



# Omavalvonnan raportti Q1 2024



**avosylin**  
KESTÄVÄÄ HYVINVOINTIA



## Visio

“Turvallinen ja rakastava maailma”

## Missio

“Luomme toivoa”



## AITO KOHTAAMINEN

Koko organisaatiomme ja työmme ytimessä on kohtaamisen tärkeys. Aito, empaattinen ja ennakkoluuloton kohtaaminen kahden ihmisen välillä on edellytys laadukkaille palveluille, perheiden hyvinvoinnille ja vaikuttavalle työlle. Kohtaamme asiakkaamme ja kumppanimme arvostavasti ja avosylin.

## TURVALLISUUS

Teemme kaikkemme, jotta lapset ja perheet tuntevat olevansa turvassa. Kuuntelemme lapsia ja perheitä, välitämme heistä ja autamme heitä kaikissa elämänvaiheissa. Turvallisuus syntyy luottamuksesta. Työskentelemme avoimesti, rehellisesti ja läpinäkyvästi kohti kestäviä muutoksia.

## OSALLISUUS

Kuuntelemme lapsia ja perheitä ja arvostamme heidän näkemyksiään. Lapsilla ja vanhemmilla on oikeus ilmaista mielipiteensä ja osallistua itseään koskeviin asioihin sekä toimintamme kehittämiseen. Toimijuus ja osallisuus vahvistavat uskoa omiin kykyihin, rakentavat yhteisöllisyyttä ja saavat aikaan muutoksen. Autamme perheitä rakentamaan omasta elämästään itsensä näköistä ja muotoilemme työtapamme niin, että ne tukevat lasten ja perheiden toimijuutta ja osallisuutta. Meille jokainen on tärkeä.

## LAATU

Tuotamme laadukkaita palveluita, joilla saamme aikaan kestäviä muutoksia lasten ja perheiden elämään. Haluamme kehittyä yhä vastuullisemmaksi ja innovatiivisemmaksi asiantuntijaorganisaatioksi. Työskentelemme joustavasti ja avoimessa vuorovaikutuksessa. Kehitämme sekä arvioimme palveluitamme jatkuvasti. Lapsen etu ohjaa kaikkea tekemistämme.

## KESTÄVÄ HYVINVOINTI

Sitoudumme kestäväan kehitykseen pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti. Kaikki toimintamme seisoo ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävällä pohjalla. Tuotamme myönteisiä ja sosiaalisesti kestäviä muutoksia lasten, perheiden ja yhteisöjen elämään

# Arvomme



## Palveluiden saatavuus

Kaikkiin palvelupyyntöihin vastataan. Palvelu järjestetään aina, kun meillä on tarjota laadukas palvelu asiakkaan tarpeeseen. Tarpeen mukaan palvelua räätälöidään, jotta kohdataan asiakkaan tarve.

# Palveluiden jatkuvuus

Avosylin yhtymä tarjoaa jatkumon sosiaalihuollon palveluista lastensuojelun vahvasti tuettuun sijaishuoltoon. Tehtävänämmä on huolehtia vastuullisesta ja laadukkaasta palveluketjusta, joka muokkautuu asiakkaan tarpeisiin.

Yhteiskunnan erilaisiin poikkeus- ja häiriötilanteisiin yrityksillä on laadittu erillinen valmiussuunnitelma, jonka tavoitteena on turvata palveluiden sujuva jatkuvuus häiriötilanteesta riippumatta.

Palveluillemme on luoto jatkuvuussuunnitelma häiriö- ja uhkatilanteiden varalle.

# Palveluiden turvallisuus

Turvallisuus on yksi arvoistamme ja yksi kaikkein keskeisimmistä toimintaperiaatteistamme. Panostamme sekä henkilöstön että perhehoitajien rekrytoinnissa, että ohjauksessa ja palveluiden prosessien kehittämisessä siihen, että kaikki palvelumme ovat turvallisia haavoittuvaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten tarpeisiin.

Avosylin yhtymässä on omat riskienhallintaan liittyvät prosessikuvaukset ja niihin liittyvät ohjeistukset. Väkivallan tai sen uhan varalta, meillä on aukikirjoitetut prosessiohjeet ja henkilökuntamme saa näitä tilanteita varten koulutuksen sekä ohjauksen.

Turvallisuuskoulutukset pyörivät säännöllisesti niissä tiloissa, jossa tapaamisia pidetään. Pidetyt turvallisuuskoulutukset Q1 aikana:

- Pallo-kodit: Muutos ja Pallonranta. Palloon ja Pallonpolkuun koulutus toteutuu Q2 aikana.
- Avopalvelut: Kuopio, Oulu
- PKS: ei turvallisuuskoulutuksia Q1 aikana

# Laadun auditointi Q1

**Pallo-kotien** osalta auditoitu kuukausiraportteja. Raportoinnissa kiinnitetty erityisesti huomiota siihen, että työskentelyn tavoitteellisuus ja tavoitteiden suuntaan eteneminen tulee paremmin näkyviin raportoinnissa.

**PKS:n** osalta auditoinnissa keskiössä ollut turvallinen perhehoito. Tavoitteena ja seurannan alla on ollut lasten kanssa käytävät turvallisuuskeskustelut. Q1 auditoinnin perusteella tämä tavoite ei ole täyttynyt siinä laajuudessa kuin olisi toivottu ja tätä seurataan nyt koko vuosi. Edelleen turvallisuuden näkökulmasta sekä perhehoitajien osaamisen kehittämisen näkökulmasta seuraamme perhehoitajien osallistumista työnohjaukseen ja täydennyskoulutukseen.

**Neljä Astetta** auditoinnin keskiössä Q1 aikana on ollut kirjaaminen. Auditoinnissa on tarkasteltu onko perustiedot kirjattu asianmukaisesti ja näkykö kirjaamisessa tapaamisten tavoitteellisuus, lasten näkemysten, toiveiden ja mielipiteiden huomiointi ja onko kirjaaminen tehty hyvän ammatillisen kirjaamisen käytäntöjä noudattaen. Auditointiin perustuen kehittämistoimenpiteenä halutaan saada menetelmien käyttö ja todentaminen dokumentoinnissa paremmin näkyviin.



# Laatu Q1 Asiakastyytyväisyys

- **Neljä Astetta:**

- **NPS 58**, lapset, 158 vastaajaa

”Työntekijöiltä olen saanut hyvin tukea peruskoulun suorittamiseen ja jatko-opintoihin. Työntekijöiden kanssa on ollut kiva jutella asioista, joista ei voi jutella vanhempien kanssa ja he auttavat, kun pyytää.”

- **NPS 79**, vanhemmat, 135 vastaajaa

” Hyvin toimii yhteistyö ja luotettavasti voi keskustella työntekijän kanssa, joka ei tuomitse ihmistä. Kohtaa ihmisen ihmisenä, vaikka olisi mitkä taustat ja lähtökohdat”

- **Pallo-kodit:**

- **Lapset** - 13 vastaajaa, Pallonkadun yksiköt puuttuivat muuton takia

- ”Minulle kävi hyvä tuuri, kun minut sijoitettiin Palloon”

- **NPS 71**, vanhemmat, 7 vastaajaa

- ”Olen enemmän kuin kiitollinen, että lapsista on pidetty hyvää huolta”



# Laatu Q1 Asiakastyytyväisyys

- **PKS:**

- **NPS 79**, tuki- ja lomitusperheet, 24 vastaajaa

”Ero aikaisempaan toimeksiantajaan jossa aloitin lomitukset on kuin yöllä ja päivällä. Teidät saa kiinni, te vastaatte yhteydenottoihin. Te kyselette miten menee ja käytte tapaamassa. Lomituksista raportoidaan. Palkkiot ja korvaukset tulevat ajallaan. Lämmin kiitos ystävällisestä ja ammattimaisesta toiminnasta. Ilo toimia lomitusperheenä juuri teidän kauttanne.”

- **NPS 71**, perhehoitajat, 55 vastaajaa

- ”Tuntuu turvalliselta aloittaa perhehoitajuus aivan mahtavien tyyppien opastuksessa ja läsnäollessa”

- **PKS lapset**, 31 vastaajaa

”Se että minulla on sääntöjä ja rajoja perheestäni tuo turvallisuutta ja että minua ohjeistetaan asioissa, jotta opin enemmän ja että minua rakastetaan sellaisena kun olen ja välitetään”

- **NPS 44**, omat vanhemmat, 9 vastaajaa

- ”Tosi tyytyväinen kaikin puolin. Koen, että Pks:n mukanaolo on hyvä juttu”

- **NPS 100**, arvioinnissa olleet perhehoitajat, 3 vastaajaa

# Uhka-ja vaaratilanteet Q1

# Työntekijän uhka-ja vaaratilanteet Q1

## 2. Yritys

### Lisätietoja

● Neljä Astetta	7
● Perhehoitokumppanit Suomessa	2
● Pallo-kodit	3



# Asiakastyön uhka-ja vaaratilanteet Q1

## 1. Yritys

### Lisätietoja

● Neljä Astetta	3
● Pallo-kodit	12
● Perhehoitokumppanit Suomessa	5



# Uhka-ja vaaratilanteet: toimenpiteet

## **Työntekijään kohdistuvat**

- Pääsääntöisesti tapahtumat olleet raportoitavia, mutta eivät vaadi toimenpiteitä
- Ilmoitusten käsittely:
  - Esihenkilö käy aina uhka- tai vaaratilanteen läpi työntekijän kanssa
  - Uhka- ja vaaratilanteet käydään läpi yritysten johtoryhmissä, Avosylin johtoryhmässä ja hallituksessa kuukausittain
  - Ilmoitukset menevät myös työsuojeluvaltuutetuille ja ne käydään läpi myös työsuojeluvaltuutettujen kokouksissa 4 krt/vuodessa

## **Asiakkaaseen kohdistuvat**

- Turvallisuus teemana otettu kaikkien yritysten laatutyöskentelyyn teemaksi





# Reklamaatiot Q1

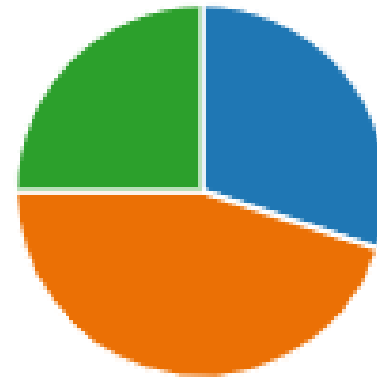
- Reklamaatioita tuli yksi ensimmäisen kvartaalin aikana. Se tuli PKS:lle ja osoittautui selvitettäessä väärinkäsitykseksi

# Saadut palautteet

## 2. Mitä yhtiötä palaute koski?

### Lisätietoja

 Neljä Astetta	6
 PKS	9
 Palla-kodit	5
 Avosylin yhtymä yleisesti	0





# Nostot saaduista palautteista

- **PKS:** "Lapsi siirtynyt toisesta sijaishoitoperheestä PKS:n perheeseen. Kuukauden jälkeen lapsen vanhempi antanut palautteen; "Tuntuu, että lapsi on herännyt eloon eikä ole enää niin sulkeutunut ja lapsi on saanut lisää itsevarmuutta. Vanhempi kokee, että hän on enemmän mukana lapsen elämään liittyvissä asioissa kuin aiemmin."
- **Neljä Astetta:** "Meillä kohdataan asiakkaat aina lämpimästi ja tasavertaisesti taustasta huolimatta ja se näkyy perheoikeudelliseen asti. Eryyisen hyvää meillä on vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen tukeminen tarpeen mukaan. Osaamme maadoittaa tilanteessa kuin tilanteessa, emme "hötkyile", vaan näemme kokonaisuutta ja mikä on niin sanotusti meidän osa "tonttia". Myös haastavien casejen hoidosta saimme kiitosta! Eryyiskiitosta saimme laadukkaista kirjauksista, jossa on kiinnitetty huomiota oikeisiin asioihin."
- **Pallo-kodit:** "Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä mietti miten Pallo-kotien toimintatavat ja ajatukset voivat kohdata hänen kanssaan niin hyvin, että jos olisi nuorempi, voisi tulla Pallo-kodeille töihin."