

## PULTIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja on Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy Y-tunnus 2388342-4 Kirkkonummi

Kuntayhtymän nimi : Helsingin kaupunki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski- Uudenmaan hyvinvointialue: Uusimaa Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus Nimi Lastensuojelun avohuollon tukitoimet: tehostettu perhetyö parityöskentelynä, Shl perhetyö ja ammatillinen tukihenkilö toiminta.

Katuosoite Kummi D 28, postinumero 02460 Kantvik, Sijaintikunta yhteystietoineen Kirkkonummi. Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun avo- ja jälkihuoltopalvelut: Shl perhetyö, tehostettu perhetyö, Ammatillinen tukihenkilö toiminta. Esihenkilö Arja Leimu ● Puhelin 045 119 5666 Sähköposti arja@tukupultti.fi Toimintalupatiedot Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Rekisteröintipäätöksen ajankohta 17.02.2011 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Ostopalvelujen tuottajat: ei alihankintaa\_

### TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Lastensuojelun tukipalvelut Pultti tarjoaa laaja-alaisia lastensuojelutyön ratkaisuja laitoshuollon ulkopuolella. Pultti tuottaa kunnille lastensuojelun avohuollon palveluita, etsii vaihtoehtoja lasten laitossijoittamiselle sekä tukee lasten ja nuorten sijoituksen jälkeistä aikaa omassa kodissa. Pultti tuottaa tehostettua perhetyötä, perhetyötä ja ammatillista tukihenkilötyötä. Pultin työskentelyssä keskeistä on etsiä yhteistyössä keinoja lasten ja nuorten turvallisen ja kehitystä tukevan kasvuympäristön saavuttamiseksi. Tasapainoisen kasvuympäristön etsimisessä ja luomisessa otetaan huomioon lasten edun lisäksi koko perheen hyvinvointi ja tulevaisuus. Lasten omien perhe- ja sukulaissiteiden säilyminen aikuisikäen asti nähdään tärkeänä osana ehjään aikuisuuteen tähtäävässä kasvatustyössä. Omaisverkosto halutaankin pitää mukana työskentelyssä. Heille tarjotaan mahdollisuutta osallistua lapsen kasvun tukemiseen ja vanhemmuuden toteuttamiseen omien kykyjen ja voimavarojen mukaan – todellisia osallistumismahdollisuuksia myös silloin, jos lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle.

Pultin toimintaa ohjaavat arvot: ammatillisuus, asiakaslähtöisyys, asiakkaan kuuleminen ja työntekijän läsnäolo, oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus, turvallisuus, hyvinvointi, luottamus, laillisuus ja eettisyys. Pultin työskentelyn viitekehyksessä on ratkaisukeskeisyys ja neuropsykiatrinen valmennus. Pultin työskentelyajatuksena on toimia yhteistyössä kaikkien osallisten kanssa. Lapsille ja perheille tarjotaan psykososiaalista tukea. Onnistumisen edellytys työskentelyssä on tapaamiskertojen riittävä intensiteetti ja riittävä ajankäyttö tapaamisilla. Perheen yhteisöllisyyttä tuetaan mm. struktuurin kautta ja toimintatapojen toistamisilla. Perheenjäseniä tavataan yhdessä sekä erikseen kotona ja kodin ulkopuolella. Lasten kanssa työskentelyssä korostuu toiminnallisuus. Vanhempia tuetaan perhesopimuksella hoitamaan lasten asioita säännöllisesti: pyritään turvaamaan koulun- käynti/päivähoito, terveys, ruokailu, uni sekä liikunta. Huolehditaan kotiintuloajoista. Yhteistyössä koulun ja päivähoidon kanssa keskustellaan lasta kuormittavista tekijöistä ja miten niihin voisi saada muutoksia yhteistyössä. Vaikuttavuus ja riittävän luottamuksellisen ohjaussuhteen muodostuminen vaatii useiden tuntien viikoittaisen työskentelyn toimijoiden kanssa. Mahdollisimman laajan kokonaiskuvan saamiseksi ja kestävien ratkaisujen löytymiseksi on tärkeää työskennellä lapsen laajemman verkoston kanssa – ei pelkästään yksittäisen lapsen tai vanhempien kanssa. Perhetyötä tehdään moniammatillisesti.

### OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

Esihenkilö vastaa siitä, että riskienhallintaa toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla, hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja toimintatapoja muutetaan. Työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Perehdytysuunnitelma/ohje Terveysriskit esim. tarttuvat taudit Liikenteen aiheuttamat riskit(omalla autolla liikkuminen) Henkisen kuormittavuuden riski(työnohjaus/tyhy-päivä) Väkivaltatilanteiden ennakointi asiakastyössä Hygienian ohjeistus Hygienian ohjeistus koronan aikana/henkilökunta/perheet(työterveyshuolto). Vaarojen ja riskien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen esihenkilölle . Asiakastieto-ohjelmalla toimii Fastroi Nappula. Kirjallinen vaitiolosopimus. Riskien tunnistaminen. Toiminnassamme on pyrittävä tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Esihenkilöllä on keskeinen vastuu riskien ja kriittisten työvaiheiden arvioinnissa ja niihin varautumisessa sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttamisessa vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Pultin toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaaminen (työnohjaus, tyhy-päivä, työn jatkuvuus). Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja, johon osallistuu kukin henkilöstön jäsen omassa roolissaan. Riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Vältetään väkivaltatilanteita, ohjeistetaan henkilökunta ja perheet olemaan tarvittaessa kriisipäivystykseen yhteydessä. Korona pandemian aikaan on henkilökuntaa ohjeistettu henkilökohtaiseen hygieniaan sekä kasvomaskin käyttöön asiakas ja viranomaistapaamisissa. Henkilökunta käyttää omaa autoa siirtymätilanteissa. Riskien tunnistaminen Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa muutokset, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle esihenkilölle mahdollisimman nopeasti. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan, sekä ilmoitetaan vastuu sosiaalityöntekijälle.

Asiakasturvallisuusilmoitus: asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (psykkinen väkivalta, uhkailu) Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilön käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan 5 uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua. Tilanteet dokumentoidaan Fastroi Nappula järjestelmään. Esihenkilöön ollaan välittömästi yhteydessä tapahtuneesta.

Korjaavat toimenpiteet laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa esihenkilön kanssa. Pohditaan yhdessä työyhteisössä, miten pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin Pultin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja

tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla.

#### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Arja Leimu, puh. 045 119 566, arja@tukipultti.fi

Arja Leimu

Kummi D 28

02460 Kantvik

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään suunnitelmallisesti vuosittain. Omaavalonntasuunnitelma vahvistetaan, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Päivittämiseen osallistuvat Pultin esimies ja henkilökunta. Omaavalonntasuunnitelman löytyy Pultin nettisivulla: [www.tukipultti.fi](http://www.tukipultti.fi)

#### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä, joka arvioi tehostetun perhetyön, perhetyön ja ammatillisen tukihenkilö toiminnan tarpeen ja tekee hankintapäätöksen palvelujen asiakasohjaukseen. Lastensuojelun avoimuolon sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman, joka ohjaa työskentelyä ja palvelujen hankintaa. Palvelusuunnitelma (perhetyö, tehostettu perhetyö ja ammatillinen tukihenkilö toiminta) laaditaan aloituspalaverissa tai kotikäynnillä yhdessä asiakasperheen/tuettavan asiakkaan kanssa sekä päivitetään jokaisesta väliarvioinnista ja jokaisesta asiakaslapsesta. Palvelusuunnitelmaa seuraa sosiaalityöntekijä lastensuojelun tukipalvelu Pultin kuukausiraportista. Asiakkaan kanssa arvioidaan palvelusuunnitelmaa yhdessä. Palvelusuunnitelma kirjataan Nappula-tietojärjestelmään. Perheen muuttuvien tilanteitten takia, käydään yhdessä lävitse esim. turvasuunnitelma: kriisipäivystyksen puhelinnumero, turvatalo, päivystävä terveydenhoito. Huomioidaan vanhempien kuormittavuutta /mielenterveysongelmia ja niihin saatavia tukimuotoja. Etsitään perheelle sopivia virkistysmahdollisuuksia, jotta sosiaaliset taidot vahvistuisivat kodin ulkopuolella.

Pultissa on käytettävissä Nappula-tietojärjestelmä. Sosiaalihuoltoa määrittävät asiakaslait. Perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyöskentelyssä nostetaan lapsen/nuoren/vanhemman ääni kuuluviin. Lapsella on oikeus tuoda mielipiteitään työskentelyn aikana esille omalle sosiaalityöntekijälleen tai perhetyöntekijälle. Lapsen mielipidettä arvostetaan, asioista keskustellaan. Lasta ja vanhempia kuullaan yksin ja yhdessä. Lapsen rauhoittaminen tapahtuu turvallisesti vanhemman läsnä ollessa. Sosiaalihuolon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Perhetyöntekijä tekee lastensuojeluilmoituksen tarvittaessa.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta keskustelemalla henkilökunnan kanssa koko työskentelyn ajan. Asiakkaat antavat suoraan palautetta sosiaalityöntekijälle, henkilökunnalle sekä Pultin esihenkilölle. Työskentelyn päättyessä kerätään asiakaspalaute. Asiakaspalaute käsitellään yhdessä työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalaute lomaketta kehitetään toimivammaksi.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasvastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg puh.029 151 5838. sähköposti : [sosiaali.potilasvastaava@luv.fi](mailto:sosiaali.potilasvastaava@luv.fi)

#### PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA:

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta. Perhetyössä tavoite on kokonaisvaltaisesta muutostyöstä. Huomioidaan lasten yksilölliset kasvu ja kehitys tarpeet. Yhteistyö tahot harrastuksen ja kuntoutuksen tukena: koti, koulu, varhaiskasvatus, neuvola, terapiasuhteet.

## ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilökunnan ensiaputaidot päivitetään säännöllisesti. Huolehditaan asiakasturvallisuudesta, ennakoiden asiakastyössä. Pultissa raportoidaan esihenkilölle kaikista poikkeavista tilanteista sekä informoidaan sosiaalityöntekijää ja käydään tilanne työyhteisössä läpi. Työyhteisössä pohditaan yhdessä, miten pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa ja kirjataan palaverimuistioon. Kirjataan tapahtumat Nappula- tietojärjestelmään.

Pultin henkilökunta koostuu: esihenkilöstä sekä työntekijöistä, joilla on sosionomi AMK tai sairaanhoitaja AMK koulutus. Rekrytoinnissa noudatetaan kelpoisuusperiaatteita. Työntekijöiden soveltuvuus luotettavuus työtehtäviin arvioidaan. Haastattelu yhteydessä tarkistetaan opinto- ja työtodistukset. Varmistetaan työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekistereistä. Lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Pultissa huolehditaan työntekijöiden hyvinvoinnista järjestämällä työnohjausta. Arvioidaan työn kuormittavuutta ja asiakasmäärää. Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleille. Esihenkilö perehdyttää yhdessä työttöihin kanssa uuden työntekijän.

Ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautumisesta. Koulutuksista sovitaan esimiehen kanssa.

Asiakastapaamiset ovat asiakkaiden kotona tai yhteistyökumppaneiden toimipisteessä. Varsinaisia toimistotiloja Pultilla ei ole, asiakkaita tavataan heidän kodeissaan, yhteistyökumppaneiden tiloissa tai kodin ympäristössä. Tiimikokoukset ja työnohjaus hoidetaan vuokratiloissa, sille varatulla ajalla. Tarvittaessa tapaamiset ovat esihenkilön kotikonttorissa. Päivittäiskirjaamiset henkilökunta hoitaa etätöinä asiakkaiden tapaamisilla tai kotikonttorissa. Työtietokoneista lähetetään turvasähköpostia, joka mahdollistaa salassa pidettävän tiedon lähettämisen toiselle viranomaiselle tai asiakkaalle. Työntekijöillä on matkapuhelin jossa hätäsovellus 112.

### ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen ja siinä tapahtuviin muutoksiin. Työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Perhetyössä jokaisesta lapsesta kirjataan omat asiakirjat. Palvelusuunnitelmaa hyödynnetään kirjauksissa. Huomioidaan tietoturvallisuus koulutus. Työntekijä varaa kirjaukseen riittävästi aikaa ja kirjaukset ovat selkeitä. Tarvittaessa käytetään kunnan suosittelemaa pohjaa kirjauksissa. Jokainen työntekijä perehtyy tietosuojajärjestelmään ja on läpäissyt tietosuojakoulutuksen. Tietosuojavastaava: [Arja Leimu puh. 045 119 5666 arja@tukipultti.fi](mailto:Arja.Leimu@tukipultti.fi)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA Kehitetään asiakaspalautelomaketta. Huomioidaan kunnilta saatu palaute ja tehdään tarvittavia muutoksia työskentelyyn.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka

Kirkkonummi

Päiväys 26.2.2024.

Allekirjoitus:

Arja Leimu