

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Aura 2025

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu	7
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	9
2.4 Muistutusten käsittely	9
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	11
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
2.8 Toimitilat ja välineet	11
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	13
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	14
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	14
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	15
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen.....	15
3.2 Riskienhallinnan keinot.....	16
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	17
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	18
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	18
4 OMAVALVONTA	19
4.1 Toimeenpano	19
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Lastensuojelupalveluiden johtaja Mervi Elfving, mervi.elfving@mehilainen.fi Sosiaalipalveluiden toimialajohtaja Harri Pomell, harri.pomell@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Aura	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Riitta Sederholm	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 044 276 9754, riitta.sederholm@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Ruukinrannantie 24 A	Postinumero ja toimipaikka 02600 Espoo
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen laitoshoido/erityisyksikkö psykykkisesti oireileville 13-17-vuotiaille sijoitetuille nuorille	Asiakaspaikkamäärä 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Lähipalvelu	

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander p. 029 151 5838, sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty
------------------------------------	---

15.02.2012	Luvanvaraiset palvelut/Laitoshoido/Ympäri vuorokautinen laitoshoido -lapset/nuoret -lapsi- ja nuorisokoti
------------	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Auran hoidon ja kuntoutuksen ytimen muodostaa tavoitteellinen omaohjaajatyöskentely ja viitekehysten toimii vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia DDP (Dyadic Developmental Psychotherapy). DDP:n tavoitteena on syventää keskinäistä kiintymystä, vuorovaikutusta ja luottamusta. Menetelmässä pyritään näkemään mitkä havainnot, tunteet ja motiivit ohjaavat nuoren käyttäytymistä. Nuoren haasteita pyritään ymmärtämään hänen varhaisesta kokemusmaailmastaan käsin. Aurassa on tavoitteena, että nuori tulee kuulluksi, kohdatuksi ja nähdyksi.

Omaohjaajasuhde on ainutkertainen, henkilökohtainen nuoren tarpeet huomioon ottava suhde. Omaohjaajuus on vastavuoroista, terapeutisia elementtejä sisältävää ja kuntoutumisen edistämiseen tähtäävää. Omaohjaajatyöskentelyssä nuori voi saada niitä korjaavia ja korvaavia kokemuksia, joita vaille hän on aiemmin jäänyt. Omaohjaajatyöskentely tukee nuoren minäkuvan muodostumista ja itsetunnon kehittymistä. Omaohjaajana toimiminen edellyttää mahdollisuutta tutustua sekä nuoreen, että hänen läheisiinsä sekä heidän yksilölliseen elämäntilanteeseensa ja yhteistyö on tiivistä myös muiden nuorta hoitoon ja kasvatukseen osallistuvien tahojen kanssa.

Omaohjaajatyöskentelyä ohjaavat nuoren asiakassuunnitelmaan perustuvat hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka on laadittu yhteistyössä nuoren ja perheen kanssa ja päivitetään kolmen kuukauden välein. Ennen hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemistä nuori täyttää toimintakykymittarin, samoin omaohjaajat ja vanhemmat. Näin saadaan seurattua nuoren kuntoutumisen edistymistä. Omaohjaajalla on myös tärkeä rooli nuoren arjen suunnittelussa ja organisoinnissa sekä myöhemmässä vaiheessa itsenäistymistaitojen opettelussa yhdessä nuoren kanssa.

Aurassa pyritään elämään normaalia arkea, luomaan kodinomainen ilmapiiri sekä kunnioittamaan nuorten yksilöllisyyttä. Arjen kautta normalisoidaan nuoren elämää, luodaan edellytyksiä mahdollisimman terveeseen ja ikätasoiseen kasvuun ja kehitykseen. Tukeminen ja ohjaus opiskeluun ja työelämään ovat myös oleellinen osa Auran toimintaa, jossa yhteisöllisiin, toiminnallisiin ja terapeutisiin menetelmin pyritään luomaan kannustava ja avoin ilmapiiri. Aurassa tehdään paljon työtä yhteisöllisyyden vahvistamiseksi ja positiivisen ilmapiirin luomiseksi. Auran viitekehyksessä DDP:ssä käytetään nuorten kanssa vuorovaikutuksen välineenä PACE-asennetta ja samanlainen ilmapiiri luodaan myös yhteiseen olemiseen: leikkisä, hyväksyvä, utelias ja empaattinen.

Perhetyöntekijämme työskentelee lapsen ja hänen perheensä kanssa joustavasti eri kokoonpanoilla ja tilanteen mukaan. Perhetyön tavoitteena on tukea nuoren hoitoa ja kuntoutusta Aurassa, lisätä ymmärrystä ja muuttaa esimerkiksi perhedynamiikkaa niin, että lapsen paluu kotiin onnistuisi tai perheen välit rakentuisivat itsenäistymistä tukeviksi.

Arvostamme jokaista ihmistä omana itsenään ja kohtaamme hänet yksilönä. Mehiläisen arvopohja näkyy myös Auran toiminnassa. Erityisesti arvopari välittäminen ja vastuunotto toteutuu sekä nuorten kohtaamisessa, että yleensä työskentelyssämme ja työryhmän sisällä. Lisäksi tieto ja taito näkyy aktiivisena haluna kouluttautua ja oppia lisää myös toisiltamme kuin myös kasvu ja kehitys.

Auran hyveinä nuorten mielessä nousi esille huumorintajuisuus, joka näkyy esimerkiksi yhteishenkenä ja vitsailuna yhdessä ja ohjaajat ovat iloisia. Oikeudenmukaisuus, joka tulee siitä, että säännöt ovat selkeät ja niille on perustelut ja muutoksista keskustellaan nuorten kanssa. Jokaisen tilannetta arvioidaan yksilöllisesti huomioiden kuitenkin tasapuolisuus. Luotettavuus tarkoittaa läpinäkyvyyttä, avointa puhetta nuorten kanssa heidän tilanteestaan, luottamus siihen, ettei omia asioita kerrota toisille sekä positiivisuus; pidetään yllä optimismia tulevaisuuteen huolimatta menneisyydestä.

Aikuisten miettiessä työryhmämme hyveitä ja vahvuuksiamme ja mitä haluamme pitää yllä, nousi esille keskustelevuus, rohkeus, vastuullisuus, joukkuehenkisyys ja huumori. Olemme kiinnostuneita erilaista näkökulmista ja haluamme jakaa tietoa ja ajatuksia hyvän hoidon takaamiseksi. Olemme sitoutuneita yhdessä sovittuihin tavoitteisiin ja tuemme toisiamme omaohjaajatyössä ja vastuualueiden hoitamisessa. Tuemme toisiamme myös itsenäisessä päätöksen teossa ja hyväksymme tilanteissa tapahtuneet ratkaisut, joita voimme arvioida jälkikäteen toistemme kanssa rakentavasti. Kannustamme tekemään rohkeasti päätöksiä ja viemään niitä eteenpäin. Koemme että voimme avoimella ja keskustelevalla kulttuurilla saavuttaa parempia hoitotuloksia ja pääsemään laadukkaisiin ennalta sovittuihin tavoitteisiin. Keskustelevuus lisää myös viihtyvyyttä työssä ja työntekijöiden pysyvyyttä. Sitoudumme yhdessä sovittuihin tavoitteisiin ja päätöksiin. Tuemme toisiamme arjen tilanteissa, kuitenkin annetaan tilaa jokaisen vahvuuksien käyttämiselle. Jaamme tietoa aktiivisesti ja viestivihko toimii siinä hyvänä välineenä päivittäisraporttien lisäksi. Olemme tietoisia jokaisen nuoren tilanteesta. Kannattelemmme omaohjaajan tekemää työtä hänen poissa ollessaan. Olemme työryhmänä hitsautuneet hyvin yhteen. Tunnistamme arjessa erilaisia tilanteita, jolloin työkaveri tarvitsee apua ja tukea. Samalla puolella oleminen kasvatuksellisissa päätöksissä auttaa nuorta sitoutumaan arjen struktuureihin ja vakauttaa nuoren oireilua. Meillä on paljon naurua ja iloisuutta ja hymyilemme toisillemme. Huumori ei ole kenenkään kustannuksella eikä se ole ketään loukkaavaa tai piikittelevää. Viihdymme toistemme seurassa ja tämä näkyy myös nuorille ja vaikuttaa kasvatustyöhön positiivisesti, ilmapiiri luo nuorille turvallisuuden tuntua ja halua viettää aikaa aikuisten seurassa.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Aurassa mittaamme laatua mm. kuukausittaisella omaevalvontakyselyllä, jossa tarkastellaan toiminnan eri osa-alueita, asiakkaiden ja läheisten Asiakastyytyväisyyskyselyillä kerran tai kaksi vuodessa. Toimintakykymittari täytetään kolmen kuukauden välein jokaisen asiakkaan kohdalla asiakas, perhe ja työntekijät osallistuen. Familiarin sisällä tehdään säännöllisesti eri teemojen mukaisia auditointikäyntejä sekä ulkoisia auditointeja satunnaisesti. Palvelujohtaja arvioi kvartaaleittain yksikönjohtajan kanssa toiminnan laadun toteutumista erillisen listauksen mukaisesti. Aurassa kirjaamme toiminnan poikkeamat toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin ja käymme ne läpi kuukausittain työryhmäpäivänä. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet teemme heti poikkeaman huomattuamme.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatu käsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö, eli Auran yksikönjohtaja, vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Yksikönjohtaja on paikalla lähes päivittäin ja osallistuu Auran arkeen havainnoiden toimintaa sekä ylläpitäen laadullisia vaatimuksia esimerkiksi koulutuksista. Yksikönjohtajan tukena on palvelujohtaja, joka toimii yhteistyökumppanina haastavissa tilanteissa sekä myös valvoo Auran toimintaa esimerkiksi kvartaaleittain tehtävän arvioinnin mukaan. Vastaava ohjaaja tukee yksikönjohtajaa erityisesti asiakkaiden hoitoon liittyvien laadullisten asioiden toteutumisesta, kuten hoidon ja kuntouksen sisällöistä, kirjoitettavien koosteiden ajantasaisuudesta tai omaohjaajatyön ja kirjausten laadusta. Lääkehoitovastaava huolehtii erityisesti, että Auran lääkehoito on ajantasaista ja ohjeiden mukaista ja turvallisuusvastaavat siitä, että ympäristö on turvallinen ja asiakkaat kokevat olonsa turvalliseksi Aurassa. Ravitsemusvastaava huolehtii monipuolisesta ja ravitsevasta ruoasta sekä tarvittavista välineistä. Aurassa jokaisen työntekijän tehtävänä on toteuttaa laatua parhaansa mukaan ja huomioida siinä mahdollisia puutteita.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueiden yhteydenottoihin vastaa Aurassa yksikönjohtaja tai vastaava ohjaaja. He arvioivat ensin yhdessä asiakkaan sopivuuden hänen tarpeidensa sekä nykyisen asiakasryhmän mukaan. Mikäli asiakas ei ole Auraan soveltuva, tarjoamme mahdollisuutta kartoittaa muita Familiarin yksiköitä. Mikäli arvioimme sosiaalitoimen kanssa nuoren Auraan sopivaksi, järjestämme tutustumiskäynnin, jossa on mahdollista vielä perheen kanssa keskustella tarjoamastamme palvelusta.

Mikäli asiakas meille sijoitetaan, alamme kartoittaa tilannetta myös verkostoyhteistyön näkökulmasta mm. koulu ja terveydenhoito.

Toimimme Aurassa avoimesti keskustellen koko perheen kanssa, jotta he tietävät hoitomme perustelut ja sisällön. Sovimme alussa, miten asiakkaat, sekä sosiaalitoimi että nuori ja perhe, toivovat yhteistyötä tehtävän, miten esimerkiksi ollaan yhteydessä. Osallistumme yhdessä esimerkiksi asiakassuunnitelmanneuvotteluihin, joissa hoitolinjat ja tarpeet määritellään. Toivomme sekä nuoren että perheen aktiivista osallistumista, jotta heidänkin äänensä tulisi kuuluviin. Mikäli se ei ole mahdollista, voimme keskustella heidän ajatuksistaan ja toiveistaan etukäteen ja kertoa niistä.

Auraan tullessa nuorelle kerrotaan hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista. Olemme nuorten kanssa tehneet Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman, jota käydään läpi ja kerromme auttavamme häntä aina omien oikeuksiensa turvaamisessa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat Hyvän kohtelun suunnitelmassa, joka löytyy Aurasta alakerran ilmoitustaululta. Pyrimme luomaan nuoriin sellaiset välit, että he kokevat turvalliseksi puhua kaikista asioista ja kysyä tarvittaessa neuvoa. Ohjaamme ja autamme nuorta olemaan yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä tarpeen mukaan.

Omaohjaajat tekevät nuoren, perheen ja sosiaalitoimen kanssa Hoito- ja kasvatussuunnitelman kolmen kuukauden välein. Se laaditaan sosiaalitoimen tekemän asiakassuunnitelman pohjalta ja tavoitteet kerätään asiakassuunnitelmanneuvotteluissa yhdessä päätetyistä tavoitteista. Päivityksen aikana arvioidaan aiempien tavoitteiden toteutumista ja mietitään joko uusia tavoitteita tai jatketaan aiempia. Kuukausikoosteissa arvioidaan vielä pienemmäksi pilkottuja tavoitteita lyhyemmällä aikavälillä. Omaohjaajat kirjoittavat koosteet pohjautuen edellisen kuukauden tapahtumiin, omaohjaajahetkiin ja nuorten ja perheiden kanssa keskusteluihin. Suunnitelmia arvioidaan arjessa jatkuvasti ja niistä keskustellaan sekä nuoren, perheen että sosiaalitoimen kanssa ja he saavat myös kaikki suunnitelmat luettavaksi ja voivat niistä kommentoida. Olemme Aurassa vastaanottavaisia palautteelle ja kehitysehdotuksille. Pienimmät kehitysideat voimme toteuttaa heti ja suurempia mietimme työryhmässä. On erittäin tärkeää, että ilmapiiri on sellainen, että meille uskaltaa kertoa näkemyksiään.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Aurassa toivotaan rehellistä ja avointa puhetta, mikäli nuori tai läheinen kokee joutuneensa kohtaamaan huonoa kohtelua. Tällaisissa tilanteissa olemme valmiita selvittämään kokemuksen syyt. Nuorta myös autetaan olemaan yhteydessä omaan sosiaalityöntekijälleen, mikäli hän kokee, ettei Aurassa puhuminen korjaa asiaa. Lähtökohta on kuitenkin, että kaikki kokevat arvostusta ja toisia kohdellaan kunnioittavasti. Hyvän kohtelun suunnitelmassa on tietoa, miten nuori tai läheinen voi asiasta tehdä valituksen. Esille tullessiin ilmoituksiin suhtaudutaan aina vakavasti ja ne pyritään selvittämään heti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki asettaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon laajan velvoitteen ilmoittaa havaituista asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista eteenpäin. Ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Mehiläisessä toimivaa työntekijää.

Ilmoitus havaitusta poikkeamasta tai epäasianmukaisuudesta on tehtävä mieluummin liian herkästi, kuin varovasti. Ilmoituksen vastaanottaneella vastuuhenkilöllä on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin. Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään sekä toimipistettä ylemmälle tasolle esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle sekä joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle asti (esim. aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK).

Aurassa asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien haitta- ja läheltä piti -tilanteiden poikkeamailmoitukset tehdään toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa Auran omilla sivuilla "Poikkeamat"-otsikon alla suullisen tiedottamisen lisäksi.

Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat raportoidaan tilanteen vaatiessa myös tietosuojavastaavalle. Raportointi tehdään sähköpostitse osoitteeseen riskienhallinta@mehilainen.fi. Kaikki palautteet käsitellään luottamuksellisesti riskienhallintatiimissä. Ilmoituksen voi tehdä myös suoraan riskienhallintajohtaja Kim Klemetille, p. 045 6728 286, kim.klementti@mehilainen.fi.

Muille väärinkäytös- ja epäkohtailmoituksille on varattu Whistleblowing-hälytyskanava, mikä tilanne ei ratkea omassa yksikössä keskustellen. Mehinetin etusivulta löytyvät ohjeet työntekijöille otsikolla "Palaute- ja raportointikanavat".

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Auran yksikönjohtaja on vastuussa siitä, että asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu. Aurassa jokainen nuori kohdataan yksilönä huomioiden hänen ominaispiirteensä ja erityiset tarpeensa. Nuori tekee yhdessä omaohjaajansa kanssa viikkosuunnitelman, jossa huomioidaan hänen menonsa ja toiveensa. Vaikka päivän rakenne on Aurassa hyvin samanlainen kaikilla, jokaisella on mahdollisuus saada yksilöllisiä asioita siihen. Nuorilla on oma huone ja he voivat sisustaa sitä toivomallaan tavalla. He voivat toivoa ruokia tai tiettyjä ostoksia sekä käydä itsenäisesti kaupassa. Omista vaatteistaan nuori päättää itse aikuisen ohjauksella niin, että ne ovat esimerkiksi vuodenaikaan sopivat. Nuori päättää itse omat harrastuksensa ja opiskelupaikkansa ja heitä tuetaan valinnoissaan. Maanantaisin Aurassa on nuorten kokous, jossa he voivat vaikuttaa esimerkiksi yhteiseen toimintaan ja siinä voi puhua kaikista yhteisistä asioista. Auran ilmapiiri on hyvin keskustelevalta ja luottamukseen perustuva. Uusien nuorten kanssa asioita ja käytänteitä käydään läpi ja perustellaan. Asiat pyritään hoitamaan ilman rajoitustoimia yhteisymmärryksessä niin, ettei nuoren kasvu ja kehitys vaarannu.

Jo ennen nuoren muuttoja yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa arvioidaan, onko nuori Auraan soveltuva niiltäkin osin, ettei rajoitustoimien käyttö olisi tarpeellista. Mikäli rajoitustoimia kuitenkin tarvitaan, toteuttaminen on delegoitu ohjaajille yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Nuorille rajoitustoimista kerrotaan henkilökohtaisesti ja esimerkiksi Hyvän kohtelun suunnitelmassa. Rajoituksia tehdään, jos muutoin ei pystytä varmistamaan nuoren turvallisuutta Aurassa. Päätöksestä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan etukäteen nuoren kanssa ja siitä tiedotetaan läheisiä ja sosiaalityöntekijää. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on aina tarkkaan harkittua, kun muut keinot eivät ole auttaneet. Tilanteet pyritään hoitamaan niin, etteivät muuta Auran asiakkaat häiriinny rajoitustoimista eikä niiden käyttö ole nuorelle leimaavaa. Nuoren kanssa käydään päätös läpi ja tarvittaessa häntä autetaan valituksen tekemisessä. Rajoituksen vaikutusta ja tarpeellisuutta seurataan koko rajoituksen ajan. Jos tarve loppuu, rajoitus päätetään. Lisäksi rajoituksen päätyttyä kirjataan arviointi rajoituksen vaikutuksista. Suurinta osaa Auran asiakkaista rajoitustoimet eivät koske lainkaan ja jokaisen kohdalla pyrimme löytämään muut ratkaisut ennen rajoitustoimea.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus Auran yksikönjohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsitelävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää. Muistutuksen vastaanottaja Aurassa on Riitta Sederholm, yksikönjohtaja, p. 0442769754, riitta.sederholm@familiar.fi

Aurassa muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työryhmän ja palvelujohtajan kanssa sekä tiedotetaan ylemmälle johdolle. Siihen laaditaan vastine ja sen jälkeen toimitaan luvutulla tavalla. Familiarin sisäinen prosessi on kuvattu Faminetissa.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander, p. 029 151 5838. Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi. Neuvontaa annetaan puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11.

Nuoren oman sijoittavan kunnan sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden sivuilta ja Auran Hyvän kohtelun suunnitelmasta. Autamme nuoria etsimään tarvittavat tiedot ja olemaan yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan heidän niin halutessaan.

2.5 Henkilöstö

Aura on erityisyksikkö, jossa hoidetaan psyykkisesti oireilevia nuoria ja työ on erittäin vaativaa suhdetyötä. Yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja haastattelevat mahdolliset uudet työntekijät ja kertovat Auran erityispiirteitä ja toiveista työntekijää kohtaan. Työntekijöiden valinnassa kiinnitetään huomiota sopivaan koulutus- ja kokemustaustaan sekä toivotaan sitoutuneisuutta ja halukkuutta suhdetyöhön. Etsimme työhön motivoituneita ja riittävän rohkeita työntekijöitä ja toivomme pitävämme työryhmän mahdollisimman monipuolisena, ammattitaitoisena, toisiaan arvostavana ja nuorta varten työssä olevana. Tulevista työntekijöiltä tarkastetaan ammattioikeudet JulkiTerhikistä, koulutus- ja muiden todistusten lisäksi pyydetään selvitys työntekijän rikostaustasta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella.

Yksikönjohtaja Riitan lisäksi Aurassa työskentelee vakituisesti 9 ohjaajaa ja vastaava ohjaaja Hanna-Riikka. Työntekijöistä vähintään puolet on AMK-tasoisien tutkinnon suorittaneita, yleensä sosionomeja, muut esimerkiksi lähihoitajia. Yksi ohjaaja tekee perhetyötä Auraan sijoitettujen lasten ja perheiden kanssa osan työajastaan. Työskentely on terapeutista ja siinä hyödynnetään mm. MES-menetelmää.

Familiarilla on käytössä sähköinen perehdytysohjelma, joka velvoitetaan uutta työntekijää käymään läpi. Riitta ja Hanna-Riikka perehdyttävät hallintoon ja nuoriin liittyviin asioihin. Lisäksi jokaisella on nimetty mentori, joka ensimmäisinä päivinä opastaa yksikön tapoihin ja luonnollisesti kaikki yhteisessä vuorossa olevat ohjaavat ja vastaavat kysymyksiin. Eri vastuuhenkilöt perehdyttävät omaan alaansa, esimerkiksi lääkehoito- ja turvallisuusvastaavat. Opiskelijat saavat kattavan perehdytyksen ja työskentelevät aina työntekijän kanssa vuorossa.

Henkilökunnalle järjestetään useita koulutuksia. Jokaisen henkilökohtaisten koulutusten lisäksi Familiar tarjoaa mahdollisuutta osallistua esimerkiksi Nepsy-valmentajan ja omaohjaajatyön koulutukseen. Auran viitekehysten mukaista koulutusta on koko työryhmälle kaksi päivää vuodessa. Ryhmätyönohjaukset ovat kuukausittain sekä jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen työnohjaus tukemaan ammatillista kasvua ja intensiivisessä omahoitajasuhteessa työskentelyä. Lisäksi on välttämättömät koulutukset, kuten vaativien tilanteiden MAPA, ensiapu ja alkusammutuskoulutukset. Järjestämme tarpeen mukaan myös koulutusta erityisten tarpeiden mukaan, esimerkiksi syömishäiriöstä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Aurassa on mitoituksen mukainen vakituinen henkilökunta. Mikäli pitkiä poissaoloja, esimerkiksi hoitovapaa, tulee, palkkaamme määräaikaisen sijaisen hänen tilalleen. Nuorten oireilu on vaihtelevaa ja jatkuvaa arviota vuorojen riittävästä henkilökunnasta tekee yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja ja kuullaan myös ohjaajia. Aamuvuorossa on yleensä 2 ohjaajaa ja iltavuorossa kolme. Yössä on yksi ohjaaja. Viikonloppuisin voi olla kaksi ohjaajaa. Tarvittaessa vuoroihin otetaan lisävahvistusta keikkalaisista. Heitä käytetään tarpeen mukaan myös vakituisen henkilökunnan sairastuessa tai lomaillessa sekä työryhmä- ja koulutuspäivinä. He ovat Auran nuorille tuttuja henkilöitä ja työskentelevät Aurassa usein pitkäaikaisesti. Heidän koulutuksensa ja kokemuksensa huomioidaan vuoroihin pyydetäessä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Nuoren asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sovitaan tiedonkulusta sekä oikeuksista olla yhteydessä, kysyä tai kertoa nuorten asioista. Akuutisti voidaan myös puhelimitse sopia, kuka on yhteydessä mihinkin yhteistyötahoon, jotta nuoren asiat tulevat hyvin ja ajantasaisesti hoidettua. Pääsääntöisesti Auran työntekijöillä on lupa hoitaa kaikkia nuoren asioita, yleisintä yhteistyö on koulun ja terveystoimen kanssa. Nuorta autetaan hänen hoitaessa asioitaan esimerkiksi puheluissa tai tapaamisissa, mikäli hän kokee tarvitsevänsä tukea siihen. Kartoitamme sopivia yhteistyökumppaneita nuoren ja perheen tarpeiden mukaan tilanteiden vaihdellessa ja toimimme sovitusti yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa, esimerkiksi jälkihuollon tai tukihenkilöiden kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Aura sijaitsee Espoossa rauhallisella ja vehreällä omakotitaloalueella kuitenkin hyvien yhteyksien päässä, suurten teiden läheisyydessä. Sellon kauppakeskus tarjoaa runsaat palvelut ja lähialueiden keskukset kouluja, kauppoja ja harrastuksia. Pihapiirissä on pienten lasten erityisyksikkö Aarni, jonka kanssa jaamme tontin sopuisasti. Pihalla on hedelmäpuita, trampoliini, grillaus- ja oleskelutilaa.

Auran kiinteistö on hyvin hoidettu kaksikerroksinen kivitalo. Alakerrassa on johtajan ja ohjaajien toimistot, yksi ylimääräinen huone tarvittavaan käyttöön sekä yhteiset tilat; keittiö ja olohuone ja pesu- ja kodinhoitotilat. Kaikilla nuorilla on omat huoneet, kuusi yläkerrassa ja yksi alakerrassa. Yläkerrassa on suuri yhteinen tila, "Hengis", joka toimii sekä nuorten tilana että työryhmän kokoustilana. Myös yläkerrassa on suihku- ja WC-tilat nuorille. Lisäksi erillisessä rakennuksessa on musisointiin sopiva tila, jossa on myös nyrkkeilyssäki fyysistä harjoitusta varten. Tilat ovat asianmukaiset ja hyvin toimintaan sopivat.

Palotarkastus tehdään Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen valvontasuunnitelman mukaisesti. Viimeisin on tehty 15.9.2023. Auraan on rakennettu hätäpoistumistieportaat yläkerrasta valvontaviranomaisten vaatimusten mukaisesti. Lisäksi nuorten huoneista pääsee ikkunan kautta pakoon tulipaloo. Ikkunoissa ja ovissa on magneettilukkovalvonta ja hälytysjärjestelmä, jolloin luvattomat sisään- ja ulospyrkijät huomataan esimerkiksi yöaikaan. Nuohooja käy kerran vuodessa nuohoamassa Auran hormit.

Terveysviranomaisen tarkastus on tehty 1.6.2022. Legionellabakteerinäytteet on otettu vesipisteistä 26.9.2025.

Aurassa ja Aarnissa on yhteinen kiinteistönhoitaja Keijo, joka huolehtii kiinteistön ja kalustuksen kunnosta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Hän huolehtii esimerkiksi ilmanvaihtolaitteiden säännöllisestä huollosta, piha-alueiden kunnossapidosta ja pienistä korjaustoista. Tarvittaessa käytämme lumen aurauspalvelua tai laitteiden korjaajia ja huoltajia. Pidämme välineistön ehjänä ja turvallisena, huomioimme viat käyttäessämme ja turvallisuuskävelyssä tarkastamme niitä. Huolehdimme myös, että nuorten tavarat ovat ehjät, esimerkiksi puhelimen laturit ja muut sähkölaitteet nuoren huoneessa. Kiinteistön kunnosta vastaa sen omistaja, jonka kanssa käymme vuosittain kiinteistökierron. Kerromme heille havaitsemistamme puutteista, joiden korjaaminen on heidän vastuullaan ja korjaamme itse oman toimintamme vaatimia asioita, vaihdoimme esimerkiksi huoneiden ovet aukeamaan turvallisesti ulospäin, jottei itsetuhoinen nuori pysty estämään huoneeseen menoa oven aukeamisen estämällä ja lisäsimme äänieristystä seiniä vahvistamalla. Familiarin kiinteistöpäällikön kanssa arvioimme korjaus- tai muutostarpeita, jotta tilat palvelevat Auran toimintaa ja ovat turvalliset. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai vioista kalustossa tai tiloissa yksikönjohtajalle, mikäli eivät saa asiaa itse korjattua tai hälytettyä korjaajaa.

Asiakkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään muiden kuulematta. Puhelut puhutaan toimistossa suljetun oven takana, nuoren tai vanhemman kanssa jutellaan henkilökohtaisista asioista joko nuoren huoneessa tai Hengiksessä. Yleisissä tiloissa huomioimme lähellä olijat ja ohjaamme nuoret puhumaan puheluitaan omaan huoneeseen. Riskinä on nuoren kovaa puhuessa henkilökohtaisten asioiden kuuluminen muille, vaikka olisimme suljetussakin huoneessa, mutta mainitsemme tästä nuorelle.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Aurassa lääkinnällisten laitteiden huolenpidosta ja kalibroinnista vastaa Auran lääkehoitovastaava Laila Oinonen. Laitteiden kalibroinnista on seuranta Faminetissa ja lääkehoitokansiossa ja ne huolletaan tai vaihdetaan vaaditun väliajoin lain (719/2021) velvoitteiden mukaisesti. Työntekijät opastetaan laitteiden käyttöön heidän aloittaessaan tai laitteiden vaihtuessa. Käyttöohjeet ovat saatavilla toimistossa tai internetissä. Käytämme Aurassa CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Auran ovissa ja ikkunoissa on sähköinen kulunvalvonta, joka on päällä aina yöaikaan. Tällä varmistetaan, etteivät nuoret kulje luvattomasti ulos tai sisälle tule vieraita. Lisäksi henkilökunnalla on käytössä Ajax-turvapainikejärjestelmä, josta menee hälytys Securitas Oy:lle sekä tiettyihin Auran puhelimiin. Aurassa näiden laitteiden toimivuudesta on vastuussa turvallisuusvastaavat Inka Linjamäki ja Emilia Airismaa. Teknisestä toimivuudesta vastaa Securitas Oy.

Mehiläisen asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 16.4.2024. Sen toteutumisesta Aurassa vastaa yksikönjohtaja Riitta Sederholm.

Auran rekisterinpitäjänä toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Sijoittavalla kunnalla on oikeus sijoitettujen asiakkaidensa tietoihin, ja heille toimitamme asiakkuuden päättyessä kaikki asiakasta koskevat dokumentit, jonka jälkeen tiedot poistetaan järjestelmästä 3 kuukauden sisällä. Asiakkaat voivat nähdä heistä tehdyt kirjaukset sosiaalityöntekijänsä luvalla. Osan materiaalista kirjaamme yhdessä nuoren kanssa. Olemme Aurassa valmistautuneet Kanta-kirjaamiseen mm. Sote-korttien ja lukulaitteiden hankinnalla.

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva. Olemme valmistautuneet Kantaan siirtymiseen hankkimalla ammattikortit ja lukulaitteet. Työntekijät perehdytetään kirjaamistapoihin sekä Aurassa järjestetään tarvittavaa koulutusta. Yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja seuraavat kirjauksia, jotta ne ovat asianmukaisia. Muuttuneista ohjeista tiedotetaan kaikkia ja ohjataan oikeaan toimintaan. Nappulaan kirjautuminen on mahdollista vain henkilökohtaisilla ja yksikkökohtaisilla oikeuksilla, jotka yksikönjohtaja pyytää. Kirjautumisessa on käytössä SSO-varmenne. Teknisissä vioissa olemme yhteydessä Mehiläisen Helpdeskiin puhelimitse. Olemme varautuneet ohjelman pidempään toimimattomuuteen tai sähkökatkoihin varaamalla paperia ja kyniä kirjaamiseen, asiakkaiden perustiedot on tulostettu heidän kansioihinsa sekä tietokoneiden akut ladataan aina yövuorossa, jotta niissä on mahdollisimman paljon virtaa sähkökatkon yllättäessä. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Auran lääkehoitosuunnitelma on viimeksi päivitetty lokakuussa 2025. Se on Familiarin ohjeiden mukainen ja sen on hyväksynyt Mehiläisen laatu- ja kehitysjohtaja lääkäri Mikko Purhonen. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yhdessä yksikönjohtajan kanssa lääkehoitovastaavana sairaanhoitaja Laila Oinonen. Varavastaavana on lähihoitaja Veera Hautapaakkanen. Lääkehoitoa toteutetaan Auran lääkehoitosuunnitelman mukaan. Kaikki työntekijät, jotka osallistuvat lääkehoitoon, käyvät LOVE-lääkehoidon koulutuksen sisältäen LOP teoria ja laskut, PKV- ja PSYK-osiot vaatimusten mukaisesti ja antavat näytöt. Aurassa ei ole lääkäreitä käytössä, vaan hoidossa noudatetaan aina nuoren oman lääkärin määräyksiä.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Mehiläisen tietosuojavastaava on Kim Klemetti p. 045 672 8286, kim.klemetti@mehilainen.fi, tietosuoja@mehilainen.fi. Yksikön tietosuojavastaava Riitta Sederholm, p. 044 276 9754, riitta.sederholm@familiar.fi.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset Nappula-järjestelmään, jossa Auran asiakastiedot ovat. Aurassa on ohjaajille ohjeet kirjaamisesta.

Perehdytyksessä myös sanallisesti kerrotaan tavoista kirjata. Jokaisen on kirjattava vuorossaan vastuidensa mukaisesti, siihen on itse varattava aikaa ja on hyvä kirjoittaa jo vuoron aikana vähitellen. Työkaverit huolehtivat, että jokaisella on rauhallinen tilaisuus kirjata ja myös perehtyä aiempiin kirjauksiin. Sähköisessä perehdytysohjelmassa on tietoa henkilötietojen käsittelystä, ja kaikki suorittavat myös Familiarin sähköisen tietoturvakoulutuksen. Salassapidosta ja henkilötietojen käsittelyssä ollaan huolellisia. Uuden työntekijän on hyvä perehtyä kirjaamiseen lukemalla aiempia kirjauksia. Kirjaamiskoulutuksia järjestetään, seuraavana Kanta-järjestelmään liittyen.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Olemme Aurassa vastaanottavaisia palautteelle ja kehitysehdotuksille. Pienimmät kehitysideat voimme toteuttaa heti ja suurempia mietimme työryhmässä. On erittäin tärkeää, että suhteet ovat sellaiset, että meille uskaltaa kertoa näkemyksiään. Saamme arjessa palautetta asiakkailta ja pyrimme huomioimaan sen. Lisäksi nuoret täyttävät kaksi kertaa vuodessa Asiakastyytyväisyyskyselyn. Sen perusteella teemme tavoitteita työryhmässä, mietimme, mitä asioita lähdemme parantamaan ja keinoja niihin. Tyytyväisyyskyselyn tuloksia ja tavoitteita käydään läpi nuorten kokouksissa ja heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa esiin nousseisiin asioihin ehdotuksillaan. Tyytyväisyyskyselyn yhteenveto lähetetään myös vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille. Kysely toteutetaan anonyyminä tablettikyselynä. Vanhemmilta ja sosiaalityöntekijöiltä olisi tavoitteena saada kerran vuodessa samanlaiseen kyselyyn vastaukset ja voimme miettiä tavoitteita sitten näiden kaikkien kolmen kyselyn vastausten perusteella.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Riskien käsittelyyn kuuluu haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan viimeistään, kun haattatapahtumia käsitellään yhdessä. Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Suurimpia riskejä Aurassa ovat nuorten itsensä satuttamiseen liittyvät ja henkilökuntaan kohdistuvat riskit, mm. uhkailu ja haukkuminen, asiakkaiden huonokuntoisuuden takia. Mietimme päivittäin riskejä kunkin asiakkaan kohdalla ja niihin ajankohtaisia toimintatapoja ja keinoja välttää vaaratilanteet.

Yksikönjohtaja on viime kädessä vastuussa turvallisuudesta. Aurassa on turvallisuusvastaavat, Emilia Airismaa ja Inka Linjamäki, jotka yhdessä johtajan kanssa vastaavat yksikön turvallisuusasioiden ylläpidosta työryhmän kanssa. Turvallisuusvastaava huolehtii kuukausittaisesta valvonnasta liittyen mm. paloturvallisuuteen, poistumisharjoitukset ja turvallisuuskävelyn vähintään kaksi kertaa vuodessa sekä perehdyttää uudet asiakkaat ja työntekijät turvallisuusasioihin. Inkan ja Emilian tehtävänä on huolehtia alkusammutuskoulutusten järjestäminen työntekijöille säännöllisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen huomaamaan mahdollisia riskitekijöitä, arvioimaan niitä arjen työssään sekä korjaama epäkohtia ja tarvittaessa viemään asiaa eteenpäin joko huoltoon, turvallisuusvastaavalle tai yksikönjohtajalle.

Laaja riskien arviointilomake täytetään työryhmän kanssa vuosittain loppuvuodesta. Siinä arvioidaan eri osa-alueiden riskien todennäköisyys ja vaarallisuus. Esiin nousseita riskejä pyritään pienentämään esimerkiksi työohjeilla ja koulutuksilla. Lisäksi täytämme Laatuporttiin työturvallisuuteen vaikuttavia riskejä. Faminetissa Poikkeamailmoitus täyttämällä päästään korjaaman esimerkiksi henkilöstön turvallisuuteen tai asiakkaan turvalliseen lääkehoitoon liittyviä asioita. Yksikönjohtaja käy läpi ilmoitukset vähintään kuukausittain ja sen jälkeen ne käydään myös yhdessä työryhmän kanssa työryhmäpäivänä. Ravinto- ja siivoushuollon omavalvonta on osa riskienhallintaa, samoin tietoturvallisuus. Turvallinen lääkehoito on iso osa asiakasturvallisuutta. Lääkehoitovastaava ja varavastaava huolehtivat, että nuorten lääkehoito on ohjeiden mukaista ja ajantasaista ja opastavat koko työryhmää siihen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Ohjeita työntekijöille: Havaitessasi epäkohdan keskustele asiasta esihenkilösi kanssa kuten sosiaalihuoltolaki ohjaa tekemään. Tarkastelkaa asiaa mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii. Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa: Yksikön omilla sivuilla valitse "Poikkeamat", Täytä lomake, Valitse, koskeeko ilmoitus a) asukkaan kohtelua, b) osallisuutta tai palvelun aikarajoja, c) palvelutarvetta ja/tai palvelusuunnitelmaa tai d) pakotteiden/ rajoitteiden käyttöä. Tallenna lomake ja ilmoitus lähtee edelleen käsiteltäväksi.

Kaikki epäkohdat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin, jonka jälkeen johtaja käy ne läpi ja riskin suuruuden mukaan ne käsitellään joko heti tai työryhmäpäivänä. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Nuori tai hänen läheisensä voi tehdä ilmoituksen vapaamuotoisesti joko suullisesti tai kirjallisesti, joko ohjaajille tai johtajalle.

Riskien tai epäkohtien korjaamisen jälkeen tilannetta seurataan arjessa. Sovitut asiat kirjataan työryhmäpäivämuistioon. Kiireelliset asiat tiedotetaan työryhmälle sekä suullisella raportilla että Faminetissa Auran omalla sivulla tai asiakastietojärjestelmässä, jos se koskee suoraan nuoria. Apuna seurannassa käytetään poikkeama- ja epäkohtailmoitusten määrää ja laatua. Tarvittaessa yhteistyötahoja ja nuoria ja heidän läheisiään tiedotetaan joko puhelimitse, sähköpostilla tai tapaamisissa.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston yhteystiedot: Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.etela@avi.fi, puhelinvaihe 0295 016 000, avoinna ma-pe klo 8.00-16.15. Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintaa seurataan Aurassa erilaisin menetelmin, esimerkiksi syksyisin täytettävä Riskienhallintakysely, Laatuportin riskienhallinta sekä poikkeamailmoitusten läpikäyminen työryhmäkokouksissa kuukausittain. Lisäksi joka vuorossa arvioidaan siihen vuoroon mahdollisesti liittyviä riskitekijöitä ja arvioidaan henkilökunnan riittävyyttä. Yksikönjohtajan apuna toimivat turvallisuustavastavat ja osa arvioista tehdään koko työryhmän kanssa. Turvallisuuskävelyt tehdään usean kerran vuodessa, silloin on mahdollista huomioda erityisesti kiinteistön riskipaikkoja. Koko henkilökunnan velvollisuus on puuttua havaitsemiin riskeihin esimerkiksi työympäristössä tai asiakkaiden turvallisuudessa. Faminetissa on poikkeamailmoitukset, joihin työntekijä täyttää esimerkiksi asiakkaaseen tai nuoreen kohdistuneen väkivalta- tai uhkatilanteen ja tämä käydään yhdessä läpi miettien turvallisempia toimintatapoja. Vaara- ja haittatilanteet ilmoitetaan myös asiakkaan perheelle ja sijoittavalle hyvinvointialueelle, yleensä vastuusosiaalityöntekijälle. Olemme avoimia kertoessamme tapahtumista ja pyrimme heti korjaamaan toimintaamme. Henkilökuntaa koulutetaan mm MAPA- ja ensiapukoulutuksin sekä ammatillinen koulutus auttaa riskien arviointiin esimerkiksi asiakkaiden vointiin liittyen. tiedotamme toisiamme havaitsemistamme merkeistä etukäteen ja mietimme toimintamalleja valmiiksi. Riskien korjaamista seurataan mm, kuukausittaisessa omavalvonnassa ja kvartaaliarvioissa.

Henkilökunnan perehdyttämisessä käydään läpi turvallisuusasioita, sekä turvallisuustavastavat että yksikönjohtaja ja muut työntekijät tilanteen mukaan. Työntekijöiden tehtävänä on lukea Turvallisuus- ja valmiussuunnitelmat sekä muut Aurassa tehdyt suunnitelmat, jotta heillä on käsitys normaalista toiminnasta. Lisäksi tietoa on saatavilla Mehinetissä ja Faminetissa julkisen tiedotuksen lisäksi liittyen esimerkiksi pandemiaan. Yksikönjohtajan tehtävänä on arvioida jatkuvasti työntekijöiden tietoisuutta riskeistä.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa Auran asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Koronan aikaan yksikössä oli käytössä tehokkaammat menetelmät hygienian suhteen. Sairastuneet työntekijät eivät ole töissä eivätkä sairastuneet nuoret saa käyttää keittiötä, vaan työntekijät huolehtivat heidän heidän ruokailuistaan, mahdollisuuksien mukaan omassa huoneessa tai muussa erillisessä tilassa. Desinfiointiaineet ovat tarpeen mukaan käytössä erilaisilla kosketuspinnoilla. Käsienpesuun ohjataan aina keittiöön tullessa. Ruoan hygieenisyydestä pidetään huolta vaihtamalla ottimia riittävän usein sekä oikeasta säilytyslämpötilasta ja suljetuista astioista. Tiskikonetta käytetään tiskaukseen aina kun se on mahdollista. Aurassa on siivoussuunnitelma, jossa kerrotaan sopivat aineet ja välineet ja määritellään toistuvuus. Aurassa on siivousvastaavat, jotka vastaavat tarvikkeiden hankinnasta ja riittävydestä sekä päivittävät suunnitelmaa. Henkilökunnan tekemän ylläpitosiivouksen lisäksi Aurassa käy siivooja viikoittain keskiviikkoisin, jotta ammattimaisella siivouksella varmistetaan yhteisten tilojen siisteys arjessa. Henkilökunta seuraa tilojen puhtautta silmämääräisesti työssä ollessaan. Ruokahuollosta vastaa Emilia Laisi. Auran nimetty hygieniayhteistyöntekijä LUVNin infektioiden torjuntayksikön kanssa on Laila Oinonen.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

Aurassa käytämme siivousyritystä yleisten tilojen siivoukseen kerran viikossa, Lempi-Siivous. Työryhmän työnohjaaja on vuoden 2025 tammikuusta alkaen Aki Miettinen. Aurassa ohjaajilla on yksilötyönohjaajat, jotka ovat vuoden 2025 lopussa Juha Teräväinen, Anne Karkkunen ja Heidi Virtanen, vuoden 2026 alusta lisäksi Sami Köykkä. Lisäksi käytetään tulkkipalveluita ja ulkopuolisia kouluttajia.

Arvioimme ostettujen palvelujen laatua ja selvitämme puutteet laadussa toimittajan kanssa, mikäli ne ovat toistuvia tai merkittäviä, teemme reklamaation toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan, mikäli palveluntuottaja on yleisesti käytössä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Aurassa yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma, jota päivitetään yhdessä turvallisuusvastaavien kanssa. Pelastus- ja valmiussuunnitelmat on kaikkien työntekijöiden luettava ja kuitattava luetuksi Faminetissa Auran sivuilla. Suunnitelmat ovat myös kaikkien saatavilla tulostettuina toimistossa nimetyssä kansiossa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa työryhmäpäivissä käymällä omavalvontasuunnitelman asioita läpi. Mm. toiminnan poikkeamat käydään joka kokouksessa ja mietitään korjaavia toimenpiteitä. Uudet työntekijät tutustuvat suunnitelmaan aloittaessaan työt ja tällöin esiin nouseviin asioihin kiinnitetään huomiota ja arvioidaan päivitystarvetta. Päivityksen jälkeen työntekijät lukevat suunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi. Aurassa toimitaan omavalvontasuunnitelman pohjalta ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua epäkohtiin sellaisia huomatessaan. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja Riitta Sederholm p. 0442769754, riitta.sederholm@familiar.fi.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Auran omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Aurassa alakerran ilmoitustaululla sekä Auran nettisivuilla ja henkilökunnalle lisäksi Auran Faminet-sivulla. Työntekijät ovat ilmoitusvelvollisia havaitsemistaan puutteista tai omavalvontasuunnitelman vastaisesta toiminnasta. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä, jonka johtaja täyttää. Kyselyn pohjalta määritellään korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan kuukausittain. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme. Suunnitelmaa päivitetään, kun toimintaan tulee muutoksia, vähintään kuitenkin kerran vuodessa. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raporttoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa, Auran nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Espoo 20.10.2025

Allekirjoitus:



Riitta Sederholm