



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Perhehoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelulain mukainen perhehoito, 200 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Itämerenkatu 9	
Postinumero 00181	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Salo	Puhelin 044 494 3750
Sähköposti kirsi.salo@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 14.6.2019
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Tukipalveluita ostetaan tarpeenmukaisesti alihankkijoilta.	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Attendon perhehoitopalvelut toimii lastensuojelun perhehoidon kehittäjänä Suomessa. Haluamme olla mukana tarjoamassa vaikuttavampaa ja inhimillisempää perhehoitoa valtakunnallisesti.

Tavoitteemme on aina toteuttaa onnistuneita sijaisperhevalintoja. Ensimmäisen sijoituksen pitäisi olla onnistunut ja tarvetta lapsen uudelleensijoitukselle ei pitäisi olla. Tämä periaate on lapselle se inhimillisin vaihtoehto ja vähentää lapsen laitossijoitusriskiä.

Lapsen sijoitus sijaisperheeseen on lapselle tutkimustenkin mukaan parempi ratkaisu kuin laitokseen sijoittaminen. Perheeseen sijoittaminen on myös kustannustehokkaampi vaihtoehto kunnalle. Attendo on mukana muuttamassa suomalaisen sijaishuollon rakennetta ja purkamassa laitoshoidon.

Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä” ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuun parannetaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

### Attendon arvot ja yksikköme toimintaperiaatteet ovat:

Arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiotamme. Arvomme osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asiakkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

- **Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatu työstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä missä muut näkevät ongelmia.
- **Sitoutumisella** pyrimme olemaan ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme. Meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.
- **Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohdellaan jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä työskentely, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Yksikössä toimii nimetty arvovalmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen yksikön arkeen. Arvovalmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Arvovalmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta

epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Lapsen sijoittaneen kunnan tehtävänä on valvoa, että sijoitus perhehoitoon toteutuu perhehoitolain (22§) mukaisesti ja lapsi saa sijoituksen aikana ne tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet, jotka järjestetään sen kunnan toimesta, johon lapsi on sijoitettu. Sekä sijoittajakunnan että sijoituskunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin voi tarkastaa perhehoitopaikan tässä laissa tarkoitettuna toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimintatilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Tarkastus voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Tarkastaja on päästettävä kaikkiin perhehoitopaikan tiloihin. Tarkastuksesta on pidettävä pöytäkirjaa. Tarkastajalla on oikeus ottaa valokuvia tarkastuksen aikana.

Jos perhekoti tai siinä annettu hoito ja kasvatustodetaan sopimattomaksi tai puutteelliseksi, toimielimen on pyrittävä ohjauksen avulla saamaan aikaan korjausasiassa. Jos korjausta ole asetetussa määräajassa tapahtunut, toimielimen on tällöin huolehdittava, että lapsen hoito järjestetään hänen etunsa ja tarpeidensa mukaisella tavalla. Tarvittaessa lapsi siirretään hänen tarpeitaan vastaavaan muuhun hoitopaikkaan.

Perhehoitolaki 263/2015

### **Luettelo riskinhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.**

Riskinhallinta on osa laatujärjestelmäämme ja strategista riskinhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla.

Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Koko henkilökunta osallistuu riskien kartoittamiseen. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, esim. hoitotilanteissa, lääkähoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana (esim. ilkeä tai myrsky). Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoinnalla toiminnalla ja toimintaohjeilla noudattaen.

Työntekijän pitää ilmoittaa, jos havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään yksikön johtajalle viipymättä suullisesti sekä kirjallisesti poikkeamalomakkeella. Yksikön johtaja ilmoittaa asiasta tilaajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esimiehelleen sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Asiakasturvallisuutta edistetään huolehtimalla tiedonkulusta eri osapuolten välillä sekä huolehtimalla niin henkilökunnan kuin perhehoitajienkin osaamisesta ja ohjeistuksesta. Asiakasturvallisuutta lisää myös pyrkimys huolellisuuteen kaikessa perhehoidon palveluiden toiminnassa ja työskentelyn dokumentoinnissa.

Perhehoitajan ohjeistamisessa lähtökohtana on fyysisesti ja psyykkisesti turvallisen ympäristön tarjoaminen perheeseen sijoitetulle lapselle. Jos perhehoitajan ennakoivallisuuden aikana pyritään varmistamaan, että perhehoitajalla on ymmärrys siitä, mitä lapsen turvalliselta kasvuympäristöltä ja kohtelulta edellytetään. Lapsen sijaishuollon alkaessa lapsen asioista vastaava sosiaalitoimintayksikkö yhdessä perhehoidon vastuuhenkilön kanssa käy vielä jokaisen lapsen osalta erityisesti hänen hoitoonsa liittyvät turvallisuusriskit perhehoitajan kanssa läpi, ja he miettivät yhdessä tarvittavia turvatoimenpiteitä. Perheen asuinolosuhteet tarkistetaan ennen lapsen muuttoa perheeseen ja olosuhteita valvotaan työntekijöiden kotikäynneillä. Tarvittaessa pyydetään epäkohtien korjaamista.

**Miten toimintayksikössä käsitellään häiritseviä tapahtumia ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

<p>Parannusehdotukset, riskit ja poikkeamat käsitellään sekä asianosaisten kanssa, että yhteisesti koko työyhteisön palaverissa. Lisäksi poikkeamat raportoidaan kuukausittain eteenpäin yritystasolla käsiteltäväksi. Poikkeamista tehdään myös vuositasolla koontia koko yrityksen tasolla.</p> <p>Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan myös asiakkaan tai tämän omaisen/läheisen kanssa ja /tai ohjataan ottamaan yhteys potilas- tai sosiaaliamiehen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p><b>Miten toimintayksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</b></p> <p>Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa.</p> <p>Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaan, sitä korjataan ja täsmennetään.</p> <p>Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen, vastaisuuden varalle tehdään toimintaohje.</p> <p>Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin – vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Työyhteisön palaverissa ja tiedotteilla (henkilökunnan tiloissa ilmoitustaulut), Nappula asiakastietojärjestelmästä sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti.</p> <p>Yhteistyötahoja (esim. kunnat ja kaupungit) tiedotetaan kirjeitse tarvittaessa. Käytössä on myös sähköisiä kirjeitä.</p>

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omaavalonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p><b>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?</b></p> <p>Yksikön johtaja /esimies ja henkilökunta, Attendon laatu- ja kehitystiimi.</p>
<p><b>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</b></p> <p>Kalle Maijala, 0407376036 kalle.maijala@attendo.fi</p>
<p><b>Omaavalonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omaavalonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p><b>Miten yksikössä huolehditaan omaavalonnan suunnitelman päivittämisestä?</b></p> <p>Omaavalonnan suunnitelman päivityksen tarve tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Yksikön johtajan /esimiehen vastuulla on päivittää omaavalonnan suunnitelma aina, kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu.</p>
<p><b>Omaavalonnan suunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omaavalonnan suunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavalonnan kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>

<p><b>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikössä ja on siinä sekä asiakkaiden, omaisten/läheisten että muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä.</p>
---

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja hänen läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.</p> <p>Asiakkaan hyvän palvelun varmistamiseksi perhehoitajalle tehdään asiakaskohtainen tukisuunnitelma, jossa kuvataan ne tukitoimet, joita perhehoitaja tarvitsee tehtävänsä toteuttamiseksi asiakkaan tarpeita vastaavasti. Tukisuunnitelma tehdään yhdessä sijoittavan kunnan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Perhehoitajan tukisuunnitelma voidaan kirjata myös lapsen asiakassuunnitelman yhteyteen. Perhehoitajan tarvitsemaa tukea arvioidaan aina lapsen asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa. Tukisuunnitelman laatimisesta vastaa perhehoitajalle nimetty Attendon perhehoidon työntekijä.</p> <p>Ohje: Attendon perhehoidon toimeksiantosopimus</p>
<p><b>Päätös palvelusta</b></p> <p>Perhehoitoa koskevan toimeksiantosopimuksen allekirjoittaa Attendon perhehoidon työntekijä, sijoittavan kunnan virkamies ja perhehoitaja. Samalla vahvistetaan perhehoitajalle maksettavan hoitopalkkion ja kulukorvauksen määrä. Indeksikorotukset tehdään vuosittain sosiaali- ja terveystieteiden tiedotteiden mukaisesti.</p>
<p><b>Palvelusuunnitelma</b></p> <p>Perhehoitajat valmennetaan tehtävänsä ryhmämuotoisella PRIDE - valmennuksella. Kaikkien ennakoivallennukseen osallistuvien osalta tarkistetaan ennen perhehoitajaksi hyväksymistä heidän asuinkuntansa sosiaaliviranomaisen lausunto, poliisitiedot, rikosrekisteriotteet ja lääkärin antama todistus soveltuvuudesta perhehoitajaksi. Attendon perhehoito varmistaa, että perhehoitajat pystyvät tarjoamaan lapsen tarpeita vastaavaa hoitoa pitkäkestoisesti. Tämän mahdollistamiseksi Attendon perhehoito huolehtii perhehoitajan tukipalveluiden järjestämisestä perhehoitajan tehtävässä tarvittavan osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Perhehoito tarjoaa kaikille sijaisperheille alkuvaiheen tiiviin tuen sijoituksen ensimmäisten vuosien aikana. Tämän lisäksi sijaisperheille tehdään perhehoitajan tukisuunnitelma.. Perhehoitajia ohjataan alueensa perhehoitajien vertaisryhmään. Vertaisryhmätoiminnasta voi tiedustella Perhehoitoliitosta tai Attendon perhehoidon työntekijöiltä.</p> <p>Attendon perhehoito järjestää sijaisperheille täydennyskoulutusta 1-2 kertaa vuodessa. Sijaisperheiden täydennyskoulutuksessa pyritään huomioimaan perhehoitajien koulutustarpeet ja – tarpeet. Perhehoitajalle kertyy vapaata kaksi vuorokautta jokaista sellaista kuukautta kohden, jona hän on toiminut perhehoitajana vähintään 14 vuorokautta. Vuodessa kertyy siten yleensä 24 vapaapäivää. Perhehoitajalla on oikeus hyvinvointi – ja terveystarkastuksiin.</p> <p>Tukiperheet tarjoavat lyhytaikaista perhehoitoa lapsille. Synä tukiperheen etsimiseen lapselle saattaa olla esimerkiksi sijaisvanhemman levon tarve, sairaus tai kriisi perheessä tai perhehoitolain mukaisen vapaan järjestäminen. Lainsäädäntö mahdollistaa toimeksiantosopimukset myös sijaishoitajien kanssa. Attendon perhehoito hyväksyy sijaishoitajat. Sijaishoitaja tulee sijaisperheeseen hoitamaan lapsia sillä aikaa kun perhehoitajat ovat esim. viikonloppun poissa tai lomalla. Attendon perhehoitajissa perhehoitajia kehoitetaan jo valmennusvaiheessa selvittämään, onko heidän omassa verkostossaan henkilöitä, jotka voivat tarpeen mukaan toimia sijoitetun lapsen hoitajana.</p>
<p><b>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan työskentelyyn?</b></p> <p>Attendon perhehoidossa kannustetaan sijaisperheitä olemaan aktiivisesti yhteydessä lasten omaisiin/läheisiin ja tukemaan biologisia vanhempia osallistumaan asiakassuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Yhteydenpidosta omaisten/läheisten kanssa sovitaan asiakassuunnitelmanneuvottelussa.</p>
<p><b>Miten asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</b></p>

<p>Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen, omaisten/läheisten, sijaisperheen, Attendon perhehoidon sekä lapsen asiasta vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa 1 kk sisällä lapsen siirtyessä sijaisperheeseen.</p> <p>Suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden arviointi tapahtuu vähintään kerran vuodessa. Tavoitteita arvioidaan yksitellen tavoitteen mukaisesti. Tavoitteet tulisi kirjata suunnitelmassa ja niiden tulisi kirjautua suunnitelmasta seurantaan, jolloin myös tieto elämäntilanteesta, johon tavoite liittyy, siirtyy mukana. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee tavoitteiden arviointia kunnan/kaupungin omien käytäntöjen mukaisesti.</p> <p>Sijaisperheet kirjaavat lapsen kuulumisia Attendon perhehoidon käytössä olevaan Nappula järjestelmään.</p> <p>Attendon perhehoidon työntekijät tukevat sijaisperheitä toimimaan tehdyn asiakas- ja palvelusuunnitelman tavoitteiden mukaisesti.</p>
<p><b>Miten varmistetaan, että sijaisperhe tuntee asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</b></p> <p>Asiakassuunnitelma on sijaisperheen tärkein työkalu lapsen kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Sijaisperhe on vastuussa siitä, että toimii asiakassuunnitelman mukaisesti. Attendon perhehoidon työntekijät seuraavat asiakassuunnitelmaan kirjattujen palveluiden toteutumista.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa Attendon perhehoidon tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p><b>Miten Attendon perhehoidossa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</b></p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan. Työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman lapsilähtöisesti.</p> <p>Attendon perhehoito kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat lapsen mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Perhehoidossa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus perhehoidon vastuuhenkilölle tai lapsen asiasta vastaavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Attendon perhehoidossa tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</b></p> <p>Asiakasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioonottaen. Tämän varmistaminen on johtajan tehtävä, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla asiakaskohtamisissa.</p> <p>Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään Attendon perhehoidosta vastaavalle henkilölle kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä myös sijaishuoltopaikasta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho (annamme vastaukseen oman selvityksemme).</p> <p>Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanut tapahtuma käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.</p>

<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen perhehoidon laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p> <p>Eriikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p><b>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat perhehoidon toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</b></p> <p>Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti kirjallisen kyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään perhehoidon henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista kerrotaan myös asiakkaille.</p> <p>Suullista ja kirjallista palautetta otetaan aina vastaan. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle. Palautetta voi antaa puhelimitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Palautetta voi laittaa myös laatu- ja kehitysjohtajalle tai "Anna meille palautetta"- linkin kautta: <a href="mailto:palaute@attendo.fi">palaute@attendo.fi</a>. Linkit löytyvät Attendon www-sivujen alalaidasta.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p><b>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</b></p> <p>Kaikki palaute käsitellään yksikön sisäisissä kokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen suuntaisesti tarpeen niin vaatiessa. Vastuhenkilö palautteen käsittelyssä ja hyödyntämisessä on johtaja, joka vie myös saadun palautteen laatujohtajalle mukaisesti eteenpäin yritystasolla.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiälliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömyydessä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</p>
<p><b>a) Muistutuksen vastaanottaja</b> Attendo Perhehoidon puolesta Antti Apajalahti</p>
<p><b>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</b> Jokaisessa kunnassa on oma sosiaaliamies. Sosiaaliamiehen yhteystiedot saa kunnan puhelinkeskukselta, neuvonnanasta, sosiaalivirastosta, kunnan verkkosivulta tai puhelinluettelosta.</p>
<p><b>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</b> Perhehoito ei ole kuluttajasuojan piirissä.</p>
<p><b>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</b></p> <p>Saadut muistutukset ym. kirjataan ja tilastoidaan niin keskitetysti yksikössä sekä yritystasolla. Johtajan vastuulla on tuoda tapahtuman kulku ja johtopäätökset henkilökunnan tietoisuuteen. Toimintaohjeita ja käytäntöjä muokataan tarpeen niin vaatiessa. Tehdyt muutokset toiminnassa käsitellään työyhteisön palaverissa.</p>
<p><b>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</b></p> <p>Kohtuullisessa ajassa</p>

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

<b>Lapsen ikätasaisen ja yksilöllisen tarpeen mukaisen hoivan ja huolenpidon varmistaminen perhehoidon palveluissa</b>
--

<p>Perhehoidon palveluilla varmistetaan ja vahvistetaan sitä, että lapsi saa sijaisperheessä ikätasoaan ja yksilöllisiä tarpeitaan vastaavaa hoivaa ja huolenpitoa. Attendon perhehoito auttaa perhehoitajaa lapsen tarpeiden havaitsemisessa ja tarjoaa keinoja vastata niihin. Perhehoitajaa valmennetaan ja tuetaan ennen sijaishuollon alkua ja sijaishuollon aikana. Ryhmämuotoinen valmennus ja koulutus on suunnattu kaikille perhehoitajille ja heitä veloitetaan osallistumaan niihin.</p>
<p><b>Asiakkaiden perushoito</b></p> <p>Perhehoitajien ennakkovalmennuksen aikana varmistetaan, että heillä on valmiudet huolehtia sijoitettavan lapsen ravitsemuksesta ja perushoidosta yleisten asiantuntijasuosituksen mukaisesti. Heidän tulee lisäksi ottaa huomioon lapsen yksilölliset tarpeet ja rajoitteet kuten esim. allergiat. Attendon perhehoito valvoo tätä lapsen sijaishuollon aikana kotikäynneillä.</p>
<p><b>Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito</b></p> <p>Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo, että sijaishuollossa oleva lapsi käy vuosittain terveystarkastuksessa ja huolehtii, että lapsi saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Attendon perhehoito valvoo, että lasten ja sijaisperheiden kanssa työskennellessään, että lapset saavat tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoidon. Päivittäinen hoitovastuu on perhehoitajilla, joiden valmiudet vastata lapsen tarpeisiin arvioidaan ennakkovalmennuksessa.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Lapsen lääkehoito toteutetaan terveydenhoitoviranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkkeet ja kaikki vaaralliset aineet tulee säilyttää lasten ulottumattomissa lukitussa kaapissa. Lääkehoito tulee tapahtua terveydenhoitohenkilökunnan ohjeistuksen mukaisesti. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä varmistaa, että perhehoitaja hankkii lapselle tarvittavan hoidon ensisijaisesti julkisia terveydenhoitopalveluja käyttäen. Attendon perhehoito valvoo tämän toteutumista.</p>
<p><b>Tukipalvelujen hankkiminen</b></p> <p>Tarvittaessa sijoituksen tueksi voidaan hankkia ulkopuolisilta palveluntuottajilta tukipalveluja</p>

#### **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.</p>
<p><b>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</b></p> <p>Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä johtajan jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.</p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta</b></p> <p>Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Attendo Oy tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Attendo Oy edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.</p>
<p><b>a) Mikä on toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne?</b></p> <p>Toimintayksikössä on riittävä ja sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukainen henkilökunta. Henkilökunta muodostuu asiakastyötä ja hallinnollista tekevästä työntekijöistä.</p>
<p><b>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</b></p> <p>Sijainen hankitaan aina tarpeen mukaan. Vastuuhenkilönä toimii johtaja. Johtajan poissa ollessa yksiköissä on sijaistusohje, jota noudatetaan.</p>
<p><b>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</b></p>



<p>Johtajan ammattitaitoon ja tehtävään kuuluu jatkuva asiakasmäärän ja –rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapainon varmistaminen.</p> <p>Henkilöstötyytyväisyyskyselyt antavat myös hyvää tietoa henkilöstön riittävydestä ja jaksamisesta.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p><b>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</b></p> <p>Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaiheet, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen (henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja rekisterin tarkastus, ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset), työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Rekrytinnista vastaa johtaja. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p><b>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</b></p> <p>Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme myös suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta.</p>
<p><b>Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 velvoite)</b></p> <p>Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p> <p>Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.</p>
<p><b>a) Miten toimintayksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?</b></p> <p>Yksikössä on käytössä perehdytyskortti, jonka mukaiset asiat käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen yhteydessä. Perehdytyskortti sisältää tärkeitä yksikön toimintaan, asiakastyöhön ja lainsäädäntöön liittyviä asioita. Perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja, mutta koko työyhteisö osallistuu perehdytykseen. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdyttävä sekä perehdytettävä kuittaavat omalla allekirjoituksellaan ja päivämäärällä annetun ja vastaanotetun perehdytyksen.</p>
<p><b>b.) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</b></p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p>

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

### c.) Miten toimintayksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Yksikössä laaditaan koulutussuunnitelma kullekin kalenterivuodelle. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia.

Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen.

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.

Osaamista ja koulutuksen tarvetta arvioidaan myös kehityskeskusteluissa, tuoden esiin mitä tavoitteita työntekijä itse asettaa ja mitä työnantaja odottaa. Kehityskeskustelut käydään jokaisen työntekijän kanssa kerran vuodessa. Käytössä on yhteinen kehityskeskustelulomake ja ohjeistus, josta vastaa Attendon henkilöstöhallinto.

### Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

## ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5.)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.


Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

<p><b>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</b></p> <p>Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.</p> <p>Tämän lisäksi asukkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä tulee olla erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. NAPPULA).</p>
<p><b>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</b></p> <p>Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat yksi osa kattavaa perehdytysohjelmaamme, mikä koskee kaikkia työntekijöitämme.</p>
<p><b>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</b></p> <p>Rekisteriselosteet on nähtävissä yksikössä tai halutessaan ne voi pyytää yksikön henkilökunnalta.</p>
<p><b>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</b></p> <p>Attendo Oy: Päivi Kivijakola, PL 750, 00181 Helsinki. p. 0306342000. <a href="mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi">tietosuojavastaava@attendo.fi</a></p>

#### YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p><b>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta</b></p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>Yksikkö käy vuosittain läpi kehittämistarpeet ja tekee niistä kehittämissuunnitelman.</p>
--

#### OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p><b>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.</b>  <b>Paikka ja päiväys</b>  Helsinki 10.1.2021</p>
<p><b>Allekirjoitus</b></p>  <p>Kirsi Salo</p>

## 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](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%3aNB%3afi-fe201504226148.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](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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](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-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliporssi.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](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](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

Lomake toimitetaan yksikön esimiehelle ja yksikön esimies toimittaa sen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

<b>1.1 1. IMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA</b>	
Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49) Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.	
<b>Tilanteen kuvaus:</b>	
Päiväys . .20	
	Työntekijä ja nimenselvennys
Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):	
Päiväys . .20	
	Yksikön esimies ja nimenselvennys

<b>2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA</b>	
Työntekijältä saatu tieto: . .20	
Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)	
Aika:	

<b>3. KUNNAN SOSIAALIHUOLLON JOHTAVAN VIRANHALTIJAN TAI VALVONNAN VASTUUHENKILÖN YHTEENVETO</b>	
<i>- Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi</i>	
Päiväys . .20	
	Esimies ja nimenselvennys

Kopio lähetetty . .20	
Aluehallintovirasto	
Työyksikön esimies ja ilmoituksen tehnyt työntekijä	
Arkistoitu: . .20	