti omaa toimintaansa valvova taho.

Jos lapsi kohtaa epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua, asia selvitetään huolellisesti siihen osallisten kesken. Asiat pyritään selvittämään yhteisesti keskustelemalla. Lapsen näkemys ja kokemukset ovat keskeisessä roolissa. Sovitaan yhteisesti myös jatkotoimenpiteet ja seuranta. Tällaisissa tilanteissa työntekijämme on aina yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään ja lapsen omaisiin.

AVA perhepalveluiden työntekijöillä on velvollisuus valvoa omaa toimintaansa osana sijaishuollon valvontaa. Perhehoitajien vastuutyöntekijät, joka käyvät perheiden kodeissa, tapaavat perhehoitajaa ja sijoitettua lasta ja havainnoivat sijaishuollon tavoitteiden toteutumista ja turvallista sijaishuoltoa myös lapsen näkökulmasta. Puutteisiin hoidossa, kommunikaatiossa tai olosuhteissa puututaan välittömästi ja annetaan ohjausta perhehoitajalle. Havaituista epäkohdista ilmoitetaan lapsen vastuusosiaalityöntekijälle. Perhehoitajien tukikäynnit - ja puhelut ovat niitä työn prosesseja, joissa voidaan keskustella avoimesti vaikeista tilanteista ja niiden korjaamisesta. Perhehoidon vastuutyöntekijät saavat AVA perhepalveluiden esihenkilöiltä ohjausta ja tukea omaan tehtäväänsä.



Asian käsittely asiakkaan ja lähiomaisten kanssa

Perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen, vanhempien ja muiden asiaan liittyvien läheisten kanssa käydään tilanne läpi keskustellen mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja päätetään korjaavat toimenpiteet. Asiakkaan kokemukset kirjataan hänen asiakastietojärjestelmään. Vakavissa tilanteissa asiasta tehdään kirjallinen selvitys.

Asiakkaan osallisuus

Perhehoitaja tukee ja valmistele lasta sovittuihin tapaamisiin ja yhteydenpitoon asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. AVA perhepalveluiden perhehoitajan vastuuhenkilö tekee työtään sellaisessa yhteistyössä, että sekä perhehoitajalle ja sijoitetulle lapselle tulee tunne siitä, että hän pystyy vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin. Osallisuus on kaikille erilaista ja siksi perhehoitajan vastuutyöntekijä tukee perhehoitajaa olemaan herkkänä lapsen tarpeille, jolloin lapsen tarpeet ja mielenkiinnon kohteet tulevat esiin. Lapsen toiveita voidaan tuoda esiin havainnoimalla häntä, esimerkiksi keräämällä tietoa arjesta koosteisiin tai kysymällä suoraan palaverissa. Osallisuuden ilmaisulle on mahdollisuus myös epämuodollisissa keskusteluissa, joita käydään puhelimitse tai tapaamisilla, kahvipöydässä tai jonkun mukavan toiminnan ohessa. Perhehoitaja pitää huolta lapsen tarpeista ja ohjaamme kaikkia lapsilähtöiseen toimintaan, jossa lapsi nähdään toimijana, joka haluaa ja voi vaikuttaa omaan elinpiiriinsä. Lapsen näkökulmia tulee kunnioittaa ja arvostaa ja aikuisten harkintaan jää, mikä toiminta on lapsen edun mukaista hänen oma tahtonsa huomioiden. Osallisuutta kasvatetaan antamalla tilaa ajatella, tehdä valintoja, miettiä yhdessä niiden seurauksia, ratkaista ongelmia ja ristiriitoja. Tavoitteena on kasvattaa lapsista itsenäisiä ajattelijoita, joilla on hallinnan tunnetta omassa elämässään.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

AVA perhepalveluilla on käytössä ARVOA -menetelmä, jolla lapsi saa kertoa perhehoidossa asumisen kokemuksistaan, huolenpidosta ja kohtelusta ja niiden perusteella kehitämme sekä yksilöllistä perhehoitoa että koko toimintaamme. ARVOA -menetelmä on kehitetty lastensuojelun palveluiden vaikuttavuuden ja laadun arviointiin, jossa lapsi täyttää itse tai ikä- ja kehitystaso huomioiden yhdessä perhehoitajan tai perhehoidon tuen koordinaattorin kanssa arviointilomakkeen selainpohjaisessa sovelluksessa.

Lapsen vanhemmilta ja läheisiltä keräämme palautetta keskustellen ja kaikilla on mahdollisuus antaa palautetta AVA perhepalveluiden nettisivujen kautta: <https://www.avaperhepalvelut.fi/ota-yhteytta>

Asiakaspalautteen kerääminen

Perhehoitajilta kerätään palautetta kerran vuodessa nimettömällä asiakaskyselyllä. Myös sosiaalityöntekijöiden palaute kerätään nimettömällä asiakaskyselyllä kerran vuodessa.



Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Saadut palautteet analysoidaan ja käydään läpi yhdessä työryhmän kanssa tiimipalaverissa. Palautteiden pohjalta päätetään kehittämistoimenpiteet, jotka kirjataan ja joiden toteutumista seurataan tiimipalaverissa säännöllisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Jos sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi

- olla yhteydessä hyvinvointialueensa sosiaali- ja potilasasiavastaavaan
- tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mieluiten kirjallisesti
- tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: ensisijaisesti oman alueen aluehallintovirastoon tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirastoon (Valvira).
- Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Minna Snellman, toimitusjohtaja

minna.snellman@avaperhepalvelut.fi

p. 044-779 0009

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ja palvelut

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön samaasi hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

AVA perhepalvelut käyttää Helsingin sosiaali- ja potilasvastaavan palveluita toimipaikan osoitteen mukaisesti. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä oman hyvinvointialueensa palveluihin tai saada neuvontaa ja ohjausta Helsingistä.

Avoinna ma-to klo 9-11, puhelun hinta on normaali puhelumaksu.

P. 09-310 43355

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvioin sekä toimintaohjeita.

Puhelinpalvelu, ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

P. 09-5110 1200

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja vaikutukset toiminnan kehittämisesssä

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään johtoryhmässä viipymättä. AVA perhepalveluiden työntekijä, joka vastaanottaa muistutuksen, kirjaa sen ja se käsitellään asianmukaisesti yksittäisten työntekijöiden tai koko työryhmän kanssa. Muistutus tai kantelu käsitellään yhdessä työyhteisön tiimipalaverissa ja siirretään kehittämisen kohteet työohjeisiin, siten että kaikki osaavat noudattaa niitä jatkossa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus on käsiteltävä kohtuullisessa ajassa, viimeistään kuukauden sisällä muistutuksen saapumisesta. Muistutuksen antajalle annetaan selvitys kirjallisena.



6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintakyvyn edistäminen

Lapsen tasapainoisen elämän kokonaisuus muodostuu itsestä huolehtimisesta, kotielämän, koulun, vapaa-ajan, leikin ja levon toiminnoista. Lasten fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen tapahtuu kaikkien lapsen elämässä olevien ihmisten yhteistyönä. AVA perhepalvelut valmentaa ja täydennyskouluttaa perhehoitajia huomioimaan lapsen yksilölliset tarpeet. Perhehoitajilla on mahdollisuus työnohjaukseen, asiantuntijapalveluihin, vertaisryhmiin ja mentorointiin, joiden avulla heillä on mahdollisuus tarjota lapselle hänen kehityksellensä suotuisan ympäristön tukitoimineen. Perhehoitajien vastuutyöntekijät ovat perhehoitajien tukena ja tarvittaessa ohjaavat perhehoitoperhettä lapsen toimintakykyä edistäviin menetelmien käyttöön. AVA perhepalveluiden viitekehys perustuu systeemisyteen ja traumaorientaatioon, joka ottaa lapsen huomioon osana yhteisöään ja antaa ymmärrystä hänen mahdolliselle oireilulleen kiintymyssuhteiden näkökulmasta.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksien tukeminen

Asiakassuunnitelman ja lapsen tarpeen mukaisesti, pyritään jatkamaan lapsella jo olevaa harrastusta hänen siirtyessä sijaishuoltoon. Harrastustoiminnan osalta on tärkeää kuulla myös lapsen omat toiveet. Perhehoitaja noudattaa toiminnassaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ohjeita ja yhteistä tavoitteenasettelua.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

AVA perhepalveluiden perhehoidon vastuutyöntekijä seuraa yhdessä perhehoitajien, vanhempien ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa lapsen toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutusta tekemällä havaintoja lapsen toiminnasta tukikäynneillä ja tukipuheluissa ja kirjaamalla niitä asiakastietojärjestelmään. Arviointia tehdään yhdessä lapsen verkoston kanssa ja tukitoimia säädetään lapsen tarpeiden mukaan.

Ravitsemus

Perhehoitaja vastaa lapsen ravitsemukseen liittyvistä asioista. Jos lapsella on erityisen niukka ruokavalio, paljon allergioita tai syömishäiriö, AVA perhepalveluiden perhehoitajan vastuuhenkilö ohjaa perhehoitajaa konsultoimaan asiassa terveydenhuollon ammattilaista. Lapsen ravitsemuksen tasoa voidaan havainnoida tukikäyntien ja -puheluiden aikana ja kirjata lapsen asiakastietojärjestelmään.



Hygieniäkäytännöt

AVA perhepalveluiden perhehoitajan vastuutyöntekijä tekee säännöllisiä tukikäyntejä perhehoitoperheisiin ja tarvittaessa ohjaa perhehoitajaa hygieniäkäytäntöihin liittyvissä asioissa. Tukikäynneillä varmistutaan siitä, että asuintilat sijaisperheissä ovat siisteystasoltaan ja hygieniautasoltaan asianmukaiset. Tarttuvien tautien ennaltaehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan viranomaisten voimassa olevia ohjeistuksia.

Terveyden- ja sairaanhoito

Terveydenhuolto järjestyy lapsen asuinkunnasta. Jokaista toiminnassamme mukana olevaa perhettä ohjeistetaan tarkoin, kuinka toimia kiireettömässä tai kiireellisessä sairaanhoitoa vaativassa tilanteessa. Noudatetaan hoitavan lääkärin ohjeita tarkasti. Sijoitetun lapsen kuntoutuminen on perhehoidon keskeinen tavoite. Pitkäaikaissairaiden kuntoutumiseen vaikuttavat terveelliset ja säännölliset elämäntavat, joita tukee oireita lievittävä tai sairautta parantava hoito. Havainnoimme muutoksia ja kirjaamme ne lapsen asiakastietojärjestelmään. Seuranta tapahtuu yhteistyössä hoitavan tahon sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Perhehoitajat yhteistyössä AVA perhepalveluiden vastuutyöntekijän sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa huolehtivat lapsen saavan tarvittavat terveydenhuollon palvelut.

Perhehoidossa äkillistä kuolemantapausta koskeva ohje on tehty ja on henkilöstön perehdytysohjeissa. Kuolemantapauksissa toimitaan siten, että perhehoitaja ja lapsen syntymävanhemmat saavat tarvittavan kriisiavun. AVA perhepalveluiden työntekijöiden kriisiavusta vastaa työterveys. Kuolemantapauksista on aina tiedotettava päivystävää esihenkilöä ja toimitusjohtajaa.

Monialainen yhteistyö

Lapsen hoito ja kasvatusta toteutetaan yhteistyössä kaikkien yhteistyötahojen kanssa lapsen edun mukaisesti. Lapsi saattaa tarvita laaja-alaisesti eri palveluita muun muassa psykiatrian, kuntoutuksen tai kuljetuksen alalta. Myös peruspalvelut, kuten terveydenhoito, koulunkäynti tai varhaiskasvatusta kuuluvat lapsen arkeen. AVA perhepalveluiden vastuutyöntekijät osallistuvat tarvittaessa palavereihin ja opastavat perhehoitajaa lapsen kuntoutuksen tuen saamiseksi. Viranhaltija vastaa asiakasta koskevan tiedon luovuttamisesta AVA perhepalveluiden henkilöstölle. Henkilöstömme raportoi viranhaltijalle kaiken oleellisen tiedon koskien lapsen sijaishuollon toteuttamista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

AVA perhepalvelut tekee hyvää ja laadukasta yhteistyötä kunkin sijoittavan hyvinvointialueen kanssa. AVA perhepalveluiden henkilöstö tekee aktiivista yhteistyötä perhehoitajien kanssa varmistaakseen sijoitetulle lapselle mahdollisimman turvallisen elinympäristön. Tiedonvaihto vastuusosiaalityöntekijän kanssa on



tiivistä. Yksityisellä palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

AVA perhepalveluiden toiminnassa otetaan huomioon toiminnan mahdollisten terveysvaikutusten riskit ja ennaltaehkäistään niihin vaikuttavia tekijöitä. Riskien tunnistaminen ja seuranta on oleellinen osa terveydensuojelulain mukaista omavalvontaa. AVA perhepalvelut tunnistaa toimintaansa vaikuttavan lainsäädännön ja viranomaisohjeet ja -suositukset ja noudattaa niitä kaikissa toiminnoissaan.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

AVA perhepalvelut noudattaa sosiaalihuollon ammattihenkilölain määräyksiä, hyvinvointialueiden sopimuksia sekä henkilöstön riittävää ammatillista osaamista suhteessa asiakkaiden tarpeisiin.

AVA perhepalveluilla työskentelee toimitusjohtaja, kaksi sosiaalityöntekijää, viisi sosiaaliohjaajaa, yksi yksilöperhe- ja pariterapeutti, tukiperhekoordinaattori sekä hallintopäällikkö.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys

Toiminnan laadun takaamiseksi AVA perhepalvelut rekrytoi riittävästi henkilöstöä suhteessa toiminnassa olevien perhehoitajien määrään.

Sijaisten käytön periaatteet

AVA perhepalveluiden työntekijät sijaistavat toisiaan. AVA perhepalveluilla on käytössään myös vakituinen sijaisresurssi hyödynnettäväksi esimerkiksi lomakauden ajalla. Pyrkimyksenä on käyttää perheille tuttuja työntekijöitä. Sijaisten käytöstä päättää hallintopäällikkö.

Esihenkilöiden tehtävien organisointi

Esihenkilöiden työnkuvat ovat moninaiset ja on tärkeää pitää heidän hyvinvoinnistaan huolta. Asioiden ja ihmisten johtamiseen menee paljon aikaa ja siksi on AVA perhepalveluiden toiminnan arvojen mukaista, että esihenkilöillä on riittävästi aikaresurssia tehtäviensä laadukkaaseen hoitamiseen. Uusille esihenkilöille nimitään mentori ja esihenkilöt tapaavat toisiaan säännöllisesti, jolloin pohditaan erityisesti johtamiseen liittyviä asioita. Esihenkilöt saavat työtehtäviinsä riittävän koulutuksen ja heidän tehtäviinsä hankitaan lisäkoulutusta tarvittaessa.



Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoinnin tarpeet päätetään johtoryhmässä, päätöksessä otetaan huomioon henkilöstön riittävyys suhteessa sijoitettujen lasten määrään ja perhehoitajien tarpeisiin. Rekrytoinnissa voidaan käyttää hiljaista hakua, jolloin kartoitetaan sellaisia henkilöitä, joilla on riittävää kokemusta ja taitoa haettavaan tehtävään. Rekrytoinnissa voidaan käyttää myös julkisia palveluita, kuten TE-toimiston hakupalvelua. Haastatteluissa on paikalla kaksi esihenkilöä sekä tilanteen mukaan myös perhehoidon koordinaattori. Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan sillä, että vaatimuksena on erinomainen suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä

Rekrytoitavien työntekijöiden ammatilliset taustat tarkistetaan, ammattipätevyys tarkistetaan JulkiSuosikista ja rikosrekisteri tarkistetaan lain vaatimusten mukaisesti. Rekrytointihaastatteluissa selvitämme hakijan persoonan ja ammatillisten taitojen yhteensopivuutta avoimeen tehtävään. Haastattelussa selvitämme hakijan motivaatiota, vuorovaikutustaitoja, osaamista ja työtapoja, että ne olisivat yhtenäiset AVA perhepalveluiden arvojen kanssa. Rekrytoinnissa huomioidaan erityisesti työntekijän soveltuvuus perhehoitajan kotona tehtävään työhön.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

AVA perhepalveluilla on käytössä uuden työntekijän perehdytysuunnitelma. Perehtymiselle annetaan riittävästi aikaa ja uudet työntekijät toimivat kokeneen työntekijän kanssa, kunnes ovat riittävästi perehtyneet yrityksen toimintatapoihin. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka vastaa perehtyjän suunnitelman läpikäynnistä. Omavalvontasuunnitelma kuuluu perehdytysohjelmaan.

AVA perhepalveluissa noudatetaan Ammattihenkilölakia, jonka 5 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen.

AVA perhepalveluissa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään perhehoitajien tukemiseen parhaiten sopivia koulutuksia tai henkilöstön yksilöllisistä tarpeista nousevaa osaamisen tarpeita. Koulutukset ovat työssä tarvittavan osaamisen ylläpitämiseen liittyvää lyhyt- ja pitkäkestoista täydennyskoulutusta, jonka avulla ylläpidetään ja kehitetään työssä tarvittavaa osaamista. Vuoden aikana voidaan tarvita erityistä osaamista, joka nousee jonkun asiakkaan tarpeista. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa. Johtoryhmä pitää huolta tarpeellisen täydennyskoulutuksen toteutumisesta jokaisen työntekijän kohdalla. Henkilöstön koulutus voidaan järjestää sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena.



Toimitilat

AVA perhepalveluiden toimisto on asuinhuoneisto, jossa pidetään tiimipalaverit sekä muut palaverit, valvotut ja tuetut tapaamiset. Henkilöstö työskentelee pääosin etätöissä sekä perhehoitajien kotona tukitapaamisilla. Toimisto sijaitsee osoitteessa:

Fredikanterassi 7C 153, 00520 Helsinki.

Teknologiset ratkaisut

AVA perhepalveluiden toimistotilassa ei ole teknologisia ratkaisuja.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Perhehoitajilla ja AVA perhepalveluiden perhehoitajien vastuutyöntekijöillä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä. Kirjaaminen tehdään välittömästi tukikäynnin- tai puhelun jälkeen. Jos mahdollista, kirjaukset voidaan tehdä perhehoitajan luona tukikäynnin yhteydessä. Perhehoitajat tekevät päivittäisraportointia tarpeen mukaan Nappula asiakastietojärjestelmään. AVA perhepalvelut noudattaa asiakas- ja henkilötietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä. AVA perhepalvelut huolehtii asiakastietojen käsittelystä asianmukaisella tavalla sekä varautuu huolellisesti mahdollisiin tietoturvariskeihin. Jokaisella työntekijällä ja perhehoitajalla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset Nappulaan ja työntekijän velvollisuus on huolehtia siitä, että tunnukset eivät joudu kenenkään ulkopuolisen tietoon.

AVA perhepalveluissa vältämme paperista arkistointia. Yrityksellä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, joka noudattaa asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Välttämättömät paperiset asiakirjat säilytetään niille tarkoitettussa paikassa lukkojen takana.

Työntekijöiden perehdytys kirjaamiseen

Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehtymisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. AVA perhepalveluilla on kolme kirjaamisvalmentajaa, jotka pitävät koulutuksia henkilöstölle ja perhehoitajille tarvittaessa ja ylläpitävät AVA perhepalveluiden kirjaamisohjetta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ritva Harri, hallintopäällikkö
ritva.harri@avaperhepalvelut.fi

P. 040-779 7606



Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva se- loste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

AVA perhepalvelut seuraa laatua jatkuvasti ja kehittää toimintaansa saadun palautteen perusteella. Tavoitteena on oppiva organisaatio, jossa kerätään tietoa toiminnasta ja laatua sekä turvallisuutta kehitetään palautteen perusteella. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain ja sovitaan riskienhallinnan toimenpiteet. Poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään välittömästi, niistä opitaan ja toimenpiteet kirjataan. AVA perhepalveluissa toiminta kehittyy yhteistyössä perhehoitajien, sijoitettujen lasten, heidän vanhempien, vastuusosiaalityöntekijöiden ja valvovan viranomaisen sekä ennen kaikkea työyhteisön kanssa. Seuraamme tiiviisti lastensuojelualaa, muutoksia toimintaympäristössä, yhteiskunnan ilmiöitä ja haluamme vastata palveluillamme yhteiskunnan tilanteeseen perhehoitoa kehittämällä.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Jatketaan luotettavana kumppanina toimimista: nopea tavoitettavuus, asiat hoituvat sovitusti, tehdään avointa yhteistyötä.
- Avoimuuden ja osallisuuden lisäämiseksi perhehoidon koordinaattori käy perhehoitajan kanssa arviointikeskustelua yhteistyöstä ja toiminnasta kehittämisen näkökulmasta.
- Turvallisen perhehoidon kansion yhdessä läpikäyminen ja siinä todetut kehittämisen tarpeet.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 30.1.2024

Handwritten signature of Minna Snellman in blue ink.

Allekirjoitus Minna Snellman
toimitusjohtaja