



**LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
LEHTOSARA JOUTSENO**

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
2.3.1 Asiallinen kohtelu	14
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	14
2.4 Muistutusten käsittely	16
2.5 Henkilöstö	17
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	18
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
2.8 Toimitilat ja välineet	19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	22
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	23
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	25
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	28
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	30
4.1 Toimeenpano	30
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mervi Elfving, mervi.elfving@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Familiar Lehtosara Joutseno	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Anu Lyytikäinen, yksikönjohtaja	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 040 356 5183
Toimintayksikön katuosoite Mestarintie 3	Postinumero ja toimipaikka 54120 Joutseno
Palvelut / asiakasryhmä Sosiaalipalvelut, lastensuojelun sijaishuollon erityistason yksikkö	Asiakaspäämäärä 14
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Ympäri vuorokautinen lastensuojeluyksikkö	

Hyvinvointialue Etelä-Karjalan hyvinvointialue EKHVA
Palveluyksikön potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot: Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavana Etelä-Karjalan hyvinvointialueella toimii Elina Tikka. Puh. 050 555 8553, puhelinaika ma-to klo 9–12. Sähköposti: elina.l.tikka@ekhva.fi (huom. sähköpostiosoitteessa on pieni L-kirjain). Muut alueet:

Kymenlaakson hyvinvointialue (Kymenhva)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen

P. 040 728 7313, puhelinaika ma-to klo 9-12

Sähköposti: taija.kuokkanen@kymenhva.fi

Sosiaalihuollon asiat koko Kymenlaakso

Etelä-Savon hyvinvointialue (Eloisa)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Heli Korhonen

P. 044 351 2818, puhelinaika arkisin klo 9-14

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastava@etelasavonha.fi

Käyntiosoite: Keskussairaalantie 6, Savonlinna

Postiosoite: Savonlinnankeskussairaala PL 111, 57101 Savonlinna

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue (Siunsote)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Hanna Mäkijärvi, p. 013 330 8265

Timo Nurmela, p. 013 330 8268

Puhelinaika: Ma klo 8.30-11.30 ja Ti-To klo 9-11

Sähköposti: [sosiaalijapotilasasiavastaava\(at\)siunsote.fi](mailto:sosiaalijapotilasasiavastaava(at)siunsote.fi)

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3 krs.

80100 Joensuu

Sähköpostiin ei saa laittaa asiakas ja potilastietoja.

Voit lähettää viestejä tietoturvallisesti Suomi.fi viestit -palvelun kautta.

Helsinki

Yksikön päällikkö Tove Munkbek

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Neuvonta p. 09 310 43355, ma-to klo 9-11

Sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta käynnistä sovitaan aina etukäteen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to)

Palvelusta vastaava Katja Janhunen

P. 029 151 5838

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Yhteydenotto pyynnön voi jättää puhelinvastaajaan ma klo 10-12, ti-to klo 9-11 (ei pyhien aattona, eikä arkipyhinä).

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Annette Karlsson

P. 040 514 2535

Puhelinaika: ma ja to klo 9-13

Sähköposti: annette.karlsson@itauusimaa.fi

Vantaan Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen

P. 09 419 10230

Puhelinajat: ma ja ti klo 12-15, ke-to klo 9-11

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Ethän lähetä salamatonta sähköpostia

Tapaamiset on sovittava aina etukäteen.

REKISTERÖINTITIEDOT / LUPATIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 14.12.2015	Palvelu, johon lupa myönnetty Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshoido
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lehtosara Joutseno on 14-paikkainen lastensuojelun sijaishuollon erityistason yksikkö, joka tarjoaa kodin 8-18-vuotiaille lapsille ja nuorille. Olemme erikoistuneet psyykkisesti ja neuropsykiatrisesti oireilevien lasten ja nuorten hoitoon.

Kaikki työskentelymme perustuu suhteeseen. Lämmin vuorovaikutus, yksilöllinen huomioiminen, empatian osoittaminen ja turvan luominen ovat toimintamme perustat. Turvallisessa suhteessa lapsen tai nuoren on mahdollista harjoitella tunnetaitoja, rakentaa identiteettiään, eheytyä psyykkisesti ja saada oma elämä hallintaan. Meillä keskustellaan avoimesti, kaikkien mielipiteitä arvostaen.

Meillä on vahvat juuret lastensuojelun sijaishuollossa jo vuodesta 1997. Meille on kunniasia sitoutua ja kantaa vastuuta lapsistamme. Haluamme tehdä sen yhdessä lapsen perheen kanssa. Yhdessä perheen historiaa ymmärtämällä rakennamme lastemme tulevaisuutta. Tunnuksenomaista meille on kyky löytää joustavia ratkaisuja yhteistyössä verkostojen kanssa. Koulunkäynti on mahdollista räätälöidä hyvin yksilölliseksi ja tukevaksi. Yhteistyö alueen lasten- ja nuorisopsykiatrian kanssa on joustavaa ja intensiivistä.

Hoito, kasvatus ja kuntoutus yksikössä perustuu vakauttavaan arkeen, jossa on selkeät toimintamallit. Lasten ja nuorten arki rakentuu yksilöllisesti säännöllisen viikko-ohjelman pohjalle, joka luo ennakoitavuutta arkeen. Jokainen lapsi kohdataan yksilöllisesti ja hänen ainutlaatuisuutensa huomioiden. Tavoitteena on saada sijoituksen aikana lapsen tai nuoren psyykkinen vointi tasaantumaan ja elämäntilanne vakiintumaan.

Työskentely on vahvuuslähtöistä, ratkaisuhaluista ja eteenpäin suuntautuvaa. Hoidon ja työskentelyn tavoitteena on onnistumisten ja positiivisten asioiden vahvistaminen. Lapsia autetaan ja tuetaan oman elämän haltuunotossa ja elämänhallinnan sekä identiteetin vahvistamisessa.

Omaohjaajatyöskentely on keskeisessä asemassa työskentelyssä. Vuorovaikutus- ja kiintymyssuhteenäkökulmia korostetaan ja lapsen oireilun taustalle kurkistetaan ja sen pohjalta mietitään auttamiskeinoja moniammatillisissa työryhmissä.

Sosiaalisia taitoja ja tilanteita harjoitellaan yhdessä arjessa, sekä yksilöllisesti lapsen kanssa luomalla toimintamalleja haastaviin tilanteisiin. Lapsen suojaavia tekijöitä mietitään, ja jokaiselle lapselle pyritään suojaavan ihmissuhteen lisäksi löytämään yksikön ulkopuolinen harrastus, johon häntä tuetaan. Yksikön yhtenä vahvuutena on toiminnallisuus, ja yksikössä toimii viikoittain toiminnallisuutta tukevat ryhmät.

Lehtosara Joutsenon yksikössä korostuu erityisesti lasten- ja nuorisopsykiatrisen hoidon, kasvatuksen ja kuntoutuksen haasteisiin vastaaminen lastensuojelun laitostyössä. Neuropsykiatriset erityisvaikeudet ja niiden tuomiin arjen haasteisiin vastaaminen ovat myös erityisvahvuus yksikön osaamisessa.

Arvot

Arvot ovat toimintamme perusta ja suunnan ohjaaja. Ne näkyvät kaikessa tekemisessä ja auttavat ymmärtämään, mikä on tärkeää nyt ja tulevaisuudessa, sekä mihin Familiarissa ja koko Mehiläinen konsernissa uskotaan. Asiakaslupauksemme Familiarissa on: välitämme tulevaisuudestasi. Arvomme on jaettu neljään seuraavaan sanapariin.

Tieto ja Taito

- Familiarin vahvuus ovat työntekijämme. Rekrytoimme yksikköömme ammattilaisia ja mietimme tarkasti työyhteisön tarpeet uutta työntekijää hakiessa. Henkilökunnan ammatillisuutta tukevan tiedon ja taidon osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat luonnollisesti jatkuvasti esillä. Ohjaajat osallistuvat erilaisiin koulutuksiin ja ovat kiinnostuneita lisäämään omaa ammattitaitoa jatkuvasti hankkimalla myös itse tietoa ja jakamalla sitä työyhteisöön.
- Tiedolla ja taidolla ei tarkoiteta pelkästään yksilöiden osaamista, vaan (ja erityisesti myös) Familiarin tietoa ja taitoa yrityksenä ja organisaationa. Työryhmässä arvostetaan pitkää kokemuksellista tietoa ja puhutaan avoimesti. Jokaisen omat vahvuudet huomataan ja yksilökohtaisia kiinnostuksen kohteita ja osaamisia käytetään työskentelyssä. Taitoa jaetaan myös muille ja yhdistetään osaamista.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Välittäminen luo perustan kaikelle toiminnallemme, sekä asiakasrajapinnassa että sisäisessä toiminnassa. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena yksilönä ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Välittäminen tarkoittaa myös, että viestimme avoimesti joka tilanteessa ja osaamme ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille. Familiar Lehtosara Joutsenossa halutaan lasten aistivan välittävä ympäristö ja ohjaajien aito kiinnostus heistä ja heidän hyvinvoinnistaan.
- Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asiakaspalvelun parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaiden, työtovereidemme ja liiketoimintamme etujen mukaisesti. Omaohjaajatyöskentelystä otetaan henkilökohtainen vastuu, mutta osataan jakaa myös työtaakkaa muiden kanssa ja kysyä apua työkaverilta. Vastuunottoon kuuluu myös vuorokohtaisista työtehtävistä huolehtiminen, jotta työ etenee ja on sujuvaa kaikille. Tiedotamme vastuullisesti asioista ja huolehdimme laadukkaasta kirjaamisesta työn dokumentoimiseksi.

Kumppanuus ja Yrittäjyys

- Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa lasten, perheiden ja julkisen sektorin tilaajien ja järjestäjien kanssa. Familiar Lehtosara Joutsenossa kumppanuus näkyy me-hengellä toimimisessa sekä ohjaajien että lasten välillä. Toimimme yrittäjähenkisellä asenteella, johon Familiar Lehtosara Joutsenossa on opittu jo yrityksen aloittaessa toimintansa 25 vuotta sitten. Yrittäjähenkisyys sisältää ajatuksen siitä, että jokaisella on vastuu toiminnastaan, ja se on yksi laadun lisäjä. Yksikössä työskennellään tiiviissä yhteistyössä hyvinvointialueiden ja luonnollisesti lapsen läheisten kanssa.

Kasvu ja Kehitys

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että yrityksenä haluamme kasvattaa kannattavuuttamme, liikevaihtoaamme ja saavuttaa liiketaloudelliset tavoitteemme, jotta voisimme jatkossakin auttaa avun tarpeessa olevia lapsia, nuoria ja perheitä kestäväällä tavalla. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa sekä työntekijöidemme että asiakkaidemme henkilökohtaista kasvua ja kehitystä. Familiar Lehtosara Joutsenossa ajattelemme, että aina voi asioita tehdä paremmin ja laadukkaammin. Emme koskaan ole valmiita ja aina löytyy kehitettävää työssämme ja jokaisen työntekijän toiminnassa. Työssämme kasvatamme lapsia, mutta saamme myös itse kasvaa jatkuvasti.

Työyhteisön hyveet

Työyhteisössä on toteutettu vuosina 2023-2024 projekti "Kohti elinvoimaisia työyhteisöjä", ja tuotoksia ylläpidetään mm. työpaikkakokouksissa niitä esille nostaen. Työyhteisössä on työstetty ajatuksia hyvästä työyhteisöstä ja muodostettu yhdessä hyveet, joiden pohjalta halutaan omassa työryhmässä työskennellä ja joihin sitoudutaan. Työyhteisön hyveet ovat osa yksikön toimintakulttuuria, eli sitä, miten haluamme toimia myös asiakastyössä. Lehtosara Joutsenon hyveet ovat avoimuus, arvostavuus, yhteistyökykyisyys ja luotettavuus, joista on luotu taulu yksikön seinälle.

Avoimuus tarkoittaa sitä, että keskustelemme avoimesti ja arvostamme kaikkien mielipiteitä. Olemme avoimia uusille työtavoille ja muutoksille. Uskallamme puuttua virheisiin ja antaa rakentavaa palautetta.

Arvostavuudella tarkoitetaan, että arvostamme kaikkien kokemuksia ja näkemyksiä, sekä työtä, jota teemme. Arvostusta osoitamme olemalla ajoissa ja luottamalla työkaverin osaamiseen. Arvostamme sitä, että kaikilla on sama päämäärä, mutta eri keinot. Arvostusta osoitamme kiittämällä ja kannustamalla.

Yhteistyökykyisyys on kompromissien tekemistä ja joustavuutta tavoitteena yhteinen päämäärä. Ratkaisemme ongelmat yhdessä toista kuunnellen ja arvostaen. Yhteistyökykyisyys on perusedellytys työskentelylle.

Luotettavuus on sitä, että luotamme toisen osaamiseen ja yksilölliseen tapaan toimia. Voimme delegoida töitä ja luottaa siihen, että kaikki tulee kyllä valmiiksi. Asiakastyössä pidämme myös kiinni siitä mitä on sovittu.

Sekä arvot että yhdessä luodut hyveet ovat läsnä työssämme jatkuvasti ja henkilökunta on sitoutunut niihin. Arvot ja hyveet näkyvät päivittäisissä tekemisissämme ja kohtaamisissamme niin lasten ja nuorten, heidän läheistensä, työtovereiden kuin verkostojen kanssa. Arvot ja hyveet ovat toimintamme ja tekemiemme päätösten pohjalla. Ne näkyvät keskusteluissamme ja olemisessamme asenteena. Yksikön esihenkilöillä on erityinen rooli näiden näkökulmien ylläpitämisessä kaikessa keskustelussa ja päätöksenteossa. Tarpeen mukaisesti työskennellään teemojen äärellä erillisesti työpaikkakokouksissa tai kehittämisspäivissä.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Laatukriteerit ja laadunhallinta

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.

Laatutavoitteemme ovat:

- Täyttää asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja vaatimuksia
- Varmistaa hoivan ja hoidon turvallisuus ja laatu
- Lisätä työtyytyväisyyttä ja –turvallisuutta
- Luoda yhteistä tapaa toimia
- Toimia kustannustehokkaasti
- Parantaa kilpailukykyä
- Toimia ympäristömyönteisesti

Familiarin yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä. Käsikirjassa on kuvattu mm. laadun osa-alueet, lait ja lainalaisuudet mitkä ohjaavat laadukasta työskentelyä ja laatuvaatimuksia, toimintaperiaatteet, erilaiset mittarit sekä laadun kehittämiseen liittyviä asioita. Mehiläisen sosiaalipalveluissa, joiden osa Familiar on, on nimetty erillinen laatutiimi, jossa ohjataan, valvotaan ja kehitetään laatuun liittyviä asioita.

Familiarin laadun osa-alueet koostuvat:

- Toimintaa ohjaavista asioista: palvelujen vaikuttavuuden ja nuorten edistymisen mittaamisesta, omavalvonnasta, turvallisesta lääkehoidosta, puite- ja asiakaskohtaisten sopimusten määräyksistä, Soteri-rekisteri, lait ja asetukset
- Toimintaperiaatteista
- Henkilöstöstä
- Asiakaskokemuksesta
- Turvallisuudesta
- Laadun kehittämisestä.

Yksikkömme toimintaa ohjaavat seuraavat lait:

- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Hankintalaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Valvontalaki

Laadun tavoitteita pilkotaan pienemmiksi tavoitteiksi toimialallamme neljännesvuosittain. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti omavalvontakyselyillä, laadunhallinnan mittareilla, johdon katselmuksissa sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Yksikön toimintaa tukemaan ja laatua varmistamaan yksikköön on laadittu erillisiä suunnitelmia, kuten esimerkiksi hyvän kohtelun suunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, valmiussuunnitelma, työhyvinvointisuunnitelma, ympäristösuunnitelma.

Lehtosara Joutsenoon sijoitettuna olevan lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden toteutumista arvioidaan arjessa jatkuvasti, ja lisäksi numeraalisesti Familiarin lastensuojeluyksiköissä käytössä olevan toimintakykymittarin avulla. Lapsen / nuoren ja hänen vanhempiensa / läheistensä kanssa täytetään kolmen kuukauden välein toimintakykymittari, joilla mitataan kuntoutumisen kehittymistä ja vaikuttavuutta. Toimintakykymittarin tulokset lähetetään lapsen / nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä vanhemmille.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus yksikössämme koostuu yleisestä turvallisuudesta, turvallisesta lääkehoidosta ja tietosuojasta ja –turvasta. Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen on jokapäiväistä työtämme, ja pyrimme kaikella toiminnallamme lapsen / nuoren turvallisuuden tunteen vahvistamiseen. Arjessa selkeät rakenteet ja yhdessä sovitut toimintatavat kunkin lapsen / nuoren kohdalla lisäävät asiakasturvallisuutta. Henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti MAPA-koulutuksin, joka on erityisesti sosiaali- ja terveysalalle luotu turvallisuuskoulutus haastavan käytöksen ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Henkilökunta koulutetaan säännöllisesti myös EA1-koulutuksin. Lasten ja nuorten kanssa pidetään viikoittaiset yhteisökokoukset, joissa voidaan käsitellä yhteisön yleistä ilmapiiriä ja turvallisuuden tunteen kokemusta.

Yksikköön on laadittu turvallisuutta edistäviä suunnitelmia, kuten ohjeistus väkivalta- ja vaaratilanteiden varalle, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Lääkehoidon toteuttaminen perustuu sosiaali- ja terveysministeriön ohjaukseen turvallisesta lääkehoidosta, jota yksikön lääkehoitosuunnitelma ohjaa. Yksikköön on nimetty turvallisuus- ja lääkehoitovastaavat, joiden vastuulla on oman vastuualueensa toteutumisen seuranta, arviointi, kehittäminen sekä uusien työntekijöiden perehdyttäminen. Tietosuoja ja –turvan toteuttamista seuraavat kaikki työntekijät, mutta erityisesti yksikön esihenkilöt. Familiarilla on kirjallinen perehdytysohjelma uusille työntekijöille, joka sisältää pakollisia kursseja mm. edellä mainittuihin aiheisiin liittyen.

Palotarkastus tehdään yksikköön paloviranomaisen toimesta kolmen vuoden välein. Palohälyttimien toimivuus testataan kerran kuukaudessa kiinteistöhuollon toimesta ja palohälytinallaitteiston lakisääteisen vuosihoollon, mukaan lukien poistumisturvavalaistuksen tarkastus, tekee ulkopuolinen palveluntuottaja kerran vuodessa. Ympäristötoimen terveystarkastaja tekee säännöllisiä valvontakäyntejä yksikköön koskien elintarvikehygieniää, siisteyttä ja kiinteistön asianmukaisuutta. Koko henkilökunta on osallistunut alkusammutusharjoituksiin. Pelastautumisharjoitukset tehdään asiakkaille ja henkilökunnalle kaksi kertaa vuodessa. Lehtosara Joutsenossa on käytössä Securitas-turvajärjestelmä tilanteisiin, joissa tarvitaan lisäapua akuutisti. Ennakoidut vartijakutsut hoidetaan puhelimitse ja vartijakierroja voidaan lisätä esimerkiksi yöaikaan tiiviimmin. Vakavissa tilanteissa ensisijainen tehtävä on hälyttää poliisi paikalle. Lehtosara Joutsenossa on käytössä kiinteistöhuolto, joka huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa kiinteistön turvallisuudesta. Kiinteistöhuolto palvelee 24/7.

Henkilökunta on ohjeistettu poikkeamaraportointiin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta asetetun lain 29§ mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen. Nämä prosessit on kuvattu tarkemmin omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.2. Asiakkaan ohjeistus palvelun laatuun kokeman tyytymättömyyden esilletuontiin on kuvattu kohdassa 2.4.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Laadukkaan työskentelyn toteutumista seurataan ja tuetaan esihenkilöiden (vastaavat ohjaajat sekä yksikönjohtaja) toimesta yksikön arjessa päivittäin. Vastaavat ohjaajat osallistuvat päivittäiseen hoito- ja kasvatustyöhön ja tukevat ohjaajia työssään. Yksikönjohtaja on läsnä yksikön arjessa, osallistuu viikoittaisiin työryhmien kokouksiin sekä kohtaa niin työntekijöitä kuin asiakkaita yksikön arjessa.

Yksikönjohtaja tekee 1krt/kk sähköisen omavalvonnan kuukausikyselyn ja tarkastelee yksikön laatua omavalvonnan näkökulmasta. Lisäksi yksikönjohtaja täyttää neljännesvuosittain kvartaaliarvioinnin, jossa laatukriteerit ovat yhtenä arvioinnin kohteena sekä vuosittain omavalvonnan vuosikyselyn. Kerran vuodessa Familiarissa toteutuu omavalvontakäynnit, jolloin toisen alueen palvelujohtaja / yksikönjohtaja tulee arvioimaan toimintaa ennalta määritellyn rungon pohjalta.

Arjessa ja keskusteluissa tehtyjen havaintojen lisäksi esihenkilöt käyttävät laadun johtamisen apuna erilaisia johtamisen tukijärjestelmiä, kuten esimerkiksi omavalvontakyselyt, palautekysely-yhteenvedot, työtyytyväisyyskyselyt ja toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeamajärjestelmä. Nämä käsitellään henkilöstön kanssa ja laaditaan yhdessä kehittämissuunnitelmia.

Yksikön lääkehoidosta vastaa siihen erikseen nimetty sairaanhoitaja. Familiar Lehtosara Joutsenon lääkehoitovastaava on sairaanhoitaja YAMK Anu Liina Floman ja varavastaavana toimii terveydenhoitaja AMK Anu Hanninen. Lääkehoitovastaavan vastuulla on koko yksikön lääkehoito ja sen toimiminen oikeaoppisesti yhdessä Familiarin,

STM:n ja ja valvojan alueellisen tahon ohjeistuksien kanssa.

Lääkehoitovastaavan tehtävät:

- Vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja ajantasaisuudesta.
- Koordinoi lääketilausprosessin ja lääkkeiden asianmukaisen hävittämisen.
- Vastaa lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä ja säilytystilojen valvonnasta sekä säännöllisestä tarkastamisesta.
- Vastaa lääkekulutuksen valvonnasta.
- Huolehtii yhdessä asiakkaan, läheisen ja muun lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan kanssa lääkkeiden erityiskorvattavuuden ilmoittamisesta lääkärille erityiskorvattavuuden hakemista varten.
- Vastaa oman lääketietoutensa ja osaamisensa säännöllisestä päivittämisestä.
- Huolehtii muun henkilökunnan lääkehoidon perehdytyksestä, ohjauksesta ja neuvonnasta.
- Suunnittelee ja järjestää täydennyskoulutusta henkilöstölle yhteistyössä yksikönjohtajan kanssa.
- Raportoi koulutuksen toteutumisesta ja mahdollisista lisäkoulutustarpeista yksikön johtajalle.
- Huolehtii lääkehoitoon liittyvästä tiedottamisesta.
- Valvoo, hyväksyy ja dokumentoi muun henkilökunnan näytöt ja raportoi niistä esihenkilölle ja vastuulääkärille.

Seuraa läkehoidon poikkeamia yhdessä esihenkilön kanssa.

- Toimii yhteyshenkilönä apteekkiin.
- Osallistuu tarvittaessa hoitoneuvotteluihin läkehoidon asiantuntijana.
- Kehittää toimipisteen lääketurvallisuutta.

Vastuu yksikön kokonaisturvallisuudesta on yksikön esihenkilöllä. Turvallisuudesta huolehtiminen kaikkien osa-alueiden osalta kuuluu lastensuojeluyksikössä koko henkilöstölle. Jokaisen tehtävä on huolehtia ja ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa puutteita jollakin osa-alueella, jotta tilanne saadaan korjatuksi. Yksikön nimetty turvallisuusvastaava toimii oman vastuualueensa tehtävissä yksikönjohtajan työparina. Lehtosara Joutsenon turvallisuusvastavana toimii Kimmo Haltsonen.

Turvallisuusvastaavan tehtävät:

- Kiinteistö- / laiteturvallisuuden vastuut
- Turvallisuuskävelyiden toteutus ja korjaavista toimenpiteistä vastaaminen
- Sammutuskaluston huollosta huolehtiminen
- Palohälytinallaitteet; huolto, tarkastukset, opastus (yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa)
- Henkilöturvallisuuden hallinnointi
- Kulunvalvonnan hallinnointi
- Henkilöturvallisuuden vastuut
- Henkilöturvallisuuden koulutus
- Poistumisharjoitusten suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
- Alkusammutusharjoitusten suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
- Kulunvalvonnan hallinnointi
- Uuden henkilöstön perehdytys turvallisuusasioihin ja kertaukset vanhoille
- Turvallisuusasiakirjoista huolehtiminen
- Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle
- Sisäinen- ja ulkoinen uhka
- Sisäinen palotarkastus

Riskien arviointikohteet seuranta
 Kameravalvonnan rekisteriseloste
 Palo- ja pelastussuunnitelma
 Tietosuoja ja tietoturvaohjeet
 Valmiussuunnitelma
 Kulunvalvonnan hallinnointi

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioonottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakasohjaus ja palveluiden varmistaminen

Yksikköön tullaan oman vastuusosiaalityöntekijän sijoittamana. Tätä edeltää huolellinen keskustelu yksikön työntekijöiden (esihenkilöt avainasemassa) ja vastuusosiaalityöntekijän kesken siitä, pystytäänkö yksikössä vastaamaan lapsen / nuoren tarpeisiin. Vastuusosiaalityöntekijä tekee arvion ja päätöksen lapselle sopivasta sijaishuoltopaikasta ja on vastuussa lapsen / nuoren sekä hänen huoltajiensa kuulemisesta asiakasohjausvaiheessa.

Yksiköstä tehdään aktiivista yhteistyötä koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen ja kehitysvammahuollon kanssa. Yhteistyökumppaneina korostuvat erityisesti lasten omat koulut ja opettajat sekä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen Lasten ja nuorten talon henkilökunta. Lehtosara Joutsenon lähikoulut ovat keväällä 2021 valmistunut Joutsenon yhtenäiskoulu 1.-9.luokkalaisille sekä Pulpin koulu 1.-6.luokkalaisille. Maahanmuuttajien perusopetukseen valmistavaa opetusta järjestetään sekä Pulpin koululla (1.-6.lk) että Joutsenon koululla (7.-9.lk). Alueellinen hyvä yhteistyö mahdollistaa sopivimman koululuokan ja -muodon löytymisen jo heti sijoituksen alussa. Aiemmat koulutiedot selvitetään ja käytössä on erityisopetuksen, joustavan perusopetuksen ja pienopetuksen luokkia. Lapsen tuen tarvetta koulun käyntiin ja oppimiseen kartoitetaan jatkuvasti ja luodaan yksilölliset tukiratkaisut niitä tarvitseville. Saimaan koulu eli sairaalakoulu lasten- ja nuorisopsykiatrian asiakkaille on käytettävissä myös yksikössä asuville lapsille tarvittaessa. Jatko-opiskelumahdollisuudet sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien päässä Lappeenrannassa ja Imatralla, esimerkiksi lukiossa, Saimaan ammattiopisto SAMPOssa, Luovi-erityisammattiopistossa ja tutkintoon valmentavissa TUVa-opinnoissa.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue vastaa alueellamme lasten ja nuorten terveydenhuollon palveluista. Yksiköstä tehdään jatkuvaa yhteistyötä Lasten ja nuorten talon kanssa, joka tarjoaa lasten- ja nuorisopsykiatrisia palveluita. Lapsen tarvitsemia hoidollisia ja kuntouttavia menetelmiä mietitään yhdessä ja yhdistetään osaamista sekä tietoa niin psykiatriasta kuin lastensuojelusta lapsen ympärille. Yksikön käytössä on oma nimetty lääkäri, joka nopeuttaa hoitoon pääsyä ja sujuvoittaa asiointia mielenterveyden ja psykiatrian palveluita tarvittaessa.

Asiakassuunnitelma

Lapsen sijoituksen alkaessa lapselle laaditaan asiakassuunnitelma yhdessä lapsen, hänen huoltajansa, sosiaalityöntekijän ja sijaishuoltopaikan kanssa. Asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet eli ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja perheen tuen tarve sekä palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Lisäksi tulee kirjata asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Suunnitelmaan tulee myös kirjata, miten lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta vanhempiensa ja muiden läheisten kanssa toteutetaan sekä miten huomioidaan lapsen edun mukaisesti tavoite perheen jälleenyhdistämisestä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Yksikössä laaditaan jokaiselle lapselle erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §), joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan ja miten tavoitteet näkyvät arjessa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään yhdessä lapsen, lapsen läheisten ja hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa laadittaessa tehdään tarvittaessa yhteistyötä koulutoimen, hoitavan tahon tai muun yhteistyökumppanin kanssa. Omaohjaajat seuraavat hoito- ja kasvatussuunnitelman etenemistä ja suunnitelman toteuttamista yhdessä vastaavan ohjaajan ja koko työryhmän kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa useammin.

Päivitetty hoito- ja kasvatussuunnitelma postitetaan lapsen/nuoren vanhemmille sekä sosiaalitoimeen päivitettynä/täydennettynä. Kun hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään, on omaohjaaja velvollinen tiedottamaan työryhmää sen sisältämistä tavoitteista koskien nuoren kuntoutusta, mahdollisista uusista esille nousseista asioista ja tavoitteista sekä arviosta miten hoito- ja kasvatussuunnitelma on toteutunut. Hoito- ja kasvatussuunnitelman ydinasiat kirjataan tarvittaessa asiakastietojärjestelmä Nappulan herätekohtaan, jotta ne ovat nopeasti löydettävissä ohjaajille työskentelyä tukemaan ja tavoitteiden tiedostamiseen.

Asiakkaan osallisuus

Lapsia ja heidän huoltajiansa kuullaan eri vaiheissa sijoitusta heitä koskevissa asioissa. Esimerkiksi lapsen / nuoren ja hänen huoltajiensa kanssa tehdään yhdessä hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, käydään kuukausikooste läpi ja selvitetään lapsen mielipide siihen, sekä valmistaudutaan eri palavereihin etukäteen. Lapsen / nuoren mielipiteen selvittäminen ja huomiointi on läsnä jatkuvasti myös arjen toimissa. Lapsella on oikeus päättää ikätasoisesti omista asioistaan ja tämä otetaan huomioon laatiessa lapsikohtaisia suunnitelmia sekä yksikön toimintaa, käytäntöjä ja viikko-/päivärytmiä.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Yksikössä on laadittu lastensuojelulain 61 b §:n (1.1.2020) mukainen hyvää kohtelua

koskeva suunnitelma. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu yhdessä lasten kanssa. Hyvän kohtelun suunnitelma sisältää tiedot toimenpiteistä lasten ikätasoisien itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, tukemiseksi ja ylläpitämiseksi ja siinä on kuvattu esimerkiksi rajoitustoimenpiteisiin liittyvät käytännöt ja valitusoikeudet. Hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa käydään läpi aina uuden lapsen kanssa hänen saapuessa yksikköön, säännöllisesti lasten kanssa viikkopalavereissa sekä ohjaajien perehdytysmateriaalina. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on tulostettuna asuinyksiköihin kansioihin, jotka ovat olohuoneissa. Hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa.

Suunnitelmien toteutumisen ja päivittämisen seuranta

Lehtosara Joutsenon iso raportti on viikoittain molemmissa asuinyksiköissä erillisesti, ja tällöin käydään läpi jokaisen nuoren arjen toimivuutta, hoitoa ja kuntoutusta, koulunkäyntiä, omaohjaajatyötä sekä perheiden kanssa työskentelyä peilaten niitä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa oleviin tavoitteisiin. Lisäksi dokumentointi, josta erityisesti kuukausikoosteet, ovat tavoitteellisen työskentelyn seurannan väline esihenkilöille. Esihenkilöt ohjaavat ja tarkastavat, että hoito- ja kasvatussuunnitelmat sekä kuukausikoosteet tulevat tehtyä ajallaan.

Kerran kuukaudessa olevassa työpaikkakokouksessa käsitellään myös jokaisen nuoren hoito- ja kasvatusprosessia ja mietitään, millä tavoin työskentelemällä edistämme tavoitteita. Työnohjausta hyödynnetään hoidon sisällön pohdinnoissa.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas kokee tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi tai kaipaa neuvoja oikeuksistaan, hän voi selvittää tilannettaan sosiaali- tai potilasasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiavastaava voi epäkohtia havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten. Sosiaaliasiavastaavan tehtävät:

- neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakkaita muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaita oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat kirjattuna omavalvontasuunnitelmassa, ja tarvittaessa ne annetaan lapselle / nuorelle vielä erillisesti. Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna molempien asuinyksiköihin kansioihin, jotka ovat olohuoneissa, sekä yksikön nettisivuilla julkisesti nähtävillä.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Hyvä, arvostava ja kunnioittava kohtaaminen kaikissa tilanteissa on työn keskiössä. Yksikössä noudatetaan sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita sekä erilaisia toimintaa ohjaavia ohjeistuksia ja arvoja. Näitä pidetään yllä niin päivittäisessä työssä kuin työpaikkakokouksissa säännöllisesti. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma ohjaa myös osaltaan asiallisen kohtelun toteutumista ja jokaisen nuoren kanssa käydään keskustelua asiallisesta kohtaamisesta.

Jokainen työntekijä on velvollinen tuomaan ilmi, mikäli huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua. Tämä tuodaan ilmi kertomalla yksikönjohtajalle sekä tarvittaessa tekemällä poikkeamailmoitus tai valvontalain 29 § mukainen ilmoitus. Ilmoitusvelvollisuudet sekä niiden käsittely on kuvattu tarkemmin kohdassa 3.2.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyy myös oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa fyysisen vapauden ohella myös tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta.

Familiarilla on laadittu erillinen "Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen lastensuojelupalveluissa –opas". Oppaan sisältö toimii ohjaavana periaatteena kautta linjan ja sisältyy ohjaajien perehdytysmateriaaliin lukukuittauksin. Oppaan tarkoitus on muistuttaa sekä vahvistaa itsemääräämisoikeuteen liittyviä käytänteitä ja asennetta.

Lehtosara Joutsenon periaatteet lapsen itsemääräämisoikeuden vahvistamiselle ja toteutumiselle ovat:

- Jokainen lapsi/nuori kohdataan yksilöllisesti, arvostaen jokaisen lapsen/nuoren ainutlaatuisuutta ja erilaisuutta.
- Yksiä, yhteisiä sääntöjä ja seuraamuksia ei yksikössämme ole, vaan ne mietitään aina yksilöllisesti lapsen tarpeen sekä tavoitteen näkökulmasta.
- Yksilölliset tarpeet otetaan huomioon hoidossa, kasvatuksessa sekä kuntoutuksessa. Yksikön yhteiset toimintaperiaatteet suojaavat yksityisyyttä ja toimintaperiaatteiden tarkoituksena on turvallisen ja myönteisen kasvuympäristön turvaaminen.
- Lapsen/nuoren osallisuutta ja toimijuutta halutaan vahvistaa ja luoda sille mahdollisuuksia arjessa ikätasoisesti (mm. keskustelut, palaute, yhteisökokoukset, osallisuus hoito- ja kasvatussuunnitelmassa sekä asiakassuunnitelmanneuvottelussa, kuukausikoosteiden läpikäynti)

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Yksikössä käytettävät rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lastensuojelulakiin (LSL

417/2007 61-74 §). Lapsen kohdistetaan rajoitustoimenpiteitä vain siinä määrin kuin sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteutuminen, lapsen oman tai toisen henkilön terveys ja turvallisuus taikka muun mainituissa säännöksissä säädetyn turvaamisen edellytys vaatii. Toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet kohdistetaan ainoastaan huostaan otettuihin, kiireellisesti sijoitettuihin tai hallinto-oikeuden väliaikaismääräyksellä sijoitettuihin lapsiin.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöön liittyvät periaatteet:

- Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kiellettyä
- Toimenpiteitä voidaan käyttää vain siinä määrin kuin lapsen tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii
- Toimenpiteeksi on aina valittava lievin mahdollinen toimenpide
- Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei enää ole lain mukaisia perusteita. Toimenpidettä on myös heti lievennettävä, jos mahdollista.
- Lapsen tilannetta on seurattava jatkuvasti ja on tehtävä päätös lopettamisesta, jos perusteita jatkamiselle ei enää ole
- Rajoitustoimenpiteet on aina toteutettava mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen
- Toimenpiteitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen kuin kussakin säännöksessä on erikseen määritelty.

Päätökset tekee yksikönjohtaja (yksikön vastuuhenkilö) tai hänen määräämä hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva silloin, kun päätös on mahdollista delegoida. Yksikönjohtaja seuraa päätösten toteutumista ja toteutustapoja ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi, mikäli tarvetta ilmenee. Kaikki päätökset tehdään Nappula -asiakastietojärjestelmästä löytyville lomakkeille ja tallennetaan järjestelmään. Päätökset saatetaan tiedoksi asianomaisille lain edellyttämällä tavalla.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään vähentämään ennakoimalla vastaantulevia tilanteita. Työote on ennakoivaa ja ratkaisukeskeistä, jolloin onnistuneen työn tuloksena tilanteet pyritään ratkaisemaan muutoin kuin rajoitustoimia käyttämällä. Päätökset rajoittamistoimenpiteistä ja niiden sisällöstä kuullaan ja saatetaan tiedoksi lapsen vanhemmille sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Vanhempia tiedotetaan ja kuullaan puhelimitse. Vanhemmat saavat päätökset valituskelpoisista rajoituspäätöksistä saantitodistuksella postitse. Sosiaalitoimeen kaikki rajoituspäätökset lähetetään kirjepostilla tai salatulla sähköpostilla.

Rajoitustoimenpide ei koskaan ole ensisijainen toimenpide lapsen hoidon ja huolenpidon järjestämisessä, vaan arjen haastaviin tilanteisiin mietitään aina tilannekohtaisesti yhdessä sovittuja menettelytapoja. Kasvatuksellisesti turvataan nuoria arjen haastavissa tilanteissa ottaen huomioon jokaisen nuoren erityisyys ja hoito- ja kasvatussuunnitelmassa sovitut tavoitteet. Arjessa haasteista keskustellaan nuoren kanssa ja nuoren ikätasoiset valmiudet huomioiden menettelytapoja suunniteltaessa kuitenkin niin, että nuoren hoito ja huolenpito toteutuu asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Rajoitustoimenpiteen päättyessä ohjaaja (rajoituksesta päättänyt ohjaaja mahdollisuuksien mukaan tai omaohjaaja) ja lapsi yhdessä täyttävät Nappulan -

asiakastietojärjestelmässä olevan rajoituspäätöksestä arvio -osuuden. Tässä käydään läpi rajoitukseen johtanut tilanne, sen toteuttamistapa, vaikuttavuutta, ja mietitään jatkoon liittyviä toimia, jotta voidaan vastaisuudessa välttyä rajoitustoimenpiteeltä.

Yksikön itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vastaa jokainen työntekijä omassa toimessaan, kokonaisvastuun ollessa yksikönjohtajalla.

2.4 Muistutusten käsittely

Avoimen ja turvallisen ilmapiirin kautta tavoitteena on se, että lapsi / nuori ja hänen läheisensä voivat tuoda esille suoraan yksikönjohtajalle tai muulle henkilökunnalle, mikäli hän on tyytymätön saamaansa kohteluun. Asian käsittely etenee siten, että yksikönjohtaja haastattelee jokaista asianomaista erikseen, jonka jälkeen asia pyritään käsittelemään yhdessä ja miettimään korjaavia toimenpiteitä asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Kaikki lapsen kohtaamat häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan keskustellen läpi joko omaohjaajan, vastaavan ohjaajan, yksikönjohtajan tai akuuteissa tilanteissa vuorossa olevan ohjaajan kanssa.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Asiakkaita informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus, sekä kannustetaan ottamaan muutoinkin kokemiaan epäkohtia esille, jotta niitä voidaan selvittää ja voimme kehittyä toiminnassamme.

Muistutuksen Lehtosara Joutsenossa vastaanottaa yksikönjohtaja Anu Lyytikäinen, p. 040 356 5183, anu.lyytikainen@familiar.fi, ollen myös vastuussa muistutuksen käsittelystä. Muistutus otetaan käsittelyyn välittömästi, tavoiteaika kirjallisen vastineen laatimisessa on yksi kuukausi. Laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Asiakas voi tehdä myös muistutuksen, kantelun tai valituksen hyvinvointialueelle, Lupa- ja valvontavirastoon, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtionkanslerille. Valituskelpoisten rajoituspäätösten osalta valitusosoite on Itä-Suomen hallinto-oikeus. Kantelu on valvontaviranomaiselle tehty ilmoitus epäilyistä virheellisestä tai lainvastaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä.

Yhteystietoja:

Lupa- ja valvontavirasto: kirjaamo@lvv.fi, asiakaspalvelu@lvv.fi

Eduskunnan oikeusasiamies: oikeusasiamies@eduskunta.fi. Asiakas voi myös olla yhteydessä oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa asiassaan. Oikeusasiamiehen kanslian yhteystiedot: p. 09 4321 (eduskunnan vaihde)

Valtioneuvoston oikeuskansleri: kirjaamo.okv@gov.fi

Itä-Suomen hallinto-oikeus: PL 1744, 70101 Kuopio

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat antavat tarvittaessa neuvoa ja ohjeistusta. Kantelun voi

tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta.

Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esihenkilöiden johdolla (yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat). Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan kirjallinen vastine muistutuksen tekijälle pyynnössä olevassa määräajassa. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja muistutukset ohjataan lähettämään sijoittavan kunnan/hyvinvointialueen kirjaamoon. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kirjaamon osoite on: Valto Käkelänkatu 3, 53130 Lappeenranta, sähköposti: kirjaamo.hva@ekhva.fi

Mikäli kyseessä on kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää ja tarvittaessa muita yksiköitä.

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön vastuhenkilö. Kanteluiden vastineet valmistelee vastuhenkilö yhdessä toiminnanjohtajan, palvelujohtajan ja laatujohtajan kanssa ja ne hyväksyy lastensuojelupalveluiden johtaja ja tarvittaessa sosiaalipalveluiden toimialajohtaja.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Lehtosara Joutsenon yksikössä toimii laaja-alainen eri ammattiryhmistä koostuva työryhmä. Työryhmässä on sekä naisia että miehiä. Työryhmään kuuluu kahdeksantoista (18) hoito- ja kasvatustyössä kokoaikaisesti toimivaa työntekijää (mukaan lukien vastaavat ohjaajat) sekä yksikönjohtaja. Henkilöstömäärän määrittää lastensuojelulaki, jossa määritetään henkilöstömäärän rakenne, henkilöstömäärä ja koulutustaso. Yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, sosionomeja ja lähihoitajia. Vuokratyövoimaa tai alihankintana hankittua työvoimaa hoito- ja kasvatustyössä ei käytetä, vaan alihankkijoiden käyttö liittyy toimintaa ylläpitäviin palveluihin. Mikäli opiskelijoita käytetään sijaisina, varmistetaan riittävästä opintopistemäärästä tehtävään tarkastamalla opintosuoriteote.

Rekrytoinnin periaatteet

Yksikön rekrytoinnin suunnittelusta vastaavat yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat. Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuunottoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja, hygieniapassia, ensiaputaitoja ja atk-osaamista. Aiempi työkokemus lastensuojelusta ja

psykiatrisesta hoitotyöstä katsotaan aina eduksi työntekijöille. Uuden työntekijän kohdalla on käytössä 6kk:n koeaika.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä pyydetään alkuperäiset tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan kopiot todistuksista Workday-henkilöstöhallintojärjestelmään. Ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkastetaan Valviran ylläpitämistä sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilörekistereistä Julkiterhikistä / Julkisuosikista ja merkitään rekisteröintinumero Workdayhin. Työntekijän on esitettävä voimassa oleva rikosrekisteriote ennen työsuhteen aloitusta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella. Esihenkilö merkitsee rikosrekisteriotteen päivämäärän Workday-henkilöstöhallintojärjestelmään.

Perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Familiarilla on käytössä uusille työntekijöille sähköinen perehdytysohjelma, joka suoritetaan erillisen vuoro- ja viikko-ohjelman mukaisesti kolmen kuukauden kuluessa työsuhteen alusta. Yksikössä on perehdytysuunnitelma sekä sijaisille että pidempiaikaisille uusille työntekijöille. Suullista perehdytystä tehdään uusille työntekijöille esihenkilöiden ja koko henkilökunnan toimesta. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa terveyden- ja lääkehoidosta vastaava ohjaaja ja turvallisuusasioiden perehdytyksestä turvallisuusvastaava. Yksikössämme on oma MAPA-kouluttaja, joka perehdyttää niin sijaiset kuin yksikön vakituisten henkilökunnan väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan.

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään ammatillisilla täydennyskoulutuksilla. Jokaisella työntekijällä on vähintään 5 op laajuinen täydennyskoulutus yksikön profiiliin mukaisesti psyykkisesti tai neuropsykiatrisesti oireilevien nuorten auttamiseen. Yksikössä on kirjallinen koulutussuunnitelma ja -rekisteri henkilökunnan ammattitaitoa ylläpitävistä koulutuksista, joita tulee jokaisella hoito- ja kasvatustyötä tekevällä olla vähintään 16 tuntia vuodessa. Suunnitelma sisältää myös kuvauksen siitä, miten vakituinen henkilökunta on koulutettu ja uudet työntekijät tullaan kouluttamaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiseen viitekehykseen sekä rajoitustoimenpiteiden turvalliseen toteutukseen. Henkilöstöllä on säännöllinen, ulkopuolinen työnohjaus. Esihenkilöt seuraavat työn laatua ja käyvät keskustelua henkilöstön kanssa koulutustarpeista. Jokaisen työntekijän kanssa laaditaan kehityskeskustelussa ammatillista kehitystä tukeva suunnitelma.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosuunnittelusta ja henkilöstöresurssien käytöstä vastaa vastaavat ohjaajat omissa asuinyksiköissään sekä kokonaisuudesta yksikönjohtaja. Työvuorosuunnittelussa on tavoitetuntimäärä riittävän henkilöstömäärän turvaamiseksi, jonka toteutumista sekä suunnitelmassa että toteumassa seurataan esihenkilöiden toimesta. Työvuorosuunnitelmia tehtäessä vastaavat ohjaajat varmistuvat tästä, ja yksikönjohtaja

tarkastaa työvuorosuunnitelmat. Yksikönjohtaja saa viikoittain yhteenvedon, josta näkee suunnitellut sekä toteutuneet tunnit. Kuukausittaisissa operatiivisissa palaverissa yksikönjohtajan, toiminnanjohtajan ja palvelujohtajan kesken seurataan kuukausitasolla sekä suunniteltuja vuoroja että toteumaa. Työvuorosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin ja poissaoloihin ja sijaisten hankkimistarpeeseen reagoidaan nopeasti. Henkilöstövoimavarojen riittävyys taataan jatkuvalla arvioinnilla ja hyvällä työvuorosuunnittelulla sekä ennakkoinnilla. Työntekijöiden toiveet huomioidaan työvuorosuunnittelussa. Tilanteiden ja tarpeen mukaan lisätään henkilömäärää vuoroihin. Yhdessä henkilöstön kanssa mietitään tarkoituksenmukaiset työvuorot esim. iltavuoron pituus, viikonlopun miehitys ja aamuvuoron alkamisaika.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Sijaisilla on sama koulutustaso kuin vakituisella henkilökunnalla. Tarvittavan henkilöstömäärän täyttyminen vuoroissa varmistetaan sijaisten käytöllä esimerkiksi sairaustapauksissa. Ennalta tiedettyihin poissaoloihin kuten loma-ajolle hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen hyödyntäen yksikön omaa sijaislistaa, jota ylläpidetään ja päivitetään jatkuvasti. Näin varmistetaan pätevän ja yksikölle tutun sijaistyövoiman saatavuus.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lehtosara Joutsenosta tehdään aktiivista yhteistyötä koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen, kehitysvammahuollon ja muiden tarvittavien nuoren hoitoon tai kasvatukseen liittyvien tahojen kanssa.

Yhteistyötä pyritään tekemään nuorta osallistaen, jotta hänen elämänhallinnan kykynsä lisääntyvät. Yhteistyötä tehdään tyypillisesti esimerkiksi verkostopalaverissa, lääkärintapaamisissa, koulupalaverissa tai puhelimitse asioita hoitaen. Yhteistyössä on käytössä sähköisiä välineitä, kuten kouluyhteistyössä Wilma-järjestelmä. Yhteistyötä tehdään salassapitosäännöksiä noudattaen.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kuvaus toimitiloista ja toimintaympäristöstä

Lehtosara Joutseno toimii yksitasoisessa hirsirakennuksessa. Yksikkö on rakennettu vuonna 2025 lastensuojelun laitostyön nykyajan tarpeisiin. Yksikkö jakautuu kahteen seitsemänpaikkaiseen asuinyksikköön, joiden nimet ovat Lumme ja Männistö. Asuinyksiköiden välissä on hallintotilat. Asiakkaiden huoneet ovat asuinyksiköissä vierekkäin, ja olohuoneet, ruokailutilat ja keittiöt, sekä työntekijöiden toimistot ovat toisella puolen käytävää. Asiakkaila on käytössään asuinyksiköiden yhteiset kylpyhuoneet ja WC:t, joita on molemmin puolin kolme. Hallintotiloissa sijaitsee lääkehuone, monitoimitila, sauna ja kylpyhuone, vaate- ja siivoushuoltotilat, yksikönjohtajan huone, neuvotteluhuone

sekä varastotiloja. Lisäksi Lumme-asuinyksikössä on aistihuone, jossa voi nuorten kanssa harjoitella tunnesäätelytaitoja monin eri keinoin.

Lehtosara Joutseno sijaitsee Lappeenrantaan kuuluvassa Joutsenon Pulpin asuinalueella, Ahvenlammen ulkoilualueen vieressä. Ahvenlammen rantaan on noin 100 metrin matka, josta myös lähtee ulkoilureitti lammen ympäri. Ulkoilureitin varrella on mm. laavu, kuntoportaat, useampia uimarantoja, uimahyppytornit, beach volley-kenttä, sekä kaksi ulkokuntosalia.

Yksiköstä on 4 km:n matka Joutsenon keskustaan, jossa on saatavilla mm. perusterveydenhuollon palvelut, kaupat, kirjasto, nuorisotalo. Juna-asema sijaitsee 4 km:n matkan päässä yksiköstä.

Familiar Lehtosara Joutsenon kiinteistöön ja työympäristöön liittyvät viimeisimmät viranomaistarkastukset ovat:

Lappeenrannan ympäristötoimen ympäristöterveydenhuollon tarkastus 1.4.2026

Avin työsuojelutarkastus 10.11.2022

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palotarkastus 12.9.2025

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 28.4.2023

Tunnistettut riskit asiakastietojen käsittelyssä toimitiloissa

Asiakkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään työryhmien kesken päivittäisillä raporteilla, viikoittaisilla raporteilla sekä työpaikkakokouksissa. Lisäksi asioita käsitellään neuvotteluissa, joissa asiakas on myös läsnä. Tilat, joissa asioita käsitellään, ovat äänieristettyjä, ja työntekijät huolehtivat, että ovet ja ikkunat tulevat suljettua. Riskeinä ovat auki jäänyt ikkuna, tai puheen kuuluminen oven ulkopuolelle äänieristyksestä huolimatta. Riskit on tunnistettu yksikössä, ja jokainen työntekijä osaa kiinnittää niihin huomiota ja huomioida ne omassa tai muiden toiminnassa.

Kuvaus kiinteistöhuollosta

Lehtosara Joutseno toimii vuokratiloissa. Kiinteistöhuolto on ostettu ulkopuoliselta toimittajalta. Kiinteistöhuollon toimittaja kuten muutkin alihankintana hankittujen palveluiden toimittajat ovat sitoutuneet salassapitovelvollisuuteen. Kaikilta ulkopuolisilta henkilöiltä pyydetään henkilökortti nähtäville heidän tullessa toimittamaan asiaa kiinteistöön. Kiinteistöön liittyvät puutteet ilmoitetaan suoraan omistajalle tai kiinteistöhuoltoyhtiölle. Kiinteistöhuollolla on ympärivuorokautinen päivystys akuutteja kiinteistöön liittyviä tilanteita varten.

Muu välineistö

Paloturvallisuutta koskeva välinehuolto on kuvattu omavalvontasuunnitelman asiakasturvallisuutta käsittelevässä kohdassa 2.1. Keittiössä terävät ruoanlaittovälineet kuten terävät veitset ja sakset säilytetään lukitussa kaapissa tai laatikossa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisiä laitteita Lehtosara Joutsenossa on kaksi Omron-verenpainemittaria, Dräger-alkometri ja puhalluspillejä, kuumemittareita, vaaka, pituusmitta, pinsettejä, punkkipihtejä, viiloja, erilaisia sidostarvikkeita, painositeitä ja laastareita sekä muita ensiapuvälineitä, kondomeja ja raskaustestejä. Käyttöohjeet löytyvät laitteen säilytyskotelosta ja jokainen henkilökunnasta koulutetaan käyttämään laitteita perehdytyksen yhteydessä.

Lääkehoitovastaava huolehtii patterikäyttöisten välineiden kalibroinneista ja että välineet ovat kunnossa, niitä on tarpeeksi ja, että ne ovat käyttökelpoisia. Lääkehoitovastaava hävittää vanhentuneet lääkinälliset laitteet, kuten laastarit ja sidostarpeet ohjeistuksen mukaisesti.

Suomessa lääkinällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, valmistajat ja maahantuojat ovat velvollisia ilmoittamaan niihin liittyvistä vaaratilanteista lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan niin pian kuin mahdollista. Ilmoituksen voi tehdä Fimean verkkosivulla. 1. ominaisuuksista 2. suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä 3. riittämättömästä merkinnästä 4. riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai 5. käytöstä.

Poikkeamailmoitus tehdään Faminettiin, käydään läpi työryhmässä ja mietitään mahdolliset korjaustoimenpiteet. Laiterikoista huolehtii lääkehoitovastaava, joka toimii yhteyshenkilönä laitevalmistajan ja Lehtosara Joutsenon välillä.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on yhteensopiva sosiaalihuollon Kanta-palvelujen kanssa. Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Henkilöstö koulutetaan asianmukaisesti tietojärjestelmien käyttöön. Henkilöstön osaamisen seurantaan ja kehittämiseen käytetään Workday-järjestelmää ja Moodle-oppimisalustaa. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa ja lastensuojelupalveluiden johtajaa.

Kaikki Familiarin työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen yhteydessä salassapitositoumuksen, jossa sitoutuu noudattamaan salassapitosäädöksiä. Yksikössä noudatetaan Mehiläisen tietoturvasuunnitelmaa, joka on laadittu 14.5.2025 ja päivitetty säännöllisesti, viimeksi 4.11.2025. Yksikössä tietoturvan toteutumisesta vastaa jokainen työntekijä työssään ja yksikönjohtaja on kokonaisvastuussa tietoturvan toteutumisesta. Työntekijät koulutetaan työsuhteen alussa tietoturvaan ja –suojaan sekä käytettävien tietojärjestelmien ja teknologian käyttöön. Tarpeen mukaan koulutusta täydennetään tai kerrataan työsuhteen aikana. Asiakastietojärjestelmän toiminnan katkoksiin on yksikössä varauduttu säilyttämällä kriittiset asiakastiedot kuten lääkelistat myös paperisina versioina.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelman vastuu ja päivitys

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, joka Lehtosara Joutsenossa on sairaanhoitaja YAMK Anu Liina Floman. Varavastaavana toimii terveydenhoitaja Anu Hanninen.

Lääkehoitovastaavan vastuulla on koko yksikön lääkehoito ja sen toimiminen oikeaoppisesti yhdessä Familiarin, STM:n ja ja valvovan alueellisen tahon ohjeistuksien kanssa. Lääkehoitovastaavan vastuut ja tehtävät on kuvattu omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.2 tarkemmin.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta lähtökohtaisesti aina mikäli toimintatavoissa tai henkilöstössä tapahtuu muutoksia. Lääkehoitovastaavan päivitettyä suunnitelman, sen tarkastavat yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat, jonka jälkeen se lähetetään vastuulääkäri Mikko Purhoselle tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 15.8.2025.

Lääkehoidon omavalvonta

Lääkehoitovastaavan vastuulla on myös lääkehoidon omavalvonta, johon kuuluu muun muassa lääkelistojen ajantasaisuuden valvonta, lämpötilavalvonnan toteutuminen, avaimenhallinnan kirjaamisen toteutuminen ja poikkeamien tarkastelu. Omavalvonta tulee suorittaa joka kuukauden 10. päivään mennessä. Omavalvonnan tukena on joka vuosi säännöllisesti toteutettava apteekin tarkastuskäynti, jossa yhteistyöapteekin Joutsenon apteekin proviisori tarkastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman, toimitilat ja käsitellään mahdolliset muutokset toiminnassa. Lääkehoitovastaava huolehtii tapaamisen toteutumisesta ja käynnistä laaditaan muistio allekirjoituksineen.

Lääkehoidon oikeellisuuden varmistamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi on perustettu Familiarin lääkehoidon työryhmä, jolta voi kysyä lääkehoidon toteuttamiseen liittyvistä asioista. Työryhmä keskustelelee lääkehoidosta säännöllisesti ja tekee yhteisiä linjauksia Familiarin lääkehoidosta noudattaen viranomaisten ja Mehiläisen linjauksia. Lehtosara Joutsenon lääkehoitovastaava Anu Liina Floman on osana tätä työryhmää.

Tärkeänä osana perehdytystä lääkehoitoon on lääkehoitosuunnitelman lukeminen, lääkehoitolupien suoritus ja lääkeperehdytys Familiarin lääkeperehdytyslomakkeen kanssa. Lääkehoitosivusto verkossa on myös osa perehdytystä. Myös opiskelijat perehdytetään yksikössä samalla tavalla. Uuden työntekijän perehdytys ja lääkehoitoluvat pyritään suorittamaan neljän viikon kuluessa työsuhteen alusta.

Lääkehoidon poikkeamat kirjataan Faminettiin lääkepoikkeamakohtaan ja ne käsitellään aina seuraavan kuukauden työpaikkakokouksessa koko työryhmän kanssa. Mikäli poikkeama on vakava, se käsitellään pikimmiten. Esihenkilö kirjaa käsittelyn jälkeen toimenpiteet poikkeamiin ja toimintatapoja pyritään kehittää siihen suuntaan, ettei poikkeamia jatkossa synny.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

Yksikön tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Yksikönjohtaja Anu Lyytikäinen

p. 040 356 5183

Lehtosara Joutsenossa asiakaskirjahallinto, dokumentointi ja arkistointi tapahtuvat pääosin asiakastietojärjestelmä Nappulan avulla. Nappula (Fastroi Oy) vastaa dokumenttien, päivittäiskirjausten salassapidosta ja säilytyksestä sopimusten mukaisesti.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja toimintakäytäntönä on kirjata viimeistään ennen oman työvuoron päättymistä.

Jokaisen työntekijän työsuhdetta perustettaessa käydään läpi ja allekirjoitetaan vaitiolovelvollisuussopimus. Opiskelijat täyttävät ja allekirjoittavat myös vaitiolositoumuksen. Nappulan käyttö, erilaiset kirjaustavat ja sähköpostin lähettämiseen liittyvät ohjeistukset käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi perehdytysvaiheessa sekä tarpeen mukaan työsuhteen aikana. Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa on dokumentointiin liittyvää ohjeistusta ja tietoa.

Asiakastyön dokumentointia kehitetään jatkuvasti ja siihen käydään sekä sisäisiä että ulkoisia koulutuksia.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Läheisiltä kysytään toiveita ja palautetta suullisesti säännöllisesti kohtaamisten tai yhteydenpidon yhteydessä. Lapsia ja nuoria kannustetaan kertomaan palautetta ja toiveita henkilökunnalle, sekä heiltä kysytään palautetta suullisesti säännöllisesti arjessa. Molemmissa asuinyksikössä on yhteisökokous viikoittain, jossa lapsilla on mahdollisuus nostaa esille toivomiaan asioita.

Lapsia ja heidän huoltajiaan kuullaan eri vaiheissa sijoitusta heitä koskevissa asioissa, kuten mielipiteiden selvittäminen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, kuukausikoosteen läpikäyminen ja mielipiteen selvittäminen asiakkaan kanssa sekä eri palavereihin valmistautuminen etukäteen ja palaverissa käytyjen asioiden selventäminen vielä

jälkikäteen.

Puolivuositain kerättävällä asiakaskokemuskyselyllä selvitetään asiakkaiden, läheisten ja sosiaalityöntekijän palaute. Saadun palautteen perusteella toimintaa kehitetään yksikön laadun ja omavalvonnan näkökulmista. Asiakaspalaute kerätään sähköisesti puolivuositain lapsilta sekä heidän vanhemmiltaan / läheisiltään.

Kaikki saatu palaute käsitellään kuukausittaisissa työpaikkakokouksissa ja mietitään työryhmässä, miten toimintaa voidaan kehittää palautteen pohjalta. Saatua palautetta hyödynnetään myös kehittämissuunnitelmaa laadittaessa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Jatkuva yksikön arjessa tapahtuvan havainnoinnin ja arvioinnin lisäksi yksikössä tehdään vuosittain riskikartoitus yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä sekä sovitaan toimenpiteet riskien vähentämiseksi. Työsuojelun riskejä arvioidaan itsearviointilla, johon osallistuu yksikön turvallisuustoimikunnan kanssa koko työryhmä. Riskien kartoituksella selvitetään toimintaan liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuutta ja mahdollisia vaaratekijöitä.

Riskienhallinnan vastuut

Päävastuu riskien hallinnasta on yksikön esihenkilöillä, jotka vastaavat ja huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioissa. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin sekä turvallisuutta ja toiminnan laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Avointa ja turvallista keskusteluympäristöä ylläpidetään jatkuvasti. Lehtosara Joutsenon turvallisuustoimikunnan toimii Kimmo Haltsonen. Turvallisuustoimikunnalla on erityinen rooli turvallisuuden huolehtimisesta yksikössä, johon riskienhallinta liittyy olennaisena osana. Turvallisuustoimikunnan tehtävät on kuvattu omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.2.

Riskienhallinnassa johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja perehdyttää henkilöstöä yhdessä turvallisuustoimikunnan kanssa yksikön turvallisuusasioissa. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen ja avoimen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja –riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden havainnointiin, suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Riskien tunnistaminen ja arviointi

Riskienhallinnan ja riskien tunnistamisen keskeiset menettelytavat ovat jatkuva arviointi ja havainnointi, riskikartoitukset ja tarkastukset vuosittain sekä suullinen ilmoittaminen ja poikkeamien kirjaaminen sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään Faminetiin.

Tyypillisimpiä riskejä Lehtosara Joutsenon perusyksikössä ovat lasten vointiin liittyvät käyttäytymisen haasteet joko itse, toiseen lapseen tai henkilökuntaan kohdistuen. Näitä tilanteita varten on laadittu väkivalta- ja vaaratilanneohje. Lasten kuljetuksiin liittyvät riskit ovat tiedostettu ja henkilökunta on ohjeistettu käyttämään kuljetuksiin ensisijaisesti yksikön autoja ja huomioimaan kuljetuksiin liittyvän erillisen ohjeen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

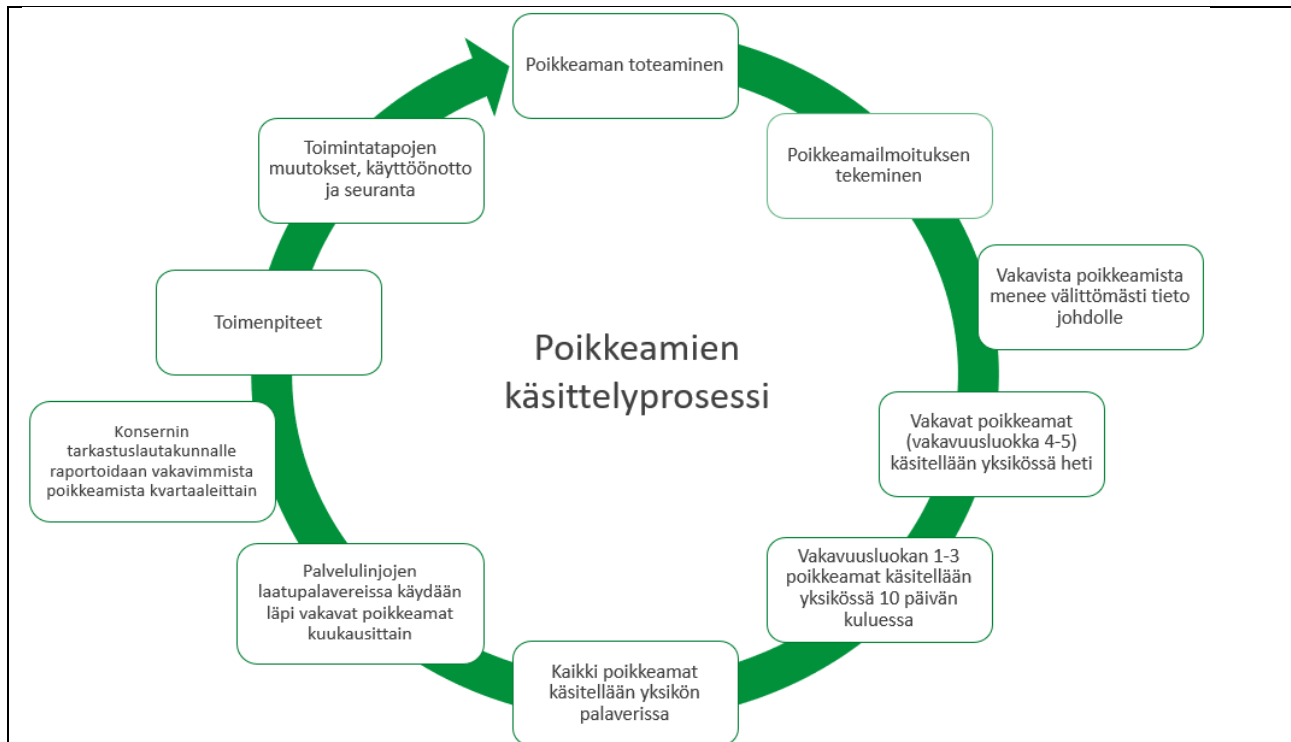
Henkilöstön yhtenäiset toimintatavat ja erilaisten asiakastilanteiden ennakoiminen luo varmuutta ja turvaa. Henkilömitoitus jokaiseen työvuoroon oltava riittävä. Henkilöstön koulutus turvallisuuteen liittyen on ajan tasalla. Uudet työntekijät perehdytetään heti turvallisuuden perehtymisohjeen mukaisesti ja talon käytännöt käydään tarkasti läpi.

Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödyksi ottamalla henkilökunta mukaan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskit ja kriittiset työvaiheet sekä mahdolliset vaaratilanteet pyritään huomioimaan ennaltaehkäisevästi ja niihin puututaan välittömästi. Käytössä on turvasuunnitelma, ennakoidut vartijakutsut sekä akuuteissa tilanteissa ohjeistus soittaa virkavalta paikalle. Päivittäisillä raporteilla keskustellaan havainnoista ja ennakoidaan mahdollisia tulevia riskejä ja tehdään suunnitelma sekä ennakoiava toimintaohjeistus/työnjako niihin liittyen. Riskienhallinnan toimivuutta ja riittävyttä tarkastellaan säännöllisesti työpaikkapalaverissa, jolloin koko henkilöstö on paikalla.

Riskikartoituskysely tehdään yksikössä vuosittain koko henkilöstölle. Kyselyn tulokset puretaan yhdessä ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä asiakkaisiin, toimintaan, työmenetelmiin ja kiinteistöön liittyen.

Poikkeamien käsittely

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen Faminetin poikkeamat –osioon. Poikkeamat käydään läpi työpaikkakokouksessa tai vakavat poikkeamat jo aiemmin alla olevan mallin mukaisesti. Koko työryhmä miettii yhdessä ennaltaehkäisymalleja ja toimii sovittujen toimintamallien mukaan.



Käsittelyn keskeiset menettelytavat Lehtosarassa:

- käsittely välittömästi esihenkilöiden ja poikkeaman tehneen kesken
- käsittely yksikön työpaikkapalaverissa
- käsittely Lehtosaran johtoryhmässä
- käsittely Familiarin johtoryhmässä tarvittaessa

Valvontalain 29§ mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvien on valvontalain 29§ mukaan ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Lehtosara Joutseno yksikön henkilökunta on ohjeistettu ja velvoitettu ilmoittamaan viipymättä yksikön vastuuhenkilö Anu Lyytikäiselle, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä tai laatupoikkeamia yksikön toiminnassa.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan uudelle työntekijälle jo perehdytysvaiheessa ja koko henkilökuntaa koskeva ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi työpaikkakokouksessa. On käyty myös läpi, että työnantaja ei kohdista kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekijää kohtaan (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen tai irtisanominen
- muu epäedullinen kohtelu

- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen

Vastatoimien kieltö koskee kaikkia ilmoituksia riippumatta siitä, osoittautuuko ilmoitettu epäkohta myöhemmin aiheelliseksi vai ei, kunhan ilmoitus on tehty vilpittömässä mielessä. Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hän voi ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun, luottamusmieheen tai valvontaviranomaiseen (Lupa- ja valvontavirasto).

Ohje Lehtosara Joutsenon henkilöstölle: "Havaitessasi epäkohdan keskustele asiasta Anu Lyytikäisen kanssa. Kirjaa ilmoitus Faminetiin yksikön omilla sivuilla kohdassa "poikkeamat". Täytä lomake. Tallenna lomake ja ilmoitus lähtee edelleen käsiteltäväksi."

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Vastuuhenkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäynnösten estämättä 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.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnassa toimivuutta, laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan poikkeamailmoitusten kautta. Yksikönjohtaja ja toiminnanjohtaja hyödyntävät Power BI-tiedolla johtamisen järjestelmän laaturaporttia riskienhallinnan arvioinnissa. Yksikön esihenkilöt ja turvallisuusvastaava seuraavat ja arvioivat riskienhallintaa päivittäisessä työssä.

Hygieniaohteiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan yksikön vastuusairaanhoitajan Anu Liina Flomanin toimesta. Hän myös infektioilanteissa antaa erityistä ohjeistusta muulle henkilökunnalle. Siivousvastaavina toimivat Lumme-asuinyksiköstä Simo Maijanen ja Männistö-asuinyksiköstä Emilia Liukka. He vastaavat siitä, että yksikön yleiseen hygieniaan liittyvät ohjeistukset ja siivouslistat ovat ajantasalla.

Turvallisuusvastaava Kimmo Haltsonen ja esihenkilöt huolehtivat uusien työntekijöiden perehdytyksestä riskienhallintaan liittyen. Poikkeamatilanteissa yksikön esihenkilöt ohjeistavat henkilökuntaa tarvittaessa poikkeamaraportointiin ja ohjaavat yksikön yhteistä keskustelua riskien hallitsemiseksi.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Yksikössä seurataan toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja / tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja / tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan.

Yksikössä käytettävät ostopalvelut / alihankinta:

Työnohjaus: Anssi Puolanne

Siivouspalvelut: Siivoustiimi Mariko

Kiinteistöhuolto: Luotea Oy

Siivoustiimi Marikon ja kiinteistöhuolto L&T omavalvontasuunnitelmat on toimitettu yksikköön.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma sekä siitä, että siinä kuvattuja toimia noudatetaan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Valmiussuunnitelma löytyy PELSU-portaalista sekä tulosteena toimistoista.

Valmiussuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan vuosittain.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Lehtosara Joutsenon yksikönjohtajan, vastaavien ohjaajien ja henkilökunnan yhteistyönä. Yksikön turvallisuudesta ja lääkehoidosta vastaavat ovat laatineet omavalvontasuunnitelman omiin osioihinsa kuvaukset. Työntekijöiden ollessa jo laatimisprosessissa mukana, varmistetaan jokaisen tietoisuus ja sitoutuminen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman lukeminen ja yhdessä sen sisältöjen käsittely kuuluvat yksikön perehdytysohjelmaan. Yksikössä on työstyetty yhdessä henkilöstön kanssa omavalvonnan sisältöjä, kuten arvoja, hyveitä, toiminta-ajatusta, asiakkaiden hyvää kohtelua, kohtaamista, oikeusturvaa ja itsemääräämisoikeutta jatkuvana kehitystyönä.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu kaikki keskeiset toimenpiteet Lehtosara Joutsenon toimintaan liittyen, jolla palveluntuottaja itse valvoo yksikköä, henkilökunnan toimintaa sekä tuotettavan palvelun laatua. Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Familiarin omavalvontaohjelma täydentää kuvausta omavalvonnan toteutumisesta.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta, päivittämisestä ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja. Päivityksistä tiedotetaan koko työryhmää työpaikkakokouksissa sekä kirjallisesti, jolloin päivitettyt asiat siirtyvät käytäntöön.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä molempien asuinyksiköiden kansioissa, jotka ovat olohuoneissa, sekä Lehtosara Joutsenon internetsivuilla osoitteessa <https://familiar.fi/lehtosara-joutseno>

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan päivitystarpeen ilmettyä, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan arjessa jatkuvasti esihenkilöiden ja ohjaajien toimesta jokaisessa työvuorossa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittaisella omavalvontakyselyllä, jonka yksikönjohtaja täyttää. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain syksyllä vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain yksikön internetsivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Joutsenossa, 1.4.2026

Allekirjoitus



Anu Lyytikäinen

Yksikönjohtaja