

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	9
4.2.2 KASVASTUSSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	9
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	11
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	13
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	14
5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	15
4.3.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA	15
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	17
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	17
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO	18
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	19
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	20
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	20
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	21
4.4.2 TOIMITILAT	23
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	23
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	23
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	26
11 LÄHTEET	26

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Lastensuojelupalvelut Oy	Kunnan nimi: Kirkkonummi
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2208132-3	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Tammikartano	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kirkkonummen kunta, Hyvänmielenkuja 4, 02880 Veikkola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Lastensuojelun sijaishuolto: 14 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Hyvänmielenkuja 4	
Postinumero 02880	Postitoimipaikka Veikkola
Toimintayksikön vastaava esimies Outi Vainio	Puhelin 0444072090
Sähköposti outi.e.vainio@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
14.1.2020	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Lastensuojelun sijaishuolto	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuoltopalvelut: Coor Kiinteistöhuolto Työnohjaus: Työdynamo, Saara Westerholm	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Tammikartanon asiakasryhmä on vaativaa laitoshoitoa tarvitsevat 12-17-vuotiaat kuntouttavaa sijoitusta tai kriisijaksoa tarvitsevat nuoret. Pääsääntöisesti nuoret ovat huostaanotettuja, mutta Tammikartanossa on satunnaisesti lapsia myös avohuollon sijoituksena tai kiireellisesti sijoitettuna. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 14 kahdella eri osastolla. Ensimmäinen puoli on avattu tammikuussa 2020 ja toinen osasto tullaan avaamaan syksyllä 2022.

Kasvatus- ja kuntoutustyömme perustana on terapeuttinen laitospedagogiikka. Työ on suunnitelmallista, tavoitteellista ja lasten oikeuksia sekä yksilöllisyyttä huomioivaa. Yhteistyö lapsen perheen ja verkoston kanssa rakennetaan tiiviiksi ja heidän osallisuuttaan vahvistetaan. Omaohjaajatyöllä on iso rooli työskentelyssä. Tunnetystyö ja rakkautta edistävät sekä lämmin ilmapiiri ovat ehdottoman tärkeitä Tammikartanon hoitofilosofiassa. Jokainen lapsi saa olla oma itsensä ja päivittäisellä ohjaajatyöllä vahvistetaan nuoren oman identiteetin kehittymistä. Arjessa tuetaan kaikkien omia vahvuuksia ja autetaan nuorta löytämään tavoitteita ja saavuttamaan omia unelmia.

Yksikön erityisosaamisalueita ovat lapsi- ja nuorisopsykiatrisen osaaminen sekä neuropsykiatrisen tuntemus. Jokainen asiakas huomioidaan yksilöllisesti ja työtä ohjaa lapsen ja hänen verkostonsa kanssa tehty hoito- ja kasvatussuunnitelma. Yksilölliset tavoitteet ohjaavat myös viikko-ohjelman suunnittelua, jonka omaohjaaja tekee viikoittain yhdessä lapsen kanssa. Viikko-ohjelma laaditaan jokaisen lapsen yksilöllisyyden, erityispiirteiden ja tavoitteiden huomioiden ja sillä periaatteella, että se tukee parhaalla mahdollisella tavalla lapsen arjen sujuvuutta. Kuukausikoosteissa arvioidaan tavoitteiden etenemistä ja tarkastellaan samalla ohjaajan tekemää työtä lapsen tavoitteiden edistämiseksi. Koosteisiin huomioidaan aina myös lapsen oma näkemys.

Yksikön yhteinen viikko-ohjelma pitää sisällään nuorten kokouksen, siivouspäivän ja yhteisen tekemisen illan. Yhteisohjelmien elementtejä hyödynnetään siltä osin, kuin se on kulloinkin mahdollista. Lapsiryhmässä on mahdollisuus harjoitella vuorovaikutustaitoja ja toisten huomioon ottamista. Yhteiset päivittäiset ateriat ovat myös tärkeä osa Tammikartanon arkea.

Tammikartanossa eletään yhdessä lasten kanssa mahdollisimman kodinomaista ja turvallista arkea. Lasten kanssa keskustellaan säännöllisesti myös siitä, mitkä asiat heille tarkoittavat kodinomaisuutta ja näihin toiveisiin pyritään vastaamaan. Lasten toiveiden kautta Tammikartanossa on muodostunut arkiseksi asioiksi mm. koirien mukana olo talolla ja kavereiden mahdollisuus tulla yökylään. Erialaisten juhlien järjestäminen, itse tehty monipuolinen ruoka ja leipominen ovat myös lasten näkökulmasta tärkeitä asioita Tammikartanossa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä lapsen, huoltajan, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen lapsen tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laadutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja siltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila. Olemme Tammikartanossa harjoitelleet systemaattisesti myös palautteen antamista työryhmän kesken, jotta jokaisella on paras mahdollinen tuki oman ammatillisuuden kehittämiseen.

Sitoutumisella tarkoitamme, että olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa

Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Hyvin tehty ja laadukas työ ovat meille ehdottoman tärkeitä arvoja.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan. Pidämme jatkuvasti ajatusta siitä yllä, että hyvinvoivat aikuiset ovat avain lasten kuntoutumiseen ja hoidollisen ilmapiirin takaamiseksi on työryhmän kesken oltava luja luottamus ja yhteisymmärrys. Näytämme aidosti tunteita ja työskentelemme aktiivisesti sen eteen, että lapset saavat kokea olevansa rakastettuja.

Attendo Lastensuojelupalveluiden toimintaperiaatteita ovat osallisuus, dialogisuus, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus ja turvallisuus. Nämä näkyvät siten, että tuemme asiakkaiden osallisuutta kaikkien heidän elämänsä vaikuttavien asioiden hoitamisessa. Uskomme, että dialogisuus lisää osallisuutta ja osallisuus lisää vaikuttavuutta ja hyvinvointia. Lapsi on saatava osalliseksi, sillä kuntouttaminen ei voi tapahtua vain ohjaajan toimesta, vaan vuorovaikutuksen sisällä.

Työskentelemme aina yhdessä perheen kanssa ja ajattelemme, että perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa kuntoutustyön vaikuttavuutta. Perheen kanssa työskennellään ja vanhempia tuetaan huoltajina koko sijoituksen ajan. Työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan ja jokaisen perheen kanssa tehtävä työ suunnitellaan täten myös yksilöllisyys huomioiden. Huoltajiin ollaan Tammikartanosta aktiivisesti yhteydessä lapsen arkisistakin asioista.

Osaava henkilökunta ja riittävät resurssit luovat turvallisen toimintaympäristön niin lapsille kuin työntekijöille. Seuraamme koko ajan vaaratilanteisiin liittyviä tekijöitä ja kehitämme niiden ennakointiin liittyviä toimintatapoja.

Arvojen vaalimiseen osallistuu koko henkilöstö esimiesten ja ASKO-valmentajan (asiakaskokemus) johdolla. Tammikartanon ASKO valmentajana toimii Katariina Virtanen ja hän huolehtii neljä kertaa vuodessa pidettävistä yhteisistä keskusteluista koko työryhmän kanssa, joissa vahvistetaan arvojen mukaisen toiminnan sujuvuutta. ASKO valmentaja laatii kvartaaleittain kirjeen sosiaalityöntekijöillä ja lasten huoltajille, joissa avataan Tammikartanon tapahtumia, yhteisen tekemisen iltoja ja yleisiä kuulumisia.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Oma-valvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Tammikartanossa on tehty erillinen riskikartoitus, jota seurataan ja täydennetään tarpeen mukaan tai vähintään vuosittain. Riskikartoituksessa on otettu myös kantaa ja esitetty toimenpiteet, joilla riskit minimoidaan.

Tammikartanossa mahdollisia riskejä ovat:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, väkivallan uhka, infektiot ja tarttuvat taudit, kriisi- ja väkivallatilanteiden purkamisen viivästyminen tällaisen

tapahtuneen jälkeen; defusing ja debriefing sekä mahdollinen ohjaus työterveyspsykologille.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** sijaisilla ei ole lääkelupia, lääkehoidon vastuut epäselviä, annetaan tai meinataan antaa väärä lääke väärälle, virheelliset lääkelistat tai lääkemuutoksen päivittämisen yhteydessä tapahtuva virhe
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** henkilötietojen käsittely, henkilöstö ei ole suorittanut GDPR koulutusta, vaitiolovelvollisuudesta huolehtiminen; missä ja mitä puhutaan
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** ei ole riittävästi henkilökuntaa, epäselvät tehtävän kuvat, lapsen katoaminen tai karkaaminen, väkivallan uhka tai väkivalta
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** tapaturmat, tulipalo
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Ei tiedoteta riittävästi, ei huolehdita siitä että välttämätön tieto tulee tiedoksi kaikille

Kaikkiin ylläoleviin riskeihin on varauduttu Tammikartanossa ja toimintaohjeet ovat olemassa, joilla niitä ehkäistään.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Hilikka asiakastietojärjestelmä. Yksikössä kirjataan kaikki poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ja ne käsitellään työryhmän kanssa kuukausittain työryhmäpäivien yhteydessä. Tällöin myös pohditaan, miten poikkeamia voidaan jatkossa ehkäistä. Kasvatusjohtaja laatii kuukausittain raportin aluepäällikölle, jossa listaa kaikki poikkeamat ja läheltä piti- sekä uhkatilanteet.

Poikkeaminen ja läheltä piti-tilanteiden jatkuva seuraaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään työryhmän yhteisessä palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan

kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määrittellen erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin poikkeama huomiona. Kasvatusjohtaja kerää työryhmäkokouksiin tiedot kaikista raportoiduista poikkeamista ja työryhmän kesken käsitellään yhdessä, miten niitä voidaan jatkossa ehkäistä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Yksikön henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Tällöin myös käydään keskustelua ja sovitaan toimenpiteistä, joilla poikkeamia ehkäistään jatkossa. Näiden toimintatapojen jalkautumista seurataan kuukausittain kokouksissa. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa yksikön johtaja. Johtaja listaa kuukausittain poikkeamat ja uhkatilanteet KPI raporttiin, joka lähetetään aluejohtajalle. Johtajien kuukausikokouksissa käydään näitä läpi ja tarkastellaan etenkin, onko riittävät ja asianmukaiset toimenpiteet tehty.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N- asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta, kerrotaan perehdytyksessä sekä muistutetaan työryhmä palaverissa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation

sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

6. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti, kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Tammikartanon kokousmuistiot tulostetaan myös paperiseen kansioon, jotta myös sijaiset pääsevät helposti näkemään ne.

Nuorten tiedottaminen tapahtuu nuorten kokouksissa ja yksilöllisesti asioita läpikäymällä. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Tammikartanossa koko henkilöstö on osallistunut omaavonntasuunnitelman laatimiseen ja esimies on viimeistellyt suunnitelman. Kaikki työntekijät perehtyvät valmiiseen omaavonntasuunnitelmaan tarkasti ja kuittaavat sisäistäneensä sen sisällön.

Yksikön esimies

Kasvatusjohtajana toimii Outi Vainio.

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Tammikartanossa omaavonntasuunnitelma on molempien osastojen toimiston seinällä sekä kansioissa, jotka pitävät sisällään kaikki muutkin yksikön toimintaa ohjaavat suunnitelmat. Lasten kokoukset arkistoidaan kansioon, joka on kaikkien saatavilla olohuoneissa ja niistä löytyy myös omaavonntasuunnitelma, joka on lasten saatavilla.

Omaavonntasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä. Yksikköön sijoitettaville lapsille ja heidän perheilleen kerrotaan omaavonntasuunnitelmasta, sekä siitä missä se sijaitsee.

Yksikön omaavonntasuunnitelma löytyy myös yksikön kotisivuilta.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Nuorella on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Nuorta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Nuoren toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä nuoren kanssa. Jos nuori ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on hänen tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Kasvatustyön ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Kasvatustyön suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

Nuoren muutettua Tammikartanoon tekee omaohjaaja hänelle alkuhaastattelun kolmen ensimmäisen päivän sisällä. Myös huoltajien alkuhaastattelu pyritään tekemään mahdollisimman pian. Nuoren kanssa laaditaan heti viikko-ohjelma ja käydään läpi Tammikartanon toimintatapoja ja arjen struktuureja. Omaohjaaja auttaa lasta purkamaan tavarat ja järjestelemään huoneen kotoisaksi. Arkisen yhdessä olon lomassa alkaa aktiivinen tutustuminen ja lapsen voimavarojen ja haasteiden kartoittaminen.

Ensimmäisen vajaan kahden kuukauden ajalta kirjoitetaan alkuarviointi kooste, jossa tulee näkyviin lapsen tulotilanne ja yksilölliset tarpeet. Omaohjaajat työskentelevät aktiivisesti lapsen kanssa käyttäen eri menetelmiä. Tammikartanossa on käytössä verkkoalustalla oleva Living Skills toimintamalli. Tällä menetelmällä kartoitetaan yhdessä lapsen kanssa hänen tarpeita, haasteita sekä vahvuuksia sekä lisätään ja syvennetään ohjaajan ja lapsen välistä keskustelua.

Tammikartanossa käytetään monipuolisesti myös Umbrella työkirjaa, verkostokartta- ja sukupuu työskentelyä sekä erilaisia menetelmäkortteja. Tammikartanon isona vahvuutena on monipuolisen toiminnallisuuden hyödyntäminen ja ohjaajat osaavat taitavasti valita kullekin lapselle yksilöllisyys huomioiden sopivaa toimintaa, joka tukee kuntoutumista. Myös eläimiä hyödynnetään ja ohjaajien mukana tulevat koirat ovat muodostuneet hyvin tärkeiksi monille lapsille.

4.2.2 KASVASTUSSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoito- ja kasvatussuunnitelma perustuvat lastensuojelulain 30§:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvetoon sekä nuoren arjessa saatavaan tietoon. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan lapsen yksilöllinen tuen tarve 1kk kuukauden kuluessa lapsen muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat lapsen esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan, perheen haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen lapseen. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön esimies, sen laatii omaohjaaja yhdessä lapsen, perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Omaohjaaja vastaa hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisen hoidon toteutumisesta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäisten kirjausten, omaohjaaja keskustelujen ja kuukausikoosteiden avulla. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan vähintään kuukausittain ja suunnitelma tarkistetaan vähintään 2krt vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Suunnitelman arvioinnista ja päivittäisestä vastaa ensisijaisesti lapsen omaohjaaja. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu kokonaisvaltaisen kasvatustyön toteuttamisessa.

Yksikön johtaja seuraa jatkuvasti, että suunnitelmien päivitykset tehdään ajallaan ja

asianmukaisesti. Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivityksen yhteydessä tarkastellaan erityisesti aiempien tavoitteiden toteutumista ja ohjaajien tekemää työtä tavoitteiden saavuttamiseksi. Lapsen oman mielipiteen ja näkemyksen kirjaamiseen panostetaan Tammikartanossa.

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja hyvä kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Nuoren itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida nuoren toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella lapsella on kaksi omaohjaajaa, joiden tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä lapsen ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin lapsen yksilöllisyyttä.

Tammikartanossa nuoren itsemääräämisoikeutta huomioidaan ja sitä pyritään vahvistamaan koko sijoituksen ajan. Ennen sijaishuoltoyksikön valinnan vahvistamista nuorelle järjestetään tutustumiskäynti, jossa hänelle annetaan kattavasti tietoa Tammikartanon toimintatavoista, arvoista ja arjen rakenteista. Tammikartanossa on tehty lapsia varten ”Tervetuloa Tammikartanoon” esite, jossa avataan lyhyesti tärkeimpiä asioita. Alla muutama asia lapsille annettavasta esitteestä:

- Ohjaajat ovat täällä sinua varten ja auttavat kaikessa mahdollisessa parhaansa mukaan.
- Kunnioitus ja arvostava kohtelu kaikkia kohtaan kuuluu tärkeimpiin arvoihimme, joten toimithan itsekin tämän mukaan.
- Huomioimme sinut yksilönä ja hyväksymme sinut juuri sellaisena kuin olet.

Tutustumiskäynnin jälkeen tai sen aikana sosiaalityöntekijä selvittää lapsen mielipiteen Tammikartanosta ennen kuin tekee päätöksen sijaishuoltopaikan vahvistamisesta.

Sijoituksen toteutuessa tehdään lapselle alkuhaastattelu, jossa kerätään tietoa lapsen omista toiveista ja tuen tarpeesta. Työskentely pyritään järjestämään lapsen toiveita kunnioittaen, kuitenkin siten, että itsemääräämisoikeus on lapsella ikätasoisista, eikä käänny häntä itseään vastaan. Turvallisuuden ja ikätasoisien kehityksen toteutumisen vuoksi tietyt asiat ovat aikuisjohtoisia.

Koulupaikan valinnassa tai mahdollisuudessa jatkaa aiemmassa koulussa kuullaan aina lasta. Tammikartanoon muutto ei tarkoita automaattisesti lähikouluun siirtymistä vaan mietitään koulun verkoston kanssa lapsen toive huomioiden kullekin paras mahdollinen vaihtoehto.

Jokaisella lapsella on oma huone, jonka saa lukittua. Lapsella on mahdollisuus saada avain oman huoneen oveen. Ohjaajat koputtavat aina ennen huoneeseen menoa ja kunnioittavat tällä lapsen yksilöllisyyttä.

Jokaista nuorta osallistetaan vaikuttamaan omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Nuoria valmistellaan ennen neuvottelua ja kannustetaan heitä osallistumaan. Usein myös omaohjaaja toimii neuvottelussa nuoren äänenä. Viikoittain pidetään yhteinen nuorten kokous, jossa kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan liittyviin päätöksiin ja nuoria kannustetaan tuomaan ajatuksia ja toiveita laajasti esille.

Tammikartanossa turvataan lasten harrastusten jatkuminen ja lapsilla on omien mielenkiinnon kohteiden mukaan myös tutustua laajasti uusiin harrastusmahdollisuuksiin. Jokaisen lapsen läheisverkosto kartoitetaan ja lapselle on oikeus pitää yhteyttä ystäviin, perheeseensä ja muihin läheisiin.

Yksikön hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu yksikön Hyvän kohtelun suunnitelmaan, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liite.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti ja lainmukaisen perusteen ollessa käsillä. Päätös perustuu aina tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin käsillä olevan tilanteen olosuhteet ja tosiseikat huomioon ottaen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina kasvatusjohtaja, tai hänen määräämänsä yksikön ohjaaja ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Päätöksen rajoitustoimenpiteestä voi tehdä myös lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoitustoimenpiteen kuvaus, toimenpiteen peruste, toimenpiteen kesto, toimenpiteestä päättäneen nimi, toimenpiteen toteuttajan nimi sekä läsnä olleiden henkilöiden nimet. Lisäksi tarvittaessa kirjaukseen sisällytetään mahdollinen erityinen syy, mikäli tällainen on ollut käsillä.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä. Rajoitustoimenpiteen jälkeen tehdään aina erillinen rajoitustoimenpiteen arviointilomake, joka lähetetään rajoitustoimenpiteen kanssa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain pidettävissä kokouksissa.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueita v. 2020 – 2022 ovat asiakkaiden osallisuus.

Tammikartanossa työskennellään aktiivisesti sen tavoitteen eteen, että lapset tuntevat aidosti olevansa osallisia omaan elämäänsä ja sen kulkuun liittyviin päätöksiin. Myös huoltajia osallistetaan ja heidän roolia lapsensa asiantuntijaksi arvostetaan aidosti. Huoltajat otetaan mukaan laatimaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaa sekä osallistumaan arkisiin päätöksiin lastensa asioista.

Tammikartanon kehittämissuunnitelmassa on tärkeimpinä teemoina niin lasten kuin huoltajien osallisuus. Ohjaajat sanoittavat lapsille jatkuvasti arjessa oman toiminnan vaikutusta elämään ja sen kulkua ohjaaviin päätöksiin. Huoltajiin olla aktiivisesti yhteydessä ja heille jaetaan arkisiakin asioita lastensa elämästä.

Palautteen kerääminen

Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti sähköisin kyselyin asiakkailta sekä omaisilta. Lisäksi henkilökunta vastaanottaa palautetta etenkin suullisesti, mutta myös kirjallisesti läheisiltä keskusteluissa sekä kohtaamisissa. Myös asukkailta saadut palautteet huomioidaan ja nämä palautteet kirjataan Hilikka-järjestelmään asiakaspalautteena. Läheiset sekä asukkaat voivat antaa palautetta vapaamuotoisesti paikan päällä lastenkodissa tai puhelimitse henkilökunnalle tai johtajalle. Näiden lisäksi vanhemmilta pyydetään keskusteluissa palautetta, jotta voimme kehittää ja kehittyä. Näiden lisäksi palautetta voi antaa sähköpostilla yksikön johtajalle.

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyssmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palauttekanavan kautta. Asiakkailta ja hänen läheisiltään hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla säännöllisesti.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään vähintään kahdesti vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä nuorten omissa kokouksissa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatitasolla.

Toimintatapoihimme kuuluu asiakaspalautteiden tarkka kirjaaminen ja niihin pikaisesti vastaaminen. Asiakaspalautteiden seuranta ja käsittely koko työryhmän kanssa tapahtuu säännöllisesti kuukausittain.

Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyiden pohjalta on laadittu Tammikartanon kehittämissuunnitelma vuodelle 2022, jossa panostetaan jo hyvin toimivien asioiden vahvistamiseen.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Attendo Lastensuojelupalveluissa muistutuksen vastaanottaa:

aluepäällikkö Miia-Riikka Toivanen

miia-riikka.toivanen@attendo.fi

tai

aluejohtaja Teemu Peltomäki

teemu.peltomaki@attendo.fi

Nuori voi myös tehdä muistutuksen sijoittajakuntansa johtavalle viranhaltijalle. Yksikön ohjaajat ja kasvatusjohtaja auttavat lasta yhteystietojen etsimisessä.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Johanna Söderlundin yhteystiedot:

Puh: 019 289 2000, pääsääntöisesti maanantai – torstai klo. 13.00 – 15.00

Osoite: PL 58, 10601 Tammisaari

Sähköposti: johanna.soderlund@raasepori.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien saatavilla tästä dokumentista, joka on lasten yhteisessä kansiossa olohuoneissa sekä toimiston seinällä ja ”suunnitelmat kansiossa”.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

5.1.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokaiselle lapselle laaditaan yhteistyössä lapsen, hänen huoltajien, omaohjaajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltainen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan voivat osallistua lapsen toiveiden mukaan tai kasvatuksen kannalta välttämättömät henkilöt esim. opettaja, terapeutti sekä tarvittaessa lääkäri. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä lapsen näköiseen itsenäiseen kehitykseen ja itsenäiseen elämänhallintaan.

Omaohjaajilla on käytössään Umbrella-työkirjamenetelmä. Umbrella-työkirjamenetelmä sisältää lastenkodin omaohjaajatyön keskeiset tavoitteet ja työtehtävät. Työkirjamenetelmällä halutaan erityisesti vahvistaa lapsen ja omaohjaajan välistä suhdetta sekä tuoda lapsen ääni kuuluviin hänen omassa elämässään.

Tammikartanossa on käytössä kirjallista materiaalia itsenäistymistaitojen opetteluun. Näitä taitoja harjoitellaan muutenkin jatkuvasti arjessa. Lapset saavat osallistua ruoanvalmistukseen ja muihin kotitöihin aikuisen avustuksella. Tammikartanon ideologian mukaisesti pyritään elämään mahdollisimman kodinomaista arkea ja tämän myötä lapsia osallistetaan kaikkiin kotitöihin ja yhdessä tekemiseen.

Jokaisen lapsen yksilöllinen viikko-ohjelma rakennetaan siten, että se tukee parhaalla mahdollisella tavalla kyseisen lapsen hyvinvoinnin edistymistä. Lasta kannustetaan mukaan suunnittelemana viikko-ohjelmaa ja lapsille avataan toistuvasti viikko-ohjelman tarkoitusta ja hyötyä. Yksilölliset viikko-ohjelmat rakentuvat yksikön yhteisten asioiden ympärillä, joita ovat nuorten kokous, siivouspäivä ja yhteisen tekemisen ilta.

Asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja kasvatussuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä kasvatustyössä.

Tammikartanossa on käytössä LivingSkills menetelmä, jonka avulla arvioidaan lapsen tarpeita ja tavoitteiden toteutumista yhdessä lapsen kanssa.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle nuorelle viikoittain.

4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

Tammikartanossa tarjotaan monipuolista ja terveellistä, itsetehtyä kotiruokaa, kuuden viikon kiertävän ruokalistan mukaan. Aamupala tarjotaan joustavasti noin klo 7-9, lounas noin klo 11-12, välipala noin klo 14, päivällinen noin klo 17 ja iltapala noin klo 20. Tarpeen mukaan ajoista voidaan joustaa. Kerran viikossa tehdään päivälliseksi nuorten toivomia ruokia.

Tammikartanossa on aina tarjolla terveellisiä välipaloja. Hilikka-kirjausjärjestelmään tehdään ravitsemuskirjauksia, joilla seurataan nuorten ravitsemusta. Yhteiset ruokailut ovat myös kasvatuksellisia hetkiä, joissa ohjataan terveelliseen ateriointiin sekä hyviin ruokapöytätapoihin.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään kasvatusjohtajan toimesta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Veikkolan terveyskeskuksen hammashoitolassa ja Kirkkonummen keskustan hammashoitolassa.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Nuorilla saattaa olla hoitokontakti psykiatrian poliklinikalle, jolloin vastuu lääkityksestä ja voinnin seurannasta on siellä. Psykiatrian poliklinikoiden kanssa tehdään Tammikartanosta tiivistä yhteistyötä.

Kiireellinen sairaanhoito: Kirkkonummen keskustan terveysaseman kiirevastaanotto (=ensiapu) on avoinna joka päivä klo 8:00-20:00 (myös viikonloppuisin ja juhlapyhinä). Osoite: Virkatie 1, puh. 09 2968 3400.

Jorvin päivystykseen (Turuntie 150, Espoo. P.094718300) kirkkonummelaiset voivat hakeutua klo 20:00 - 8:00.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmä, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Yksikköön sijoitetut nuoret käyvät perusterveydentilan tarkastuksessa Veikkolan terveyskeskuksessa tai koululääkärin vastaanotolla. Tutkimuksista, hoidosta ja seurannasta vastaa terveyskeskuslääkäri. Yksikön sairaanhoitaja ja ohjaajat huolehtivat hoidosta, lääkityksestä ja seurannasta lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitaja arvioi ohjaajien kanssa muuta hoidon tarvetta ja varaa nuorelle tarvittaessa lääkärinajan. Nuoren terveydenhoitoon liittyvät suunnitelmat, mukaan lukien lääkityssuunnitelma kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään. Tämä on sairaanhoitajan vastuulla. Lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta tarkemmin alempana.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Hanna Harmes.

4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat kasvatusjohtaja sekä sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen Hanna Harmes, sairaanhoitaja, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Lars Konttinen

Yksikössä lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Hanna Harmes. Hän vastaa

- Lääkehoitosuunnitelman lääkehoitoprosessikuvauksen päivittämisestä yhdessä yksikön johtajan kanssa
- Läkehoidon toteutumisen seurannasta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, mukaan lukien yhteistyö hoitotahojen ja apteekin kanssa, lääkekaapin ylläpito
- Henkilökunnan perehdytyksestä huolehtimisesta lääkehoidon osalta kasvatusjohtajan kanssa yhdessä
- Asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään
- Lääkityksen ja riskitietojen selvittämisestä ja kirjaamisesta
- Läkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistamisesta
- Läkehoidon toteutuksen suunnittelusta, toteutuksesta, lääkehoidon toteutumisen seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista, ohjaten myös muita työntekijöitä toteutukseen ja seurantaan
- Asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistamisesta ja muutosten toteuttamisesta
- Läkehoidon dokumentoinnista ja ohjauksesta
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille.

Yksikössä nimetään kuhunkin vuoroon lääkevastaava. Vuoron lääkevastaavana voi toimia nimikesuojattu terveydenhuollon tai sosiaalialan ammattihenkilö; lähihoitaja, sosionomi tai sairaanhoitaja, joilla on suoritettuna lääkehoidon perusopinnot 2 op ja yksikkökohtaiset lääkeluvat. Vuoron lääkevastaavan vastuulla on:

- Lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Läkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Läkehoidon toteutus, lääkehoidon toteutuksen ja vaikutuksen seuranta, lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakkaalle, hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille.

Läkehoidon vastuuhenkilö ja vuoron lääkevastaava huolehtivat, että yksikössä satunnaisesti työskentelevät lääkehoitoon kouluttamattomat sijaiset, saavat tarvittaessa lisäkoulutusta lääkehoidosta ja voivat toteuttaa asiakkaan lääkehoitoa sen katkeamatta ohjeistettuna ja lääkeannosten ollessa valmiiksi jaettuina

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Yksikössä on käytössä Hilikka-asiakastietojärjestelmä, jonka kautta ei ole suoraa tiedonvaihtoyhteyttä muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden tai muidenkaan toimijoiden kanssa. Tietojen vaihto ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa tapahtuu muilla tavoin (kuvattu alla).

Lasten asioista vastaaviin sosiaalityöntekijöihin pidetään yhteyttä puhelimitse ja sähköpostitse (tietosuoja varmistetaan GDPR koulutuksella, ohjeistuksin ja salattua postia käyttämällä salattu posti). Nuorten koosteet toimitetaan kuukausittain postitse.

Terveydenhuollon yhteistyötoimijoiden kanssa asioidaan asiakkaalta ja tämän huoltajilta saatuun lupaan perustuen puhelimitse tai tapaamisissa. Tietoa vaihdetaan vain välttämättömiltä osin lapsen terveydentilaan, kasvuun ja kehitykseen liittyvät perusteet huomioiden.

Koulujen kanssa viestitään pääsääntöisesti Wilma-järjestelmien (tms) kautta. Mikäli tällaista ei ole käytössä, yhteydenpito tapahtuu puhelimitse tai sähköpostitse. Tietosuojasta huolehditaan. Koulujen kanssa tiedonvaihto keskittyy koulunkäyntiin liittyviin asioihin.

Poliisiin ollaan tarvittaessa yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse (tietosuoja varmistetaan GDPR- koulutuksella, ohjeistuksin ja salattua postia käyttämällä salattu posti).

Yhteistyötoimijoiden kanssa toimitaan aina asiakkaan tietosuojasta huolehtien. Kaikki työntekijät on perehdytetty tietosuojaan ja käyneet GDPR-koulutuksen. Yhteistyötoimijalle välitetään asiakkaasta vain palvelun toteuttamisen kannalta välttämätön tieto. Ulkopuolisille tahoille ei välitetä asiakkaista tietoja. Tietosuojarikkeisiin on varauduttu, ja niiden varalle on annettu toimintaohjeet.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta. Ulkopuolisia palveluita ostetaan Coor kiinteistöhuoltopalvelulta sekä työnohjauspalveluita työdynamolta.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan alueellisesti kuukausittain ja kirjataan asiakastietojärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

4.4.1 HENKILÖSTÖ

Hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:

a) Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Ohjaajista vähintään 50% on koulutukseltaan amk taustaisia. Tammikartanossa työskentelee sairaanhoitaja, toimintaterapeutti, sosionomeja sekä lähihoitajia.

Tammikartanon henkilöstömitoitus on 1,3.

Yksikön kasvatustoiminnan johtaja on Outi Vainio, joka on koulutukseltaan sosionomi YAMK. Tammikartanon vastaavana ohjaajana toimii Asta Halmetoja, jonka koulutus on sosionomi amk.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa työssä oloaikanaan vastaava ohjaaja. Henkilöstöä varten on laadittu sijaistusohje, jonka avulla kaikki voivat tarvittaessa järjestellä sijaisia.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kahdesti vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto. Johtaja tarkistaa työsuhteen alkaessa myös rikosrekisteriotteen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies. Perehdyttämislomakkeen lisäksi käytössä on perehdytyskartta, jota seurataan perehdytyksen aikana.

Tammikartanossa on runsaasti ohjeistusta terapeutin omaohjaajatyöhön ja nämä käydään aina läpi perehdytyksen aikana. Kirjaamiseen ja laadukkaiden suunnitelmien laatimiseen saa jokainen työntekijä perehdytystä ja opastusta yksikön esimiehiltä. Tammikartanossa on myös ohjajia, jotka ovat valmistuneet kirjaamisasiantuntijoiksi. Vakituinen ohjaaja perehdyttää uusille työntekijöille sekä sijaisille jokaisen lapsen hoidon kannalta jokaiseen lapseen liittyvät oleelliset asiat.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Jokainen ohjaaja saa ensimmäisen vuoden aikana viiden päivän täydennyskoulutuksen, joka tukee terapeutin omaohjaajatyön tekemistä.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Tammikartano toimii yksikerroksisessa isossa rakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 14 asiakashuonetta kahdella erillisellä osastolla. Huoneet ovat vähintään 12 m² suuruisia. Huoneissa on peruskalustus valmiina, ja huoneita pyritään sisustamaan aina lapsen kanssa yhdessä, jotta jokainen lapsi tuntee olonsa kotoisaksi huoneessaan. Molemmilla osastoilla on yksi asukashuone, jossa on oma WC.

Tammikartanossa on yhteisiä tiloja ruokailuun sekä yhdessäoloon. Molemmilla osastoilla on avaran olohuoneen lisäksi harrastetiloja, jotka ovat lasten käytössä. Lisäksi löytyy toimisto- ja neuvottelutilaa. Suihkullisia kylpyhuoneita on kaksi ja lisäksi muutama WC. Tammikartanolla on iso terassi sekä piha, jossa yhteisen ajanviettoon soveltuva grillikatko ja kota.

Monipuoliset ja avarat tilat mahdollistavat erilaisia harrastustoimia ja tarjoavat hyvät puitteet myös rauhallisten omaohjaaja hetkien pitämiseen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Jokaiselle päivälle ja vuorolle on suunniteltu jokin siivouskohde, joiden toteutumista seurataan ns. päiväpaperilla, johon nämä on kirjattu eritellysti.

4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Tammikartanon molempien osastojen ulko-ovet ovat sähköovia, jotka saa kaukosäätimellä lukittua/avattua sisäpuolelta. Ulkopuolelta ovet ovat aina lukossa, eikä Tammikartanoon pääse ilman, että joku avaa oven sisäpuolelta. Tällä turvataan ulkopuolisten pääsy yksikköön.

Tammikartanossa on vartijasopimus Securitas vartijapalvelun kanssa ja tähän liittyen hälytin painike, jolla vartija saa hätyytettyä paikalle. Vartijapainikkeen toimivuutta testataan säännöllisesti kuukausittain. Vartijan saa tarvittaessa hälytettyä myös puhelimitse.

Kameravalvontaa ei ole.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

Yksiköstä löytyy normaalit kodeista löytyvät terveydenhuollon tarvikkeet sekä alkometri, pikahuumeseulontavälineistö ja verenpainemittari.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hanna Harmes

hanna.harmes@attendo.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Päivi Kivijakola PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Outi Vainio, Hyvänmielenkua 4, 00280 Veikkola. outi.e.vainio@attendo.fi. p.0444072090.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja kasvatussuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa,

lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Johtajien kuukausikokouksissa seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja- kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi elokuussa 2021.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Koko Attendon kattava 2020 alkanut muutosmatka on laaja kokonaisuus, jolla lisätään etenkin asiakaskokemuksen parantamista, mutta sen tärkeänä tavoitteena on se, että Attendo on tulevaisuudessa halutuin ja arvostetuin työpaikka. Yrityksen johto on sitoutunut suunnitelmaan, joka kattaa työhyvinvointiin liittyvät keskeiset asiat koko yrityksen näkökulmasta.

Tämän yritystasoisien työhyvinvointisuunnitelman lisäksi jokaisessa yksikössä laaditaan vuosittain oma yksikötasoinen työhyvinvointisuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstötyytyväisyyskyselyiden tuloksiin. Tavoitteena on konkreettinen, jokaisen yksikön tai jokaisen ryhmän omat erityistarpeet huomioiva työhyvinvointia aidosti edistävä suunnitelma, jonka toteutumista seurataan.

Tammikartanossa on toiminnan alusta asti panostettu henkilöstötyytyväisyyteen ja tehty säännöllisesti suunnitelmia sen kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Tammikartanossa on tehty yhdessä ohjaajien kanssa kehittämissuunnitelma vuodelle 2022. Kehittämissuunnitelman päätavoitteena on vahvistaa laadukasta työtä ja tehdä se näkyväksi. Kehittämissuunnitelman tavoitteena on myös parantaa henkilöstötyytyväisyyttä, asiakkaiden osallisuutta ja kokemusta hyvästä hoivasta sekä kohtelusta ja lisätä yhteydenpitoa huoltajien kanssa, jotta he pysyvät aidosti aktiivisina toimijoina mukana lastensa elämässä.

Kehittämissuunnitelman aiheet ovat nousseet asiakas ja henkilöstötyytyväisyyskyselyiden pohjalta käydyn keskustelun kautta. Tulokset ovat toistuvasti olleet erinomaisia, mutta Tammikartanon ideologian mukaan hyvin toimivia asioita pitää vaalia jatkuvasti ja aina on varaa kehittyä. Hyvän ja laadukkaan hoidon varmistamiseksi Tammikartanossa uskotaan henkilöstön työhyvinvoinnilla ja talon ilmapiirillä olevan iso merkitys.

Vuoden 2021 kehittämissuunnitelman pohjalta Tammikartanossa on laadittu huoneentaulu toimistolle, jossa muistutetaan sitoumuksesta sadan prosentin vastuuseen omasta toiminnasta ja sen vaikutuksesta koko työryhmän toimivuuteen ja tätä kautta lasten hyvinvointiin. Aikuisten välinen avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri on avain lasten hyvinvointiin. Avoimella keskustelukulttuurilla varmistetaan myös kaikkien mielipiteiden ilmaisu ja tätä kautta moniammatillisen työryhmän yhteinen näkemys kunkin lapsen parhaasta mahdollisesta hoidosta. Tällöin myös jokainen työntekijä tuntee olonsa arvostetuksi ja tärkeäksi työryhmän jäseneksi, joka lisää jokaisen työhyvinvointia.

Vuoden 2022 kehittämissuunnitelmasta laadittiin samaan tyyliin huoneentaulu, jossa esille seuraavat asiat:

- Arkisten tapahtumien jakaminen huoltajille viestein, myös kuvien kera. Kuulumiskirje säännöllisesti.
- Vahvistetaan lasten kokemusta siitä, että he voivat itse vaikuttaa asioihin.

- JOKA PÄIVÄ: Työkaverin aito kohtaaminen & kuuleminen, unohtamatta palautteen antoa ja vastaanottoa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Veikkolassa 31.3.2022

Allekirjoitus

Nimenselvennys

*Outi Vainion puolesta
johtajan signaali
asta Halmesta*

Outi Vainio

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle
http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:
Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-ja-tietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005