



Humana

Humana

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö, Humana Avopalvelut Oy omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija
Sanna Ala-Kojola

Pvm.
30.8.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta	4
2.1	Palveluiden laadun edellytykset	4
2.2	Vastuu palveluiden laadusta	4
2.3	Toimeenpano	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	5
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Palvelut	5
3.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	8
4	Omavalvonnan riskienhallinta	9
4.1	Riskienhallinnan vastuut	9
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	10
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/ puutteiden käsittely	10
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	11
4.5	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	12
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta	12
4.7	Valmius ja jatkuvuudenhallinta	13
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
5.1	Yksilöllinen palvelusuunnitelma	13
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	14
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	14
5.6	Asiakkaan oikeusturva	15
5.7	Omaohjaaja	17
6	Palvelun sisällön omavalvonta	17
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	17
6.2	Koulunkäynti	17
6.3	Ravitsemus	18
6.4	Hygieniakäytännöt	18
6.5	Infektioiden torjunta	18
6.6	Kestävä kehitys	18
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito	18
6.8	Lääkehoito	19
6.8	Monialainen yhteistyö	19
7	Asiakasturvallisuus	19
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	19
7.2	Terveysuojelulain mukainen omavalvonta	20
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet	20
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	21
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	21
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	22
7.7	Toimitilat	22

7.8 Teknologiset ratkaisut	22
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	23
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	23
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	23
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	24
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	25

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue:

Etelä-Pohjanmaa

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Tukipuun perhekuntoutusyksikkö

Katuosoite: Vasarakirveenkatu 10

Postinumero: 60200

Postitoimipaikka: Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Vastuuhenkilö: Virve Koivuluoma, Tiiminjohtaja

Puhelin: 0447321847

Sähköposti: virve.koivuluoma@humana.fi

Palvelumuoto:

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 neliön kokoista asuntoa, yksi kaksio ja kolme kolmion kokoista asuntoa. Perhekuntoutusjakso on intensiivinen ja moniammatillisesti toteutettu. Asiakkaat tulevat hyvinvointialueiden sosiaalitoimen tilaamina. Olemme ilmoituksen varainen palvelu 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.

Henkilöstömäärä:

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä työskentelee vakituisesti seitsemän henkilöä ja tämän lisäksi tiiminjohtaja sekä terapeutti. Lisäksi pitkäaikaisia sijaisia käytössämme on viisi henkilöä, jotka työskentelevät vaihtelevasti tarpeiden mukaan.

Rekisteröintitiedot:

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Avohuollon palvelut, Etelä-Pohjanmaa

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 toimeenpano, julkaisu ja seuranta

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Osaava ja sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Tukipuun omavalvontaohjelma toimii laatujärjestelmänämme. Keräämme säännöllisesti palautetta sekä tilaajilta, että asiakailta ja käymme nämä tarkastellen säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa. Omaan Gurufield järjestelmäämme kirjaamme laatuun liittyvät poikkeamat, joita myös tarkastelemme yhdessä säännöllisesti. Nämä ovat laadun kehittämisen kannalta oleellisessa asemassa. Mikäli on voimassa olevia puitesopimuksia, niin nämä sopimukset määrittävät toimintaamme. Teemme sopimuksen mukaisesti sovitut asiat ja täytämme siellä asetetut laatuvaatimukset.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kk:n välein ja aina, kun toiminnassamme tulee muutoksia ja ilmenee laatuun vaikuttavia asioita. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja tiimiläiset saavat tehdä lisäys- ja korjausehdotuksia. Perehdytystilanteessa omavalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa.

Esihenkilö valvoo palveluiden laatua ja on johtamassa asiakasprosesseja. Tukipuun perhekuntoutuksessa moniammatillinen tiimi luo vahvan pohjan palveluiden laadulle. Tukipuun perhekuntoutuksessa on käytössä säännölliset pikkutiimit, joihin osallistuu kaikki asiakkaan kanssa

työskentelevät työntekijät sekä asiakas itse. Asiakasta osallistava tapa tuo läpinäkyvyyttä työskentelyyn ja varmistaa laadukasta palvelua. Säännölliset henkilöstön tiimipalaverit luovat pohjaa sille, että meillä on yhtenäiset toimintatavat ja jokainen on tietoinen meneillään olevista asioista. Lisäksi säännölliset johtoryhmän palaverit ovat varmistamassa laatua ja sen kehittämistä. Mietimme johtoryhmän kesken yhdessä parempia toimintatapoja ja pidämme huolen, että meillä on yhtenäiset toimintatavat.

2.3 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa päivittää toiminnanjohtaja yhdessä tiiminjohtajien ja henkilöstön kanssa. Omavalvontaa käydään läpi tiimipalavereissa ja päivitetään sitä mukaa, kun toiminnassamme tulee esiin laatuun vaikuttavia tekijöitä, mutta säännöllisesti kuitenkin 4kk:n välein. Omavalvontasuunnitelma on esillä toimiston ilmoitustaululla ja nähtävillä myös asiakkailta heidän asunnoissaan, joissa perhekuntoutus tapahtuu. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon palveluja käyttävien, heidän läheisten sekä tilaajien säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute. Omavalvontasuunnitelma on toimintaa ja arkea ohjaava työkalu, jonka avulla saamme näkyväksi työhömmä vaikuttavat tekijät ja miten niihin päästään vaikuttamaan sekä kehittämään niitä.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa tai toimintatapoja rakennetaan, kehitetään ja muutetaan. Tässä otetaan huomioon mm. Gurufieldin (poikkeamin järjestelmä), Roidun (asiakaspalaute järjestelmä) ja muiden asiakaspalautteiden kautta tulleet havainnot ja tiedot. Omavalvonnan seurannasta ja tehdyistä muutoksista tehdään selvitys vähintään 4 kk:n välien ja julkaistaan aina päivitetty versio nettisivuille. Toiminnanjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman päivityksen ajantasaisuudesta, osallistaen päivitykseen aina henkilöstöä.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö tuottaa sekä laitosmuotoista kuntoutusta, että avoperhekuntoutusta kotiin päin tehtävänä. 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 terapeutin 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.

Perhekuntoutusjakso kestää keskimäärin 3-6kk:tta. Kuntoutuksen etenemistä arvioidaan välipalaveriin, jotka yleensä ovat n. kerran kuukaudessa. Välipalaveriin osallistuu tilaajatahon sosiaalityöntekijä ja Tukipuun tiiminjohtaja yhdessä perheen omaohjaajan kanssa sekä terapeuttimme.

3.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perhekuntoutusta tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille. Perhekuntoutukseen tulee perheitä, joilla on usein pitkittyneet haasteet tai muita palvelumuotoja on jo kokeiltu. Perhekuntoutus on korjaava tukitoimi perheelle, jossa on haasteita heidän omassa arjessaan ja lastensuojelulliset huolet ovat isoja. Perhekuntoutuksen tavoitteena on löytää perheelle uusia toimintamalleja kohti parempaa arkea yhdessä. Kuntoutuksen aikana terapeutillisella työskentelyllä on aina iso osuutensa ja moniammatillisuuden hyödyntäminen on tärkeässä roolissa. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä tärkeä toimintaperiaattemme on asiakkaan osallisuus läpi työskentelyn aina suunnittelusta kirjaamiseen saakka. Hyvinvointialueen tilaaja saa perhekuntoutusjaksosta kattavan loppuraportin kuntoutuksen päätyttyä.

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.

Perhekuntoutus tapahtuu Tukipuun tiloissa, mutta myös avomuotoista perhekuntoutusta voidaan toteuttaa perheen kotiin. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on paikka kuudelle perheelle. Meillä on tarjota kolme kolmion kokoista asuntoa, kaksi neliön kokoista ja yksi kaksio. Asunnot ovat valmiiksi kalustettuja. Perheiden ei tarvitse tuoda mukanaan, kuin omat henkilökohtaiset tavarat.

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 terapeutin työskentely. Terapeutin työskentely varmistaa viimesijassa perhekuntoutuksen kuntouttavan luonteen. Terapeutin 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-/ taideterapeutista 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, ulkoilujat, peseytymiset, riittävä kodin puhtaus ja muut riittävään huolenpitoon liittyvät asiat. Lisäksi viikko-ohjelmaan kuuluvat erityistyöntekijän tapaamiset (mm. terapeutin työskentely, neuropsykiatrinen valmennus, MIM (marschack interaction method) – vuorovaikutuksen havainnointiin tarkoitettu työskentely menetelmä, perheohjaajat, lapsen omaohjaaja-ajat ja vanhemmuuskeskustelut. Viikko-ohjelma jäsentää työskentelyä ja antaa sille raamit.

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

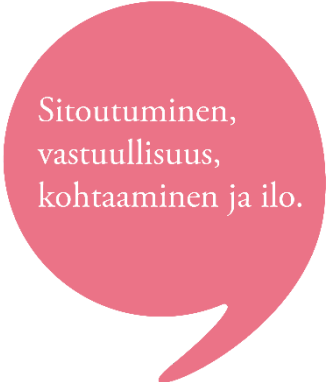
yhteiseen loppuarviointiin ja neuvotteluun tilaajan sekä asiakkaan kanssa. Perheohjausta on mahdollista kuntoutuksen jälkeen myös jatkaa kotiinpäin Tukipuun toimesta.

Perhekuntoutus on mallinnettu valtakunnallisesti kaikkiin Humanan perhekuntoutusyksiköihin. Humanalla on yhteinen perheen kanssa yhdessä tehtävä arviointipohja, mitä työestetään 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 asioista prosessissamme. Perhekuntoutuksessa on olennaista arvioida perheen kuntoutumisprosessia koko ajan lapsen näkökulmasta. Arviointimme kautta niin perheenjäsenet kuin työntekijät arvioivat perheen jäsenten tilannetta yksilöllisesti.

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 tiimipalaveriiniin, 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.

Toimintaamme ohjaa sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

3.3. 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. Vastuullisuus tarkoittaa myös sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaiden edun mukaisella tavalla. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista.

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, iloa ja huumoria saa olla sekä työyhteisössä, että asiakkaidemme kanssa. Ymmärrämme sen, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkin ihmisen elämään. Jaetut hetket yhdessä asiakkaan kanssa ovat ensiarvoisen tärkeitä - asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Riskienhallinnan vastuut

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 asiakasturvallisuuden kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin säännöllisesti, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja seurantaan. 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. Perehdytystilanteessa läpi käydään asiakastilanteeseen kohdistuvat riskit ja niiden ennaltaehkäisy. Toimintaohjeita erilaisiin uhka ja vaaratilanteisiin löytyy omasta järjestelmästämmme, My Humanasta, sekä perehdytyskansiosta, joka on saatavilla toimistollamme. Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa esihenkilölleen esille nousseista riskeistä. Esihenkilön

vastuulla on reagoida niihin ja lähteä miettimään yhdessä henkilöstön kanssa niihin kehitys ja ratkaisumalleja.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Yksikössämme tiiminjohtajan ja toiminnanjohtajan tehtävä on käsitellä riskit ja huolehtia niiden asianmukaisesta dokumentoinnista. Tukipuun riskienarviointi on päivitetty syksyn 2023 aikana, johon osallistamme henkilöstöä vahvasti. Riskienarviointien, palautteiden sekä sisäisten auditointien 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.

Toiminnanjohtajan ja tiiminjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ja riskienhallinnan ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. 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.

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 tarpeellisina tavaroita. 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. Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on nimetty yksi työntekijä autovastaavaksi, joka vastaa autoon liittyvistä asioista. Jokaisen työntekijän vastuulla on kuitenkin ilmoittaa autoissa havaittuihin puutteisiin.

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/ puutteiden käsittely

Mikäli työntekijäamme on kohdannut jokin poikkeama, uhka-/ vaaratilanne, työtapaturma tms., hän tekee ilmoituksen gurufield- järjestelmäämme. Kaikki nämä tilanteet käsittelemme säännöllisesti, anonymisti reaaliaikaisesti esihenkilöiden ja työntekijän kesken tiimissämme. Gurufieldiin kirjaamme myös sisäiset auditoinnit ja tarkastuskäynnit.

Gurufield järjestelmän kautta poikkeama menee esihenkilön käsiteltäväksi. Arvioidaan poikkeaman riskin taso, selvitetään juurisyitä ja asetetaan korjaavia toimenpiteitä. Kaikki gurufieldiin tehdyt poikkeamat käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa. Palautteita tarkastelemme säännöllisesti myös riskien näkökulmasta. Työnohjaus on myös tukenamme, mikäli ilmenee isompia epäkohtia, joita on hyvää purkaa yhteisesti läpi. Tarkastelemme säännöllisesti toimintaamme tiimien itse tekemien riskienarviointien, asiakaspalautteiden 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. Jokaisen vastuulla on tuoda havaitut riskit esiin. Jokainen Humanan työntekijä raportoi havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapojamme.

Riskien ennaltaehkäisemiseksi ja riskien käsittelyn tukena käymme läpi olemassa olevia toiminta-mallejamme ja ohjeitamme, joita löytyy paljon yhteisestä intrastamme My Humanasta. Muutamme tarvittaessa ohjeitamme ja teemme tarvittaessa niitä lisää. Avoin keskustelukulttuuri työyhteisön sisällä auttaa meitä tunnistamaan ja puuttumaan sekä ennaltaehkäisemään riskiä.

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

Teemme säännöllisesti tiimeissä henkilökunnan toimesta riskien arvioinnit, joita läpikäymme tiimeissämme ja teemme tarvittavia muutostoimia niiden perusteella. Esihenkilö pitää säännöllistä keskustelua havaituista riskeistä ja puutumme niihin reaaliaikaisesti. Viestinnässä tiimipalaverit ovat parhaimpia, mutta tiedotamme uusista menettelytavoista tarvittaessa esimerkiksi sähköisillä viestikanavillamme mm. google drive.

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 aina voi varautua 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 tiimipalavereissa 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.

Turvallisuusasiat nousevat meillä usein keskusteluihin. 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 työyhteisömmme sisällä.

4.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ 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. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan sen kuuluvalla tavalla ja se otetaan välittömästi työn alle sekä dokumentoidaan korjattavat toimenpiteet gurufieldiin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus ilmoitusvelvollisuuden menettelytapa on käyty tiimissä läpi kevään 2024 aikana.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä myös tarvittaessa lastensuojeluilmoitus, mikäli kohtaa sellaisia tilanteita joissa lapsen etu on vaarassa. Lastensuojeluilmoitus käydään avoimesti keskustellen läpi asiakkaan kanssa, ennen ilmoituksen tekemistä.

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä käytämme ulkopuolista kiinteistöhuoltoa. Pidämme säännöllisesti heidän kanssaan palavereita, joissa käymme läpi sitä, että he ovat toimineet sopimuksen mukaisella tavalla ja laadukkaasti. Palavereissa annamme heille palautetta ja mikäli havaitsemme heidän toiminnassaan korjattavaa, niin sovimme lyhyemmän aikavälin päähän seurantapalaverin, jossa varmistamme, että haluamamme muutokset ovat menneet käytäntöön. Seuraamme tarkasti, että kiinteistöhuolto toimii sopimuksen mukaisesti ja saamme laadukasta palvelua heiltä.

4.7. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Humanalla on yhteinen valmiussuunnitelma laadittuna, jossa on kuvattuna kattavasti erilaisia uhkatilanteita, erilaisten infektioiden torjunnasta, sähkökatkotilanteista yms. Lisäksi Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on pelastussuunnitelma, jossa on kuvattuna palotilanteissa toimiminen sekä sähkökatkokset, vesivahingot ja muut vaaratilanteet. Lisäksi my humanassa on kuvattuna itsenäisen työn uhkatilanteiden ennaltaehkäisy ja niissä tilanteissa toimiminen. Näitä asioita käydään perehdytystilanteissa läpi sekä säännöllisissä keskusteluissa henkilöstöpalaverissa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Yksilöllinen palvelusuunnitelma

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. Tämä suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään Domacareen. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Koko työskentelyjakson aikana työntekijät arvioivat tuen tarvetta, sen riittävyyttä ja oikeamuotoisuutta. Mikäli huomaamme palvelun olevan asiakkaalle riittämätöntä tai hyödytöntä, niin olemme yhteydessä tilaajatahoon viipymättä.

Asiakasta osallistetaan myös palvelun sisällön suunnittelussa, että palvelu on mahdollisimman kohdennettua ja yksilöllistä, juuri asiakkaan tarpeen mukaista. Tavoitteet ohjaavat kaikessa toimintaamme. Asiakas on tietoinen palvelun tavoitteista ja näitä käydään säännöllisissä vanhemmuuskeskusteluissa asiakkaiden kanssa läpi sekä välipalaverissa, yhdessä tilaajatahon kanssa. Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kuukausittain ja tarkastellaan tavoitteiden edistymistä yhdessä asiakkaan kanssa. Perheen omaohjaaja ottaa vastuun palvelusuunnitelman tekemisestä ja sen seuraamisesta.

5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Asiakkaan osallistaminen on meillä kaikessa toiminnassamme vahvasti mukana ja pidämme sitä erityisen tärkeänä ja keskeisenä asiana asioiden eteenpäin menemisessä. Otamme asiakasta mukaan palvelun suunnitteluun sekä kirjaamiseen. Käymme asiakkaan kanssa säännöllisesti läpi asiakasta koskevat kirjaukset ja asiakas saa tuoda äänensä kuuluvaksi niiden laatimisessa. Työntekijä ei muuta näkemystään asiasta, mutta asiakkaan näkemys tuodaan myös esiin. Omaohjaaja ottaa vastuun siitä, että asiakas on tietoinen kaikista asioistaan ja hänen kanssaan

käydään läpi säännöllisesti häntä koskevat kirjaukset. Perhekuntoutuksen loppuraporttia laaditaan koko ajan yhdessä asiakkaan kanssa ja se on osallistava prosessi kokonaisuudessaan.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Henkilöstön tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. 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 lakisääteiset oikeudet ja määriteltävä oma toimintamme sekä laatukriteerit näihin nojaten. Ihmisarvon loukkaamattomuus, vakaumuksen ja yksityisyyden kunnioittaminen ovat laissa säädeltyjä palvelun laadun peruselementtejä, jotka konkretisoituvat päivittäisessä asiakastyössä ja asiakkaan sekä työntekijän välisissä kohtaamisissa.

Asiakasta kunnioittavaa kohtelua on myös osallistava kirjaaminen sekä avotiimit, kun 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 sekä on asiakasta kunnioittava tapa toimia.

5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti Roidu-työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen avulla haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä ja laatua. Asiakaskokemusta mittaamme aina anonyymisti. Palautekanava löytyy myös Humanan nettisivuilta, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteesta riippuen palvelusta vastaavalle henkilölle. Gurufieldiin kirjataan saadut kirjalliset ja suulliset palautteet ja ne käsitellään järjestelmässä.

Tukipuun perhekuntoutuksessa asiakaspalautetta kerätään kuukausittain vanhemmuuskeskusteluiden yhteydessä, jolloin on hyvä käydä läpi mennyttä kuukautta. Tilaajilta otamme palautetta palaverien yhteydessä. Asiakkailta tulleiden palautteiden perusteella kehitämme ja tarkastelemme jatkuvasti toimintaamme. Roidun kautta tulleet palautteet käymme säännöllisesti läpi tiimipalaverissa. Meillä on käytössämme osallistava kirjaaminen, joka kannustaa asiakasta avoimeen keskusteluun ja jonka yhteydessä asiakkailta on myös mahdollisuus antaa suullista palautetta.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelun työntekijän tai esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai 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. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Sanna Ala-Kojola, Toiminnanjohtaja Humana Avopalvelut Oy,
sanna.ala-kojola@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 viikkoa

Sosiaaliasiavastaava

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämisestä vuosittain kunnanhallitukselle

- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiavastaavaan asiakas voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi saamassaan sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitsen neuvoa oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiavastaava: Henna Lammi
Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30 - 10.00
puh. 06 415 4111 (vaihte)

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita 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

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

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

5.7 Omaohjaaja

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 perheen jäsenten kanssa. Lisäksi omaohjaaja huolehtii säännöllisistä avotiimien toteutuksista. Omaohjaaja huolehtii näistä, että nämä kaikki toteutuvat perheiden viikkosuunnitelmassa. Omaohjaaja myös ottaa tarvittaessa yhteyttä palvelun tilaajaan ja kertoo palvelun etenemisestä sekä osallistuu perhettä koskeviin palaveriin.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista 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, käyttäen monipuolisesti erilaisia menetelmiä ja työskentelemme eri vuorokauden aikoina. Näin ollen saamme laajan kokonaiskuvan perheen tilanteesta ja pystymme edesauttamaan perheen tilanteen menevän parempaan suuntaan.

Asiakkaan osallisuus edesauttaa asiakkaan kuntoutumista ja hyvinvointia, kun asiakas on kokoajan tietoinen mitä tapahtuu (suunnittelu ja kirjaaminen jne.) ja mitä työntekijät ovat mieltä asiakkaan tilanteesta. Avoin keskustelukulttuuri ja asiakkaan mukana oleminen kaikessa keskusteluissa ja toiminnassa on kivijalka asiakkaan hyvinvoinnille sekä kuntoutumiselle. Kuntoutukselle asetettuja tavoitteita seurataan kuukausittain käydyissä vanhemmuuskeskusteluissa ja säännöllisissä avotiimeissä sekä seurantapalaverissa johon palvelun tilaajakin osallistuu.

6.2 Koulunkäynti

Tukipuun perhekuntoutuksessa kouluikäiset käyvät koulua perhekuntoutuksesta käsin. Tuemme tarvittaessa koulukuljetuksissa yhdessä vanhempien kanssa. Työntekijät ovat tukena koulunkäynnissä tarpeiden mukaan.

6.3 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.

6.4 Hygieniakäytännöt

Perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa omasta hygieniastaan, siivous ja pyykkihuollostaan. 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. Tiloja siivotaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta. 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.

6.5 Infektioiden torjunta

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä huolehdimme hyvästä käsihygieniasta perheisiin mentäessä ja perheistä pois tullessamme. Epidemioiden varalta meillä on varustauduttu pienellä varastolla suojarusteita, koska perheiden sairastuessa on joissakin tapauksissa silti turvattava heidän tuki ja apu.

6.6 Kestävä kehitys

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä on erillinen roskakatos, jossa on kierrättämiseen kaikki tarvittavat astiat. Ohjaamme tarvittaessa myös asiakkaitamme asianmukaiseen kierrättämiseen. Pyrimme myös hyödyntämään käytettyä hyväkuntoista tavaraa, kun hankimme toimistoon tai perheille erilaisia virikkeitä.

6.7 Terveysten- ja sairaanhoito

Tukipuun perhekuntoutusyksikössä jokainen perhe on itse vastuussa omasta terveydestä/- ja sairaanhoidostaan. Työntekijämme ovat tarvittaessa tukena ja apuna ohjaten asiakkaita oikeanlaiseen avun ja hoidon piiriin. Terapeuttinen työskentely 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.

6.8 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, joita päivittää lääkekaappivastaava. Lisäksi Humanan autoissa on olemassa tarvittavat ensiapuvälineet.

6.8. Monialainen yhteistyö

Asiakkaamme saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti, esimerkiksi koulu, päiväkotii, terveydenhuolto, psykiatri ja riippuvuuslinikka. Olemme perheen kanssa yhdessä tiiviisti yhteistyössä erilaisten toimijoiden kanssa, että saamme muodostettua mahdollisimman hyvän ja sujuvan yhteistyön eri toimijoiden kanssa. Tuemme siihen perhettä, että heillä olisi hyvä palveluverkosto kuntoutuksessa sekä sieltä kotiutumisen jälkeenkin. Perhekuntoutuksen päätyttyä varmistamme asiakkaan kanssa, että hänen hoitokontaktinsa jatkuvat katkeamattomasti hänen omassa toimintaympäristössään. Tarvittaessa otamme eri verkostoja mukaan palaverihin, mikäli näin yhdessä sovitaan tilaaja tahon kanssa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuteen liittyy esim.

- Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma
- Ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille
- Kaltoinkohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen
- 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 kaltoinkohtelua, tämä käydään firman sisällä lävitse ja tarvittaessa käytämme ulkopuolisia apuja, esimerkiksi työnohjaaja tai työterveyspalveluja.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Terveysuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö on vuonna 2024 rakennettu ja siellä on huomioitu hyvin äänieristykset sekä sisäilma. Tällä hetkellä meillä ei ole olemassa riskejä terveellisyyteen liittyen. Kesällä tiloissamme voi tulla toisinaan hieman lämmin, mutta tämäkin saadaan ratkaistua tuulettimilla ja mahdollisesti harkitsemaan myöhemmin ilmalämpöpumppuja, joihin on jo rakenteisiin tehty varaus.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

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 ja yksi sairaanhoitaja. Lisäksi tiimissä on erityisosaamista mm. neuropsykiatrisiavalmentajia ja päihdetyöntekijä sekä MIM- vuorovaikutusmenetelmän osaaja. Kaikki työntekijät ovat myös käyneet lapset puheeksi- menetelmä koulutuksen. Lisäksi tiimissä on n. viisi 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.

Työntekijät tekevät perhekuntoutusta kahdessa vuorossa, aamu ja iltavuoroissa. Esihenkilö suunnittelee työntekijöiden työvuorot kolmen viikon sykleissä, mutta toiveita saa esittää ja niitä pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin. Jokaisella perheellä on omaohjaaja ja työskentelyä

painotetaan niin, että samat työntekijät työskentelevät samojen perheiden kanssa säännöllisesti. Perheiden kanssa ollaan useampi tunti päivän aikana, kuutena päivänä viikossa. Sunnuntai on perheen ja työntekijöiden vapaapäivä.

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 kynnyksellä 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.

7.4 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). Esihenkilöllä on myös velvollisuus pyytää nähtäväksi työntekijän rikosrekisteriote, kun henkilöä ollaan ottamassa työskentelemään alaikäisten kanssa. Rikostaustan selvittämisestä tehdään myös merkintä meidän omaan henkilöstöjärjestelmäämme sympaan.

Hakevan työntekijän ilmoittamat suosittelijat ovat hyvä kanava saada lisätietoa hakijoista. Myös käytännön asiat vaikuttavat työssämme mm. onko ajokorttia ja oman auton käyttö mahdollisuus. Perhekuntoutusyksikössämme vaalimme sitä, että työntekijällä olisi vankka työkokemus sosiaali- ja/ tai terveysalalta lasten ja perheiden kanssa toimimisesta. Lisäksi mahdolliset puitesopimukset määrittävät henkilöstön rakennetta; työ ja tutkintotaustaa. Meillä on oma rekrytointijärjestelmä- Teamtailor, jossa käsittelemme hakijoita tietoturvallisesti ja kirjaamme haastattelussa käytyä keskustelua.

7.5 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 esihenkilöä.

Tällä hetkellä Humana kouluttaa kaikki vakituisen henkilöstön neuropsykiatrisiksi valmentajiksi. Tämä on hienoa täydennystä jo osavaan henkilökuntaamme. Lisäksi henkilöstömme ovat käyneet lapset puheeksi- menetelmä koulutuksen ja muita täydennys koulutuksia. Pidämme säännöllisesti myös omia sisäisiä koulutuksia henkilöstöltä nousseiden tarpeiden mukaisesti.

Neuropsykiatrinen valmennus antaa työntekijöille syvempää osaamista toimia perheissä, joissa on neuropsykiatrinen pulma. 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.

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Tukipuun perhekuntoutuksessa varmistamme, että henkilöstöä on riittävästi asiakasmäärään nähden, että jokainen perhe saa mahdollisimman laadukasta palvelua. Sairastapausten varalta, meillä on hyvä sijaisverkosto, jota voimme pyytää lyhyelläkin varoajalla töihin. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstöä on riittävä määrä.

7.7 Toimitilat

Tukipuun perhekuntoutusyksikkö sijaitsee Seinäjoen, Pajuluomalla. Yksikkömme 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 mm. huonekalut ja astiat, mutta henkilökohtaisia tavaroita asiakkaat saavat tuoda asuntoon halutessaan.

Toimistossa huolehdimme, että kaikki asiakasta koskevat asiakirjat ovat asianmukaisella tavalla lukollisessa kaapissa tai sähköisesti arkistoituna sekä lukollisen huoneen takana. Palaveritilana toimii henkilökunnan ruokailutila ja terapeuttiseen työskentelyyn on oma huone, johon pääsee kulkemaan myös erillistä ulko-ovea käyttämällä. Keskusteluun käytettävä huone yhteisissä tiloissa on hyvin äänieristetty, joka varmistaa tilojen yhtäaikaisen käytön monipuolisesti.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällämme on käytössään oma työpuhelin, jota 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 ja asiakastietojärjestelmä

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. Asiakastietojärjestelmämme on Domacare.

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, lukollisessa huoneessa. 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.

Yksikön tiiminjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksesta.

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 1.4.2024 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Fondia, Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi.

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.

Lähetämme säännöllisesti asiakasta koskevat kirjaukset ja yhteenvedot tilaajalle suojatulla sähköpostilla yhteydellä.

9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

- Työpaikkaselvitys tehty terveystalon toimesta toukokuu 2024. Kaikki kunnossa tähän liittyen, ensiapukaapille tulee nimetä vastuuhenkilö pitämään sitä yllä, vaikka lääkkeitä emme säilytä, mutta perus ensiapuvälineistö vastuutetaan jatkossa tietylle henkilölle, että tulee pidettyä välineistö ajantasalla ja asianmukaisella tasolla. Tähän on nimetty vastuuhenkilö hoitamaan tämän päivittämistä.
- Toimintamme on muuttanut Helmikuussa 2024 Ylistarosta Vasarakirveenkadulle Seinäjoelle, jossa olemme saaneet perhekuntoutuksen tarpeille suunnitellut tilat.
- Uusiin tiloihin olemme asettuneet hyvin ja toiminta on saanut omia käytänteitä uusissa tiloissa. Tilat ovat osoittautuneet toimiviksi. Asiakkaat ovat kotiutuneet hyvin uusiin tiloihin ja toiminta pyörii siellä hienosti
- Koulutamme lisää Neuropsykiatriasiavalmentajia 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 koulutusta tulossa marraskuussa 2024
- Päihdekoulutus Riitta Koivulan toimesta saatu toukokuussa 2024
- Tukipuun riskienarviointi on päivitetty kevään 2024 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 olemme käyneet keskustelua tiimissä ja muistutamme asiasta säännöllisesti jatkossakin
- elokuulle 2024 saakka Roidu asiakastyytyväisyyspalautteita Tukipuun perhekuntoutusyksikkö on kerännyt yhteensä 46kpl, tilaajilta 22kpl ja käyttäjä asiakkailta 24kpl. Keskiarvot vastaajien kesken olivat 4,78 - 4,85 välillä ja NPS luku on 88. Loistavaa palautetta siis tullut Tukipuun perhekuntoutuksesta.
- Työvire henkilöstökysely on tehty toukokuussa 2024. Tukipuussa kokonaisuus keskiarvon mukaan oli vastaajien kesken 4,31. Vahvuudeksi nousi kyselyssä: Koen työni merkitykselliseksi 4,88 ja osaamiseni riittää työtehtävien vaatimukseen 4,25. Kehitettäväksi nousi: saan riittävästi palautetta työstäni, jonka keskiarvo oli 3,63. Tästä teemasta puhutaan säännöllisesti tiimissä ja olemme keskustelleet tiiminä siitä, että keneltä odottaa palautetta ja mikä on merkityksellisintä palautteissa. Palutteen voi olla sekä esihenkilöltä saatu palaute, että asiakkaalta ja kollegalta saatu palaute. Tätä työstetään tiimissä ja jokainen kehittää omaa palautteen antamista.

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit



Sanna Ala-Kojola
Toiminnanjohtaja
30.8.2024