

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA PERHETUKIKESKUS

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	27



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuntayhtymän / Sote-alueen nimi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote)

Y-tunnus 0725937-3

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Perhetukikeskus

Katuosoite Oppilaankatu 2

Postinumero 53100 Postitoimipaikka Lappeenranta

Sijaintikunta yhteystietoineen Lappeenranta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Perhetukikeskuksen perustehtävä on järjestää lastensuojelullista avo- ja sijaishuollon tukea lapsille, nuorille ja perheille.

Perhetukikeskuksessa toimii:

Kiviharjuosasto ottaa vastaan perheitä (avohuollon sijoitus lapselle yhdessä vanhemman kanssa, LsL) ja lapsia lyhytaikaiseen sijoitukseen (lapsen sijoitus yksin perustellusti). Kiviharjun osastolla on seitsemän paikkaa lasten tilapäiseen laitossijoitukseen. Sijoituksen aikana perheen tilanne arvioidaan ja perhettä kuntoutetaan yhteistyössä systeemisen lastensuojelutiimin kanssa. Perheen tarpeet ja tavoitteet huomioidaan toimiessamme myös muiden asiantuntijoiden kanssa. Asiakasprosessia johtaa systeemisen lastensuojelutiimin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Kiviharjun prosessia ohjaa vastaava ohjaaja.

Perhe- ja sijaishuollon tukitiimi toteuttaa käytännössä lasten sijoitukset lyhytaikaiseen perhehoitoon. Sijoituksen aikana työskennellään lyhyt- ja pitkäaikaisten perhehoitajien tukemiseksi sekä sijoituksessa olevien lasten ja heidän perheiden kanssa. Lyhytaikaista perhehoidon asiakasprosessia johtaa systeemisen lastensuojelutiimin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Uusien perhehoitosijoitusten alkaessa tiimi työskentelee noin vuoden lapsen, perheen ja sijaisperheen kanssa. Asiakasprosessia johtaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sijaishuollon tiimistä.

Tarvittaessa tiimi työskentelee sijaishuollossa olevien lasten ja perheiden kanssa. Tiimin ohjaajat toimivat työparina sijaishuollon sosiaalityöntekijälle. Työn sisällöstä vastaa sijaishuollon palveluesimies.

Työ on itseohjautuvaa tiimityötä, jota kehitetään työstä lähtöisin.

Perhettiimi työskentelee lastensuojelun kuntoutukseen tulevien perheiden kanssa. Kuntoutus toteutetaan suunnitelmallisesti ja perheet valitaan kuntoutukseen palvelupyynnön kautta. Palvelupyynnöt käsittelee erillinen palvelupyyntötiimi.

Perhettiin sijoitus voidaan toteuttaa avohuollon tukitoimena lapselle yhdessä vanhempansa kanssa tai lastensuojelulain mukaisella päätöksellä.

Perheteimissä voidaan suorittaa arviointijaksoja, kuntoutusjaksoja ja perheen jälleen yhdistämisen arviointeja laitos- olosuhteissa.

Perheteimin työskentelyn on uutta ja vaatii vielä kehittämistä. Kehitystyö on alkanut yhdessä systeemisen lastensuojelun ja varhaisen vuorovaikutuksen tiimien kanssa 1/2019. Kehittämistyötä jatketaan aikuisten palvelujen kanssa.

Tehostettu perhetyö, työskentelee lapsen ja perheen kotona sekä kasvuympäristössä päivittäin. Tiimin työskentely on osa systeemisen lastensuojelutiimin työtä.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja kriisipäivystys, siitä on tehty erillinen omavalvontasuunnitelma. Lastensuojelun osalta sosiaalipäivystys toimii yhteistyössä perhetukikeskuksen muiden tiimien kanssa.

Perhetukikeskuksen esimies [Marja Riikonen](#)

Puhelin [0400658275](tel:0400658275) **Sähköposti** marja.riikonen@eksote.fi

Ostopalvelujen tuottajat

Perhetukikeskus ei osta mitään asiakkaille alihankintana.

Yksikköömme ostetaan työnohjaus henkilöstölle erillisenä hankintana. Eksote on kilpailuttanut työnohjauksen ja yksikköme tiimeille valitaan työnohjaajat kilpailutuksen myötä valituiksi tulleista työnohjaajista. Työnohjausta arvioidaan puolivuositain kysymällä henkilöstön palautetta, seuraamalla tukeeko työnohjaus toimintaamme ja johtamista. Tämän pohjalta käydään palautekeskustelu ja tavoitteiden selvennys työnohjaajien kanssa.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Työnohjausta arvioidaan puolivuositain kysymällä henkilöstön palautetta, seuraamalla tukeeko työnohjaus toimintaamme ja johtamista. Tämän pohjalta käydään palautekeskustelu ja tavoitteiden selvennys työnohjaajien kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä x Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Perhetukikeskuksen perustehtävä on järjestää lastensuojelullista avo- ja sijaishuollon tukea lapsille, nuorille ja perheille. Toiminta on tuen tarvetta arvioivaa, kuntouttavaa tai lapsen hoidon ja huolenpidon järjestämistä väliaikaisesti. Työskentely voidaan toteuttaa kotiin tehtävänä työnä tai laitossijoituksena.

Perhetukikeskuksessa toimii lastensuojelun päivystys ja vastaanotto. Perhetukikeskus ottaa vastaan kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa olevia lapsia ja nuoria perheineen.

Tavoitteet laaditaan ja työskentely suunnitellaan yhteistyössä yksilöllisesti lapsen ja perheen tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on voimaannuttaa perhettä löytämään uusia näkökulmia ja toimintatapoja tulevaisuuteen, jotta lapset voisivat asua ja elää turvallisesti omassa kodissaan.

Tapauskohtaisesti voidaan arvioida, voiko lapsi asua huostaanotettuna ja sijoitettuna pidemmän aikaa perhetukikeskuksessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Perhetukikeskuksen johto ja henkilöstö ovat sitoutuneet Eksoten toiminnan strategiaan periaatteisiin, jotka ovat vuoteen 2023 saakka: rohkeus, ihminen ja yksinkertaisuus.

Lisäksi perhetukikeskuksen toimintaperiaatteena ovat: asiakaslähtöisyys, avoimuus, liikkuvuus ja taloudellisuus.

Perhetukikeskuksen toimintaa ohjaavat: sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki ja lapsen oikeuksien sopimus sekä muut lait ja Eksoten ohjeet.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Perhetukikeskuksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteinen turvallisuussuunnitelma, päivitetty 2019

Perhetukikeskuksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteinen riskin hallinnan analyysi, päivitetty 2019. Päivitetään seuraavan kerran 2021.

Perhetukikeskuksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteinen pelastautumissuunnitelma, päivitetty 3/2021.

Perhetukikeskuksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteinen sisäisen ja ulkoisen uhkatilanteen toimintaohje, päivitetty 9/2019.

Perhetukikeskuksen jälkipurkumalli.

Perhetukikeskuksen turvallisuuvastaava on Harri Taina ja varavastaava Minna Kalkela sosiaali- ja kriisipäivystyksestä. Perhetukikeskuksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteinen turvallisuustyöryhmä, pj. ohjaaja Harri Taina, jäsenet Sanna Sipilä, Minna Kalkela, Tiina Nurmi, Sanna Tomppo, Minna Kiviranta ja Marja Riikonen.

Sisäinen hälytysjärjestelmä ja sen säännöllinen käyttö ennakoivasti sekä toimivuuden testaaminen kuukausittain, vastuuhjaajat Camilla Rautio ja Marja Nieminen.

Koko talon raportilla klo 8.10, 14.45 ja klo 21.45 päivitetään ennakoiden kyseisen vuoron riskit ja jaetaan työ tasaisesti.

Perhetukikeskuksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteinen ohje turvalliselle kotikäynnille, päivitetty 10/2019, tarvittaessa pyydetään poliisi mukaan turvaamaan kotikäynti.

Esimiehen määräämät tilannekohtaiset, yksilöidyt turvallisuusohjeet otetaan välittömästi käyttöön tilanteen niin vaatiessa.

Yhteistyö vartiointiliikkeen kanssa perhetukikeskuksella Prevent 360, päivystävä vartija puh. 050 572 4668, vartija hälytyskeskus puh. 020 515 9505.

Avekki -toimintamalli, perus- ja ylläpitokoulutus, ylläpitokoulutukset touko – ja marraskuussa 2019, syksyllä 2020, keväällä 2021 ja syksyllä 2021.

Henkilöstö on vakuutettu työtapaturmien varalta If Vahinkovakuutus Oyj:ssä ja ohjeistus löytyy Eksonet:stä Turvasataman alta.

Tiimien toiminnassa ennakoidaan turvallisuus: jaetaan lapsia eri tiloihin, jaetaan tiimiresursseja, suunnitellaan lapsen ja vanhempien turvalliset tapaamiset. Periaatteena on tilanteiden hoitaminen turvallisesti ennakoiden.

Riskien tunnistaminen

Henkilöstö tai yksittäinen työntekijä ilmoittaa mahdollisista riskeistä esimiehelle, ja asia käsitellään yhteisesti henkilökuntapalaverissa tai työnohjauksessa. Epäkohdat korjataan mahdollisuuksien mukaan. Henkilöstö tekee HaiPro-ilmoitukset väkivalta- ja uhkatilanteista. HaiPro-ilmoitukset käsitellään välittömästi ja tarvittaessa tehdään suunnitelma asian korjaamiseksi.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista vastaavalle ohjaajalle tai esimiehelle, jonka jälkeen esimies huolehtii asian käsittelystä tarvittavalla tavalla.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Läheltä piti- ja väkivaltatilanteista henkilökunta tekee potilas- ja asiakasturvallisuusilmoituksen HaiPro-järjestelmään, jonka esimies käsittelee ja arvioi. Ilmoituksesta lähtee tieto työsuojeluvaltuutetulle. Ilmoitukset arkistoituivat HaiPro-järjestelmään.

Riskienarviointiin ja turvallisuuteen liittyvät asiat käsitellään yhteisesti henkilöstöpalaverissa ja työnohjauksessa. Välittömästi tilanteen jälkeen suoritetaan tilannepurku paikalla olevien työntekijöiden kesken.

Kaikki tiedotus hoidetaan Eksoten sisäisellä suojatulla sähköpostilla. Salassa pidettäviä ja arkaluontoisia tietoja voi lähettää salatun sähköpostin kautta.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Työryhmässä käydään läpi tilanteeseen johtaneet tapahtumat ja tehdään korjaavat toimenpiteet. HaiPro-ilmoitusten käsittelyn yhteydessä tehdään toimenpidesuunnitelmat ja tarvittaessa viedään asiat työsuojeluun. Perhetukikeskuksen tilanne viedään säännöllisesti tiedoksi valvovalle viranomaiselle (lastensuojelun sosiaalityön ja yhteisten erityispalveluiden palvelupäällikölle Anne Korhoselle). Tiedoksi vienti toteutuu viikoittaisessa esimiestimissä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksen tiedottamiseen vaikuttaa tilanteen kriittisyys. Sitä arvioidaan tilannekohtaisesti. Muutokset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja työpaikkakokouksissa. Välittömistä muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa reaaliaikaisesti. Asiakkaan asioista tiedotetaan asiakkaan omaa sosiaalityöntekijää ja muita asiakasta hoitavia tahoja virka-aikana. Tilanteen niin vaatiessa tiedotetaan myös Eksoten laatu- ja turvallisuuspäällikkö Mari Liukalle puh. 044 791 4871, mari.liukka@eksote.fi ja poliisille. Muutoksien tiedottamisesta vastaa toimintayksikön esimies.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

7.2020, 2.12.2020 ja 7.1.2021 Marja Riikonen, 19.1.2021 Anne Korhonen

8 – 9 / 2020 Toimintayksikön esimies Marja Riikonen, vastaavat ohjaajat Tiina Nurmi, Sanna Tomppo, Minna Kiviranta ja ohjaajat Ville Jalo ja Sari Pulkkinen.

6/2019 Perhetukikeskuksen tiimit: Sosiaalipäivystys, Kiviharju, Tehostettu perhetyö, Perhekuntoutus ja Perhehoidon / sijaishuollon tukitiimi.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)?

Lastensuojelun sosiaalityö ja yhteiset erityispalvelut, palvelupäällikkö Anne Korhonen, valvova viranomainen, puh. 040 535 1344, anne.korhonen@eksote.fi



Perhetukikeskus, toimintayksikön esimies Marja Riikonen puh. 0400658275, marja.riikonen@eksote.fi

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään aina muutoksien yhteydessä, vähintään kerran vuodessa. Omaevalvonnan toteuttamista seurataan päivittäisessä perustyössä.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä Perhetukikeskuksen sisäntuloaulassa ilmoitustaululla, 1. kerros ja eri tiimien toimistoissa. Omaevalvontasuunnitelma on tallennettu Eksonet:iin perhetukikeskuksen työtilaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa ja johtaa palvelutarpeen arviointia. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lasta, seuraa dokumentointia ja pitää suoraan yhteyttä perheeseen. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheistensä sekä yhteistyötahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa sovitaan asiakkaalle tavoitteet, ohjataan asiakkaat tarvittavien palveluiden piiriin, sovitaan toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi, aikataulu ja muut lain ohjaamat asiat. Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakkaalle tulostetaan oma kappale. Perhetukikeskuksen vastaava ohjaaja ja omaohjaajat seuraavat lapsen ja perheen tilannetta päivittäin. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tapaamisten yhteydessä arvioidaan tavoitteiden etenemistä. Tilannetta arvioidaan yksilöllisesti yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa ja muiden lapsen ja perheen asioita hoitavien tahojen kanssa.

Perhetukikeskuksessa mitataan tavoitteisiin pääsyä hymynaamoilla asteikolla 1-4 perhekuntoutuksessa, Kiviharju-osastolla ja tehostetussa perhetyössä. Perhehoidon tukitiimissä on oma, asiakkaan tavoitteista lähtevä asiakaspalautekysely.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Lapset ja perheet ovat pääosassa asiakasneuvotteluissa.

Lapsilta ja heidän huoltajiltaan pyydetään palautetta tavoitteiden toteutumisesta ennen neuvottelua hymynaamojen avulla.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa.

Akuutissa palvelutarpeen arvioinnissa omaiset ja läheiset huomioidaan siltä osin, kun he ovat mukana akuutissa sosiaalisen hädän tai kriisin tilanteissa. Alaikäisen asiakkaan kohdalla ollaan yhteydessä hänen huoltajiinsa.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kasvatussuunnitelman taustalla on lastensuojelun asiakassuunnitelma. Suunnitelma pyritään saamaan mahdollisimman konkreettiseksi arjen asioiksi.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Vastaavan ohjaajan tehtävänä on seurata ja ohjata hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakas on aktiivisesti mukana oman suunnittelemassa laatimisessa ja toteuttamassa.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Tiimipalavereissa 1xvko varmistetaan työskentelyn pysyminen hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisena. Kiviharju-osastolla on seurannan ja dokumentoinnin tueksi asiakaskansioon kirjattu lyhyesti tavoitteet ja seurattavat asiat, jonka pohjalta dokumentointi tapahtuu.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kasvatussuunnitelman taustalla on lastensuojelun asiakassuunnitelma. Suunnitelma pyritään saamaan mahdollisimman konkreettiseksi arjen asioiksi.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Vastaavan ohjaajan tehtävänä on seurata hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista.

Tiimipalavereissa 1xvko varmistetaan työskentelyn pysyminen hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisena.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Jokainen lapsi ja perhe otetaan vastaan yksilönä, kuunnellaan heidän tavoitteitaan, toiveitaan ja tapojaan. Näiden pohjalta sovimme yhdessä arjen elämisen pelisäännöt, joita kaikki noudattavat. Lapset osallistuvat arjen toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen oman ikätasonsa mukaisesti. Lasta kannustetaan harrastuksiin ja elämään tukeviin ihmissuhteisiin. Jokaisella lapsella on oma huone, joka on mahdollista lukita. Ensisijainen ohjauskeino on yhdessä puhuminen ja asioiden avoin selvittäminen. Työntekijöiden käyttämä kieli on selkeää, asiakkaalle selvitetään vaihtoehdot ongelmatilanteen korjaamiseksi.

Yksikköön on laadittu omat säännöt koskien turvallisuutta, ruokailuaikoja, nukkuma-aikoja ja arjen toimintaa (esimerkiksi lapsi käy koulua). Muut lapsen ja perheen yksilölliset säännöt laaditaan yhteistyössä perheen kanssa. Tähän kokonaisuuteen kuuluu myös lasta ja perhettä voimaannuttavat toiminnat ja työskentelyt, joista pidetään kiinni. Ensisijainen asioiden käsittelytapa on yhteinen puhuminen ja taustalla olevien syiden selvittäminen.

Yksikköön on laadittu lapsen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma. Asiakkaille on avattu työskentelyseinä Kiviharjun neuvottelutilaan 10 / 2020. Asiakkaat laittavat seinälle ajatuksiinsa hyvästä kohtelusta, muista toiveistaan ja huomioistaan. Asiakkaiden esille tuomien asioiden pohjalta päivitetään lapsen hyvän kohtelun suunnitelmaa 1 /2021.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä toteutetaan vain kiireellisesti sijoitetuille ja huostaanotetuille lapsille. Rajoittamistoimia käytetään vain lapsen suojelemiseksi, ei rangaistukseksi. Rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan silloin kun lapsen

oma, muiden asiakkaiden ja/tai työntekijöiden turvallisuus vaarantuu uhkaavan tai aggressiivisen käyttäytymisen takia.

Rajoittamistoimenpiteitä saa tehdä vain ohjaaja, jolle esimies on delegoinut oikeudet. Päättöstä tehdessä työntekijän on tutustuttava kyseiseen lain kohtaan. Hänen on löydettävä asianmukaiset perusteet rajoittamistoimenpiteen tekemiseksi asiakkaan dokumenteista. Rajoittamistoimenpiteet tulee tehdä hyvän hallinnon mukaisesti. Lakikoulutus rajoittamistoimista on toteutettu 9 - 10/2020.

Uhkaavissa tilanteissa noudatetaan uhka- ja väkivaltatilanteita koskevaa ohjeistusta.

Lastensuojelulain mukaisia kiinnipitoja voidaan toteuttaa vain tilapäisesti lapsen turvaamiseksi. Pitkäkestoiset hoidolliset kiinnipidot eivät ole lastensuojelulain mukaista toimintaa, eikä sitä voi ohjeistaa tekemään muista palveluista (Konsultoitu Avia 6/2020). Kiinnipidoista (Isl 68 §) on laadittu erillinen toimintaohjeistus 15.10.2020 Eksoten lakimies Mari Kähkönen.

Yksikköön on laadittu ohjeistus rajoittamistoimenpiteiden tekemisestä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Käytössä ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

Yksikköön on laadittu lapsen hyvää kohtelua koskeva alustava suunnitelma. Asiakkaille on avattu työskentelyseinä Kiviharjun neuvottelutilaan 10 / 2020. Asiakkaat laittavat seinälle ajatuksiaan hyvästä kohtelusta, muista toiveistaan ja huomioistaan. Asiakkaiden esille tuomien asioiden pohjalta päivitetään lapsen hyvän kohtelun suunnitelmaa 3 /2021.

Laadittu pvm 1.10.2020 Tarkistettu pvm 1.4.2021

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Yksikössä on pyritty avaamaan ilmiöitä, jotka ovat asiakkaiden elämäntilanteen taustalla. Ymmärrys lisää rauhallista, asiallista ja turvallisuuden tunnetta tuovaa kohtaamista. Työ on tiimityötä ja jokaisella on velvollisuus tuoda esille havaitessaan epäasiallista kohtelua. Vastaava ohjaaja ja esimies puuttuvat heti havaitessaan epäasiallista kohtelua. Tilanne selvitetään välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään

henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä Eksonetista ja paperiversiona yksikön omavalvontakansiosta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakas voi jättää palautteen henkilökohtaisesti, kirjeitse, sähköpostilla, internet-sivujen kautta. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös suoraan työntekijöille ja yksikön esimiehille. Asia otetaan puheeksi asiakkaan kanssa välittömästi. Asiakkaalle varataan aika kertoa kokemastaan ja ilmaista toiveensa, miten asia ratkaistaan. Tehdään yhdessä suunnitelma, miten tilanne korjataan. Asiakkaalta varmistetaan sovitun ajan kuluttua, saatiinko asia korjattua.

Mikäli asiakas haluaa reklamoida palvelusta, hänelle kerrotaan, miten se tapahtuu ja kenelle reklamaatio osoitetaan. Tarvittaessa asiakasta autetaan reklamaation tekemisessä. Noudatamme Eksoten ohjetta asiakaspalautteista ja muistutuksesta.) Tarvittaessa esimies käy läpi palautteen, joko työntekijän kanssa henkilökohtaisesti tai työpaikkakokouksessa.

Perhetukikeskuksessa asiakastyötä määrittelee Eksoten yhteiset arvot. Henkilökunta saanut koulutusta kriisissä olevien asiakkaan kohtaamiseen.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § mukaan viipymättä ilmoitettava yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta eteenpäin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ellei epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi tehdä toimenpiteitä, ilmoituksen tekijän tulee ilmoittaa asiasta aluehallintavirastolle.

Mahdolliset epäasiallisuudet, haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään työyhteisön ja esimiehen sekä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja oma-valvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakailta kerätään palautetta tavoitteiden toteutumisesta ja ammattilaisten työskente-lystä. Eri tiimeillä on erilaiset palautejärjestelmät. Asiakaspalautte huomioidaan toiminnan kehittämisessä, josta vastaa yksikön palveluesimies ja palvelupäällikön muun perhepalve-luiden johdon ja henkilöstön kanssa.

Vuoden 2019 – 2020 aikana tulee yksikössämme tehdä yksityiskohtaisempi suunnitelma asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi ja palveluasenteen kirkastamiseksi. Tämä toimii jo käytännössä, kirjaus puuttuu osalta tiimeistä ja osallisuuskin täsmentyy kehittymisen myötä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Tavoitteisiin perustuvaa palautetta kysytään työskentelyn kuluessa. Tältä pohjalta voidaan jo työskentelyn aikana tehdä korjaavia toimenpiteitä työskentelyssä tai tavoitteissa.

Työskentelyn loputtua kysytään vielä kokonaispalautetta. Palautteet pisteytetään ja niiden pohjalta suunnataan kehittämistä entistä asiakasystävällisemmäksi ja vaikuttavammaksi.

Perhepalveluiden henkilöstö arvioi omaa työtään esimiehen kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa sekä henkilöstöpalavereissa. Lisäksi henkilöstö ylläpitää ja päivittää omaa am-mattitaitoaan täydennyskoulutuksen avulla. Täydennys- ja lisäkoulutus suunnitellaan etu-käteen koulutussuunnitelmaan.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Marja Riikonen, perhetukikeskus
Anne Korhonen, lastensuojelu sosiaalityö ja yhteiset erillispalvelut
Tarja Nylund, perhepalvelut

Asiakkaalla on Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23§:n mu-kaan oikeus tehdä muistutus. Kirjalliseen muistutukseen laaditaan aina kirjallinen vastaus.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Aki Kaskinen, puh. 044 748 5306, aki.kaskinen@eksote.fi

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom



Laserkatu 6 E 4 (IHV kampus) 53850 Lappeenranta

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta

Kaakkois-Suomen Maistraatti

Pormestarinkatu 1 A 3. krs

53100 Lappeenranta

p. 029 553 6901

Sosiaali- ja terveystieteiden ohjaus ja valvonta:

Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI)

Wähjärvenkatu 6, 13101 Hämeenlinna, Puhelinvaihte 029 501 6000

postiosoite: Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI), PL 1, 13035 AVI

Kouvolan toimipaikka

Käyntiosoite: Salpausselänkatu 22, Kouvola

Postiosoite: Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI), PL 1, 13035 AVI

Työsuojelun yhteystiedot: puhelinneuvonta ma-pe klo 9.00 - 15.00, puh. 020 9501

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Noudatamme Eksoten ohjetta asiakaspalautteista ja muistutuksesta.

Muistutuksista ja kanteluista pyydetään asianosaisilta kirjallinen selvitys. Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään työryhmässä tarvittavassa laajuudessa ja tältä pohjalta laaditaan tarvittaessa välittömät korjaustoimenpiteet. Näiden toimenpiteiden seurauksena tarkastetaan yksikön toiminta ohjaavat asiakirjat, säännöt ja ohjeistukset. Tieto jalkautetaan suunnitelmallisesti kaikille työntekijöille ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle muistutus käsitellään neljän viikon kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Yksikössä kannustetaan lapsia ja nuoria fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn lisäämiseen. Nämä kaikki kokonaisuudet huomioidaan tehdessä hoito- ja kasvatussuunnitelmaa.

Sosiaalisen toimintakyvyn osalta huolehditaan, että lapsella ja nuorella säilyy suhde hänen perheeseensä, sukulaisiinsa ja kavereihinsa. Lasta ohjataan ikätasoisien leikin ja toiminnan opetteluun ja toteuttamiseen.

Psyykkistä toimintakykyä selvitetään keskustelemalla, tutustumalla lapsen, nuoren ja hänen perheensä kanssa. Tarvittaessa lasten mielenterveys- ja päihdepalvelut auttavat myös lasta, nuorta ja hänen perhettään tehden tarvittavia tutkimuksia ja antamalla kuntoutusta ja terapiaa. Tavoitteena on, että jokainen lapsi ja nuori käy koulua. Mikäli lapsi ei kykene käymään päivittäin koulussa, turvataan oppiminen koulun kanssa yhteistyönä yksilöllisin toimenpitein.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Jokaiselle lapselle ja nuorelle pyritään löytämään hänen ominaisuutensa huomioon ottava harrastus. Heitä kannustetaan tutustumaan erilaisiin liikunta- ja harrastustoimintoihin. Ohjaajat opastavat ja neuvovat lasta ja nuorta erilaisissa vapaa-ajan toiminnoissa. Yksikössä huomioidaan erilaiset kausiluontoiset liikuntamahdollisuudet. Yksikössä on erillinen musiikkihuone, askarteluhuone ja harrastushuone. Yksikössä käytetään tarvittaessa ulkopuolisia harrasteohjaajia, jotka voivat yksilöllisesti ohjata asiakasta.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisin väliajoin asiakasneuvottelussa. Näiden neuvottelujen toteutumisesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Yksikkömme on perhetukikeskus, jossa lapset ja nuoret ovat tilapäisesti. Tämän johdosta lasten ja nuorten neuvotteluja on n. 1x/kk ja seuranta on hyvinkin intensiivistä.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaille tarjotaan aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Kiviharjuosastolla on oma kokki, joka vastaa ruokalistan suunnittelusta ja toteuttamisesta. Ruokalistan laadinnassa käytetään yleisiä ravitsemussuosituksia. Ruoanlaitosta on laadittu erillinen oma valvonta. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa ruokalistaan esittämällä toiveita. Lapsille ja nuorille on tarjolla vapaasti mm. hedelmiä ja pidämme tärkeänä myös herkkupäivien merkitystä. Ruokailutilanteista pyrimme luomaan lapsille ja nuorille myönteisiä yhdessäolon hetkiä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet kysytään heti asiakkaan saapuessa yksikköön.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Kiviharjussa on yhteiset ruokahetket. Ohjaajat seuraavat miten lasten ruokailua ja siihen osallistumista. Lapsien päiväraporttiin kirjataan huomiot ruokailusta. Mikäli ruokailussa ilmenee haasteita, ryhdytään tilanteen mukaisiin toimenpiteisiin esim. otetaan käyttöön seurantalista, tarvittaessa olemme yhteydessä terveydenhoitoon.

Hygieniäkäytännöt

Yksikössä on laadittu erillinen siivouksen omavalvonta. Epidemialuonteisissa tilanteissa voimme pyytää erillisiä ohjeita terveydenhuollosta. Ennen ruokailua pestään kädet ja käytetään desinfiointiainetta. Lasten ja nuorten hygieniasta huolehditaan neuvomalla heitä henkilökohtaisessa hygieniassa. Nuoret siivoavat omat huoneensa ja ohjaajat auttavat tarvittaessa. Liinavaatepyyikki pesetetään pesulassa.

Ruokahuoltoon osallistuvalla henkilökunnalta vaaditaan hygieniapassi.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Yksikössä on laadittu erillinen toimintaohje koronatilanteen johdosta keväällä 2020, jota päivitetään reaaliaikaisesti.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Esimerkiksi koronaepidemian seurauksena yksikköön on laadittu omat toimintaohjeet, joita päivitetään reaaliaikaisesti. Ohjeet pohjautuvat hallintoneuvoston / Avin ja Eksoten yleisiin ohjeisiin. Kirjallinen toimintaohje on jaettu jokaiselle yksikön työntekijälle. Henkilökunta opastaa yksikköön tulevia vierailijoita toimimaan laadittujen ohjeiden mukaisesti. Eksoten ja perhetukikeskuksen toimintaohjeet löytyvät myös tulostettuna toimintotilasta Lallukka, huone 118, kansioista ”Korona-asiaa, ajankohtaista”.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Lapset ja nuoret siivoavat keskiviikkoisin omat huoneensa. Ohjaajat opastavat tarvittaessa tai toteuttavat yhdessä lasten ja nuorten kanssa heidän huoneiden siivouksen.

Lapset ja nuoret, ikätaso ja kyky huomioiden, pesevät itse pyykkinsä yhdessä ohjaajan kanssa.

Liinavaatepyykki toimitetaan pesulaan.

Yleisten tilojen siisteydestä vastaa Kiviharjun kokki / laitosapulainen.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikössä toimiva työntekijä on laatinut erillisen omavalvontasuunnitelman siivouksesta ja pyykinhuollosta. Muuta henkilökuntaa on opastettu sen mukaisesti. Tästä suunnitelmasta vastaa kokki Hanna Tella.

Terveyden- ja sairaanhoito

Lapsen ja nuoren muuttaessa yksikköömme tarkistetaan hammashoidon, neuvolan ja terveystarkastusten tilanne. Tarvittaessa asiakkaalle varataan aika tarkastuksiin ja hoitoihin hänen omalle hoitajalle ja lääkärille. Omaohjaaja huolehtii asian.

Kiireellisessä sairaanhoidossa käytämme ensihoitoa ja muita kaikille tarjolla olevia palveluja. Tarvittaessa voimme konsultoida päivystäviä hoitotahoja.

Kuolemantapausten varalle on laadittu erillinen ohjeistu.

Äkillisten kuolemantapausten tai muiden kriisien jälkipuinti, defusing ja debriefing tilataan H31 koordinaattorin kautta p. 053521233 ja tarvittaessa työterveyden kautta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lapsella tai nuorella säilyy oma sairautta hoitava taho lapsen muuttaessa yksikköömme. Hoitavalta taholta saamme hoito-ohjeet ja noudatamme niitä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lapsen ja nuoren omaohjaajan vastuulla on huolehtia terveyden – ja sairaanhoidosta. Yksikkömme sairaanhoitajista on nimetty vastuuhenkilöt, joiden tehtävä on ylläpitää lääkehoidosuunnitelmaa, ensiapuvälineitä, ensihoitolääkkeitä ja tarvittavia hoito-ohjeita. Nimetyt hoitajat ovat sairaanhoitaja Pirjo Toikka, terveydenhoitaja Niina Sinkkonen, sairaanhoitaja Tiia Pasi ja sairaanhoitaja / sosionomi Mari Haakana.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikköömme on laadittu erillinen lääkehoitosuunnitelma, jonka on tarkastanut Eksoten lääkitysturvallisuuskoordinaattori, puh. 040 651 1480, katri.melto-ojalainen@eksote.fi ja hyväksynyt lääkäri Tarja Nylund, tarja.nylund@eksote.fi. Lääkehoitosuunnitelma tarkistettu 8/2020. Yksikössäme sairaanhoitaja Pirjo Toikka, terveydenhoitaja Niina Sinkkonen, sairaanhoitaja Tiia Pasi ja sairaanhoitaja Mari Haakana vastaavat turvallisesta lääkehoitosta. Yksikkömme ohjaajat ovat suorittaneet lääkelupakoulutuksen. Lääkelupakoulutusta ja lääkkeiden antolupia on tarkennettu Valviran uusien ohjeiden mukaiseksi 3/2021 Katri Melto- Ojalaisen ohjauksessa.

Ohjeistus lääkkeiden jakamiseen ja antamiseen päivitetty 2.12.2020

1. Lääkkeet voi jakaa vain terveydenhuollon koulutuksen saanut työntekijä esim. sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, lähihoitaja, perushoitaja, apuhoitaja. Hänellä tulee olla todistus suoritetusta koulutuksesta.
2. Lääkkeet jaetaan dosettiin.
3. Jokaisella lapsella on oma dosetti ja omat käsikauppalääkkeet hänen tarpeidensa mukaisesti.
4. Lääkkeet säilytetään osaston toimistossa lukitussa lääkekaapissa. Jokaisen lapsen lääkkeet ovat lääkekaapissa omissa koreissaan.
5. Jokaisella lapsella on oma ajan tasalla oleva lääkelista. Listasta tulee näkyä lääke, annostus, antoajankohta, lääkemääräyspäivä ja lääkkeen määrännyt lääkäri.
6. Dosetista lääkkeet voi antaa muukin kuin terveydenhuollon koulutuksen saanut ohjaaja esim. sosionomi AMK, yhteisöpedagogi, jos hän on saanut lääkehoidon koulutuksen ja hänellä on kirjallinen voimassa oleva lupa. Muut eivät voi antaa lääkkeitä, ei edes käsikauppalääkkeitäkään.

7. Jos Kiviharjussa ei ole lääkkeiden jakoon ja / tai antamiseen oikeutettua ohjaajaa työvuorossa, lääkkeet jaetaan/ annetaan muiden tiimien ohjaajien toimesta. Heillä tulee olla lääkehoidon koulutus suoritettuna.
8. Mikäli lääkkeiden jakaja / antaja on epävarma, hän tarkistaa asian EKKS:n päivystävältä sairaanhoitajalta. Lääkkeitä annettaessa tulee huomioida asiakkaan kunto suhteessa annettavaan lääkkeeseen esim. päihtymystila.
9. PKV – lääkkeiden jakamiseen ja antamiseen tulee olla suoritettu erillinen koulutus ja lupa.
10. Kiviharjun lääkekaapissa, lääkehoitokansiossa, säilytetään listaa lääkehoidon koulutuksen saaneista ohjaajista.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyökumppanit osallistuvat asiakkaan tilanteen mukaisesti väliarviointi- tai asiakassuunnitelman neuvotteluihin. Pidämme myös eri palvelunantajien kanssa erillisiä neuvotteluja esim. koulun tai psykiatrian kanssa. Näissä neuvotteluissa keskitymme kyseisen tahon asioihin asiakkaan osalta ja sovimme yhteistyöstä ja työnjaosta. Asiakkaan kannalta tarpeellinen tieto välitetään yhteistyötahoille ja heiltä pyritään saamaan meille tarvittava tieto. Tarvittaessa teemme yhteistyökumppaneille tietopyynnöt kirjallisina. Eksote:ssa on käytössä asiakkaille kirjallinen tietojen luovutussuostumus.

Tiimien ja työntekijöiden on mahdollista saada konsultaatiota asiantuntijoilta asiakasasioihin liittyen.

Perhetukikeskuksen lyhytaikaisen perhehoidon, perheteriimin ja Kiviharjun asiakkaiden asioita käsitellään joka viikon tiistaina esimiesten palvelupyntötiimissä. Asiakasasiat käsitellään nimettöminä.

Tiimin tehtävä on

- 1) pohtia haastavia asiakastilanteita ja löytää yhdessä näihin uusia ratkaisuehdotuksia ja seurata perhetukikeskuksen toiminnan lainmukaisuutta
- 2) toisena tehtävänä on kartoittaa perhetukikeskuksen tiimien asiakastilanne suhteessa ennakoitaviin asiakas tarpeisiin.

Esimiesten palvelupyntötiimiin osallistuu: lastensuojelun sijaishuollon esimies Marjaleena Aarnio pj., lastensuojelun palvelupäällikkö Anne Korhonen, lastensuojelun avohuollon

esimies Merja Saarinen, lastensuojelun avohuollon tiimivastaava Riikka Telanto ja Anne Tuomisto, perhetukikeskuksen esimies Marja Riikonen.

Toimintayksikön esimies voi suoraan konsultoida Eksoten lakimiestä. Konsultointi asiakasasioissa tapahtuu nimettömänä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuutta tarkastellaan Eksoten turvallisuusohjeiden mukaisesti. Perhetukikeskus tekee yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Henkilökunta on saanut ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta ja on perehtynyt pelastussuunnitelmaan. Ulko-ovi pidetään aina lukittuna eikä ulko-ovea avata ulkopuolisille, ennen kuin on varmistettu tulijan henkilöllisyys ja asia.

Turvallisuutta toteutetaan seuraavien asiakirjojen ja toimenpiteiden myötä

Pelastussuunnitelma

Riskiarviointi

Erilliset turvallisuusohjeet

Yhteistyö vartiointi, poliisi, terveydenhoito, työsuojelu, pelastuslaitos

Turvakävelyt, pelastautumisharjoitukset, ohjeet kriisitilanteiden jälkipurkuihin, erilliset turvaohjeet ennakoivasti uhka ja vaaratilanteissa, turvallinen kotikäyntiohjeistus

Avekki - koulutus

Turvallisuustyöryhmä

Turvallisuusraportit työvuorojen vaiheessa

Turvallisuusvastaava joka vuorossa

Sisäinen hälytysjärjestelmä

Kameravalvonta ulko-ovilla

Koronaepidemian seurauksena yksikköön on laadittu omat toimintaohjeet, joita päivitetään reaaliaikaisesti. Ohjeet pohjautuvat hallintoneuvoston / Avin ja Eksoten yleisiin ohjeisiin. Kirjallinen toimintaohje on jaettu jokaiselle perhetukikeskuksen työntekijälle. Henkilökunta opastaa yksikköön tulevia vierailijoita toimimaan laadittujen ohjeiden mukaisesti. Eksoten ja perhetukikeskuksen toimintaohjeet löytyvät myös tulostettuna toimintotilasta Lallukka, huone 118, kansioista ”Korona-asiaa, ajankohtaista”.

Evakuointipaikka: Myllymäen lastenkoti, Kotimäenkatu 2, 53550 Lappeenranta
Yhteyshenkilö Sari Ruhanen p. 040 543 3915, avainta ei ole.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikkömme toiminnasta vastaa 1 toimintayksikön esimies.
Kiviharjun tiimissä toimii 1 kokki. Hänen vastuullaan on ruokahuollon toteuttaminen ja yleisten tilojen siisteys.

Suorassa asiakastyössä vakituista ohjaajaresurssia on 34 ohjaajaa ja 3 määräaikaista ohjaajaa. Vastaavia ohjaajia on 2. MDFT – terapeutteja on 2.

Kiviharjun tiimissä työskentelee 1 vastaava ohjaaja ja 14 ohjaajaa, aamuvuorossa 2- 3 ohjaajaa 7.00 – 15.00, iltavuorossa 3 – 4 ohjaajaa 14.00 – 22.00 ja yövuorossa 2 ohjaajaa 21.15 – 7.15.

Perhetiimissä työskentelee 1/3 vastaava ohjaaja ja 6 ohjaajaa, aamuvuorossa 2 ohjaajaa 8.00 – 16.00, ja iltavuorossa 2 ohjaajaa 14.00 – 22.00. Ohjaajaresurssi ja työvuorot voivat muuttua perheiden määrän ja tilanteen mukaan.

Perhehoidon ja sijaishuollon tukitiimissä työskentelee 7 ohjaajaa. Tiimissä kehitetään itseohjautuvuutta. Tiimi on suoraan toimintayksikön esimiehen alaisuudessa. Työvuorot suunnitellaan 8.00 –21.00 väliselle ajalle asiakastarpeista lähtien. Tiimin jäsenet päivystävät vuorotellen akuuttien asiakastarpeiden varalle. Pääsääntöisesti työvuorot ovat aamu- vuoro 8.00 – 16.00, iltavuoro 13.00 – 21.00 ja välivuoro 10.00 – 18.00 tai 11.00 – 19.00. Vuorossaan on kaksi ohjaajaa.

Tehostetun perhetyön tiimissä Lappeenrannassa työskentelee 1/3 vastaava ohjaaja ja 4 ohjaajaa.

Tehostetun perhetyön tiimissä Imatran työskentelee 1/3 vastaava ohjaaja ja 4 ohjaajaa. Pääsääntöisesti työvuorot ovat molemmissa tehostetun perhetyön tiimeissä aamu- vuoro 8.00 – 16.00, iltavuoro 13.00 – 21.00 ja välivuoro 10.00 – 18.00 tai 11.00 – 19.00. Vuorossaan on yksi - kaksi ohjaajaa.

Yksiköstämme käsin toimii 2 MDFT - terapeuttia. MDFT- terapia tarkoittaa monimuotoista perheterapiaa. Ohjaajat suunnittelevat itse työvuoronsa tarpeen mukaisesti. MDFT- terapeuttien osaamista on jalkautettu perhetukikeskuksen tiimeihin pitämällä ”Outsan- kioskeja” case- ja teemamuotoisesti. Tästä yhdyspintatyöskentelystä vastaa perhetukikeskuksen palveluesimies Marja Riikonen, joka vastaa myös MDFT- terapeuttien henkilöstöasioista. Keväällä 2021 on aloitettu laitos - MDFT – työskentely.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten tarve arvioidaan tilannekohtaisesti. Pääsääntöisesti sijainen sosiaali- ja kriisipäivystykseen pyritään saamaan Perhetukikeskuksen työntekijöistä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstömitoitus arvioidaan jokaisessa työvuorossa erikseen.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Tehtäväkuvat ja roolit on selvennetty.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Turvallisuus ja lasten nuorten ja perheiden tarvitsevuus / hoitoisuus ohjaa sijaisten palkkaamista. Henkilöstöresurssia tarkastellaan päivittäin. Sijaisten palkkaamisesta tulee pyytää erikseen lupa ylemmiltä esimiehiltä.

Henkilöstön voimavaroja mietitään joka työvuorossa, johtuen yksikkömme akuutista lastensuojelutyöstä. Resurssia ja voimavaroja ohjataan asiakastarpeen mukaisesti aamupäivän turvallisuusraportilla klo 8.10 ja iltapäivän turvallisuusraportilla 14.45. Tarvittaessa tilanteisiin ja asioihin puututaan reaaliaikaisesti yksikkömme toiminnan ja henkilöstötilanteen niin vaatiessa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Huolehdimme, että yksikössämme työskentelee lain edellyttämä määrä sosiaalialan koulutuksen saaneita työntekijöitä suhteutettuna muun alan koulutuksen saaneisiin.

Ensimmäiseksi katsomme lain vaatiman pätevyyden, koulutuksen ja työkokemuksen. Lisäksi kiinnitämme huomiota, onko valittavalla henkilöllä jotain erityisosaamista. Henkilöstöltä tarkistetaan rikosrekisteriotteet.

Tarkastelemme henkilön tieto-, taito-, tahto- ja suhdeosaamista. Tästä ollaan kehittämässä erillistä henkilöstön rekrytointimallia ja käytössämme on henkilöstön osaamiskortti. Yksikössämme on käytössä laatukriteerit ja peilaamme henkilöstön osaamista ja tahtotilaa myös näihin laatukriteereihin.

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Kaikki vakituiset ja yli kolmen kuukauden sijaisuuksia tekevät työntekijät esittävät rikosrekisteriotteen. Työntekijän kelpoisuus ja terveydentila selvitetään. Kaikissa pidemmissä sijaisuuksissa on koeaika. Akuuteissa kriisitilanteissa ja sosiaalisen hädän tilanteissa työskentely asiakkaiden kotona tapahtuu parityönä. Asiakkaiden kodeissa työskenteleviltä ohjaajilta edellytämme hienotunteisuutta ja kykyä asettua toisen kotiin työskentelemään kunnioittavalla asenteella. Kotiin tehtävään työskentelyyn valikoituvat usein ohjaajat, joilla on jo ennestään työkokemusta haastavista tilanteista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelma ja erillinen Eksoten perehdyttämiskortti ovat perehdyttämisen työvälineitä. Yksikköömme on tehty perehdytyskansio, jossa on perehdytys asiakastyöhön ja turvallisuuteen. Jokaisen työntekijän tulee kuitata omalla nimikirjoituksellaan perehtyneensä kansion asioihin. Uuden työntekijän tullessa hänelle osoitetaan perehdyttäjä pitempään olleesta henkilökunnasta. Vastaava ohjaaja käy mentorointikeskusteluja säännöllisin väliajoin. Perehtyminen vaativampaan asiakastyöhön tapahtuu vähitellen, esimerkiksi noviisitason ohjaaja ei toimi välittömästi omaohjaajana.

Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen ja suorittavat Eksoten tietosuoja- ja tietoturvestin. Myös Eksoten ulkopuolisilta vaaditaan salassapitoa ja vaitiota. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä.

Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?

Henkilökunnalle kuuluu vuodessa 3-10 koulutuspäivää Eksoten koulutussuunnitelman mukaisesti, ja koulutuksia seurataan henkilöstöpalveluohjelman (ESS) kautta. Henkilökohtaista osaamista ja työstä suoriutumista seurataan PersonecHr-ohjelman avulla. Myös omat suunnittelupäivät ja sisäiset osaamisen jakamiset kehittävät työtämme.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Työntekijä täyttää Eksonet:stä löytyvän henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeen välittömästi epäkohdan havaittuaan ja toimittaa lomakkeen toimintayksikön esimiehelle.

Toimintayksikön esimies arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Toimintayksikön esimies toimittaa ilmoituksen selvityksineen tulosityksikön päällikölle. Tulosityksikön päällikkö toimittaa ilmoituksen selvityksineen tulosalueen ja vastuualueen johtajalle. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee ilmoituksen saatuaan ohjeistaa ja neuvoa ensi sijassa yksikön toiminnasta vastaavaa henkilöä, miten tilanteessa toimitaan ja käynnistetään toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. Samalla tulee selvittää, mihin toimiin epäkohta tai epäkohdan uhka mahdollisesti edellyttää ryhdyttävän. Yksikön toiminnasta vastaavan tulee viivytyksettä toimia epäkohdan korjaamiseksi tai epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yhteisiä tiloja ovat kaksi neuvotteluhuonetta, musiikkihuone, askarteluhuone ja harrastus-huone, perheiden tapaamishuoneeksi ja Keisarin asemaksi nimetyt tilat, jotka ovat varattavissa varauskalenterin kautta. Tilat on suunniteltu niin, että niitä voidaan käyttää joustavasti erilaisiin tarpeisiin. Ensisijaisesti tilojen käyttöä ohjaa asiakastarve, toissijaisesti henkilökunnan tarve ja kolmantena yhteistyökumppaneiden tarve.

Lapsilla ja perheillä on käytössä joko oma huone tai tarvittaessa koko osasto, joka käsittää olohuoneen, keittiön ja makuuhuoneita, joissa on erilliset kylpyhuoneet. Lapsen ja perheen sijoituksen aikana tiloja ei käytetä muihin tarkoituksiin, vaikka he olisivat tilapäisesti poissa.

Avotoimisto on pääasiassa vastaavien ohjaajien ja esimiesten käytössä sekä tarpeen mukaisesti muulle henkilökunnalle.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Perhetukikeskuksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen käytössä on kameravalvonta yksikön ulko-ovilla ja sisäinen hälytysjärjestelmä. Kameravalvonnan näytöt ovat avotoimistossa ensimmäisessä kerroksessa ja perhetukikeskuksen osastolla kolmannessa kerroksessa. Kameravalvonta on tallentava. Jokaisella osastolla on hälytysnappeja sekä taulunäyttö, joka ilmoittaa hälytyksen tarpeen ja paikan, lisäksi hälytys tulee työntekijöiden puhelimeen.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkaiden käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Perhetukikeskuksen kiinteistössä turvallisuuslaitteiden toiminnasta vastaa toimintayksikön esimies Marja Riikonen tai hänen sijaisensa. Säännöllisestä turvalaitteiden testauksesta vastaa nimetty ohjaaja, joka organisoii testauksen. Eksoten osalta turvallisuudesta vastaa laatu- ja turvallisuuspäällikkö Mari Liukka, 044 791 4871 ja laitetoimintojen osalta tilahallintopäällikkö Jari Villanen, jari.p.villanen@eksote.fi. Laitteiden toiminnasta ja huollosta vastaa laitetoimittaja.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksikössämme ei ole asiakaskäytössä vakituisesti laitteita ja koneita. Mikäli yksikköömme tulee asiakas, jolla itsellään on apuvälineitä käytössä esimerkiksi pyörätuoli tai verensokerimittari tms., noudatamme Eksote:n ohjeita ja huoltoa.

Hoitoon käytämme pääasiassa verenpainemittaria, haavanhoitosidoksia ja käsikauppalääkkeitä

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset?

Havaittuaan epäkohdan edellä mainitussa laitteessa, yksikön työntekijä ilmoittaa epäkohdasta yksikön toiminnasta vastaavalle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Toimintayksikön esimies Marja Riikonen, p. 0400658275

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kaikki työntekijät koulutetaan SosiaaliEffican käyttöön, joka on sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä. Lisäksi kaikki sosiaalihuollossa asiakastyötä tekevät työntekijät perehdytetään tietosuojaa koskeviin keskeisiin periaatteisiin ja säädöksiin.

Työntekijät ovat suorittaneet Kansa-koulu kirjaamisvalmennuksen, jonka lisäksi Eksotella on kirjaamisvalmentajia, jotka ohjaavat ja perehdyttävät kirjaamiskäytäntöihin.



Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisasioita käsitellään säännöllisesti työryhmän kokouksissa ja lisäksi Eksoten kirjaamisvalmentajat voivat olla työntekijöiden tukena kirjaamisasioissa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus tietoturvaloukkauksesta viipymättä Eksoten sisäisessä sähköpostissa tietosuojan sähköpostiin tietosuoja@eksote.fi.

Meita (Meidän IT ja Talous Oy) vastaa tieto- ja viestintä turvallisuudesta sekä laitteista.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Esimies perehdyttää uuden työntekijän tietosuoja- ja vaitiolovelvollisuussäännöksiin. Uuden työntekijän tulee allekirjoittaa salassapitolomake työsuhteen alkaessa. Yksikön henkilöstö on suorittanut tietoturvakoulutuksen.

Tietosuoja- ja rekisteriselosteet on tallennettu Eksoten kotisivuille. Löytyy hakusanalla tietosuoja- ja rekisteriselosteet. <http://www.eksote.fi/eksote/tietosuojaselosteet/Sivut/default.aspx>

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Peltola puh. 040 651 194 jaana.peltola@eksote.fi

Valto Käkelän katu 14 A 1. krs, 53130 Lappenranta

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet



Kehittämissuunnitelmaan vaikuttavat valtakunnallisesti uudistuvat lait ja ohjeistukset. Eksote:n tasolla vaikuttavat strategia, arvot, linjaukset ja ohjeistukset.

Asiakkailta saadaan tietoa yksittäisten tapaamisten, muun yhteydenpidon, väliarviointien, asiakaspalautteen ja reklamaation kautta.

Henkilökunnalta saadaan tietoa yksittäisten keskustelujen, tiimipalaverien, työpaikkakokousten, johtoryhmän, reklamaatioiden ja HaiPro -ilmoitusten ja tietosuojarikkomusilmoitusten kautta.

Riskinhallinnasta saadaan tietoa riskiarvioinnista, HaiPro -ilmoituksista ja tietosuojarikkomuksista.

Kehittämisessä tulee olla kokonaisuutta kehittävä linja ja välitön kehittämisen linja. Kokonaisuuden kehittämisessä katse suunnataan muutaman vuoden päähän. Välittömät kehittämissuunnitelmat tehdään reklamaatioiden, HaiPro -ilmoitusten, tietosuojarikkomusten ja vaaratilanteiden ennakkoinnin (esimerkiksi ulkoa tai sisältä tuleva suora uhkatilanne) myötä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esimies.

Paikka ja päiväys Lappeenrannassa 6.9.2021

Allekirjoitus Marja Riikonen