

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

SARASTE NOKIA

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	3
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	8
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	11
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	13
2.3.1 Asiallinen kohtelu	15
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	17
2.4 Muistutusten käsittely	21
2.5 Henkilöstö	23
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	25
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	26
2.8 Toimitilat ja välineet	26
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	27
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	30
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojatietojen käsittely	33
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	35
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	36
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	36
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	38
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	41
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	43
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	44

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	45
4.1 Toimeenpano	45
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	45
LIITE 1.....	46
LIITE 2.....	48

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Piia Särkilampi piia.sarkilampi@familiar.fi , p.040 8242783

Toimintayksikkö Saraste Nokia	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Henna Aarnio	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 5320480 henna.aarnio@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Luhtatie 36	Postinumero ja toimipaikka 37120 Nokia
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun sijaishuolto	Asiakaspaikkamäärä 14
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Palveluja tuotetaan ympärivuorokautisena lastensuojelun sijaishuollon palveluna lähipalvelun muodossa.	

Hyvinvointialue Pirkanmaa
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot ovat liitteenä alueittain. Pirkanmaan sosiaaliasiavastaava: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi , Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty
22.2.2013 Luvan myöntämispäivä	Ympäri vuorokautinen lastensuojelupalvelu.
7.12.2015 Paikkalukua varten muutosl luvan myöntämisen ajan- kohta	
1.3.2018 Fuusioitumista varten muu- tosluvan myöntämisen ajan- kohta	
8.1.2019 Sijaintikunnan muutoksen luvan myöntämisa jankohta	
14.3.2024 Vastuuhenkilön muutos So- teri rekisteriin	

1.1. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Saraste Nokia on 14-paikkainen lastensuojelun erityisyksikkö 10–17-vuotiaille lapsille, joiden haasteet liittyvät varhaislapsuuden kiintymyssuhdehäiriöihin tai muihin lapsuudenajan traumoihin. Toimintamme pohjaa vahvasti vuorovaikutukseen ja käytämme työskentelemme apuna DDP-terapiamenetelmämallia. DDP:n avulla työskennellään kiintymyssuhteiden haasteiden kanssa vahvistamalla turvallisia vuorovaikutuskokemuksia. DDP on ollut osa toimintaamme aina yksikön perustamisesta alkaen, joten tämä on juurtunut vahvasti meidän arkeemme näkyen arjen pienistä kohtaamisista aina juhlapyhäperinteisiin saakka.

Lasten ja aikuisten välinen vuorovaikutus on avainasemassa meillä yhteisen turvallisen arjen rakentamisessa. Ilman turvallisuuden tunnetta ei voi syntyä kiintymystä eikä luottamuksellista suhdetta. Ohjaajien ylläpitämä vuorovaikutus asuinyksiköissämme on leikkisä, välittävä, hyväksyvä, kiinnostunut ja empaattinen. Meillä ei ole poikkeavaa, että ohjaaja hyppää lapsen innoittamana vesihyppytornista 10 metristä tai että ohjaajat pelaavat täysillä mukana pingisturnauksessa yksikön yläkerrassa. Näemme myös yhtä arvokkaana sen, että huoneeseen vetäytyvän lapsen kanssa vietetään aikaa esimerkiksi kahvihetken merkeissä tai muistipeliä pelaillen. Kaikkien näiden avulla pystymme tukemaan lapsen ja omaohjaajan välistä suhdetta ja luomaan lapsille myös korjaavia kokemuksia kiintymyssuhteisiin.

Työyhteisöissämme on paljon erilaisia vahvuuksia ja joukkuehenkisyyden avulla tuomme näitä myös lasten arkeen. Välillä haastavampien asioiden äärelle päästään laavuretkellä makkaran paiston lomassa ja toisaalta meillä arjen pienetkin onnistumiset huomioidaan eikä meidän mielestämme juhlapäiviä voi vuodessa olla liikaa. Yhdessä luodut muistot ja niiden merkitykset ymmärretään ja niitä vaalitaan. Lasten perheet ja läheiset nähdään ensiarvoisen tärkeinä. Perheohjaajamme tärkeimpiä työtehtäviä on ylläpitää, vahvistaa ja tukea lasten ja vanhempien välistä suhdetta jokaisen perheen tarpeet huomioiden.

Toimintaperiaate

Saraste Nokian vahvat ammatilliset työryhmät tarjoavat lapsille turvallisen struktuurin, kuntouttamista tukevan ympäristön ja aikuisen vahvan malliesimerkin sekä aidon läsnä

olon. Lasten traumatausta voi näkyä esimerkiksi haasteina koulunkäynnissä, itsetuhoisena käytöksenä, masennuksena, puhumattomuutena tai ahdistusoireina.

Kuntoutuksen runkona meillä toimii vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia menetelmämalli DDP. DDP – kiintymyssuhdetyöskentelymenetelmän pohjana on turvallisuus, jonka saavutamme säännöllisen ja yksilöidyn arjen avulla. Ilman turvallisuuden tunnetta ei voi syntyä kiintymystä eikä luottamuksellista suhdetta. Ohjaajien ylläpitämä kuntouttava ympäristö on leikkisä, välittävä, hyväksyvä, kiinnostunut ja empaattinen. Näiden avulla pystymme tukemaan lapsen ja omaohjaajan välistä suhdetta ja luomaan korjaavia kokemuksia.

Lapsen arki rakennetaan meillä hyvin yksilökohtaisesti, jotta se tukee mahdollisimman hyvin lapsen kuntoutumista. Meillä on käytössä viikko-ohjelmat, joiden sisältöön lapsi pääsee itse vaikuttamaan. Viikko-ohjelmaan merkitään lapsen viikon menot sekä omaohjaajatyölle varattu viikoittainen aika. Säännöllisellä ja mahdollisimman hyvin ennakoidulla arjella pystymme tukemaan nuoren omaa toimintaa. Arjessamme näkyy vahvasti ohjaajien ja lasten välinen vuorovaikutus, jonka näemme tärkeimpänä työskentelyn välineenä. Lasten ilot, surut ja murheet tulevat meillä kuulluksi ja ohjaajat käyvät päivittäin lasten kanssa keskusteluja arjen perusasioista sekä lasten esiin nostamista aiheista. Pyrimme meidän työskentelymallillamme siihen, että lapsi oppisi ymmärtämään arjessa tekemiensä valintojen merkityksen ja vaikutuksen omaan sekä muiden elämään.

Meille lasten läheiset ja perheen osallisuus kuntoutuksessa nähdään eriarvoisen tärkeänä. Lähtökohtaisesti tuemme lapsia pitämään yhteyttä läheisiinsä, vanhempiin, sukulaisiin ja ystäviin. Sijoituksen aikana lapset saavat tavata ja pitää yhteyttä vanhempiin/läheisiin yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti. Yksikön majakan asuinyksikössä työskentelee myös perhetyötä tekevä ohjaaja, joka pitää tiiviimmin vanhempiin yhteyttä puhelimitse ja perhetapaamisten merkeissä.

Yksikömme yhteydessä toimii Nokian kaupungin järjestämänä yläkoulun erityisluokka, jossa työskentelee opettajan lisäksi kaksi koulunkäynnin ohjaajaa. Yksikön ohjaajat tekevät aktiivista yhteistyötä koulun henkilöstön kanssa ja näin pyrimme tukemaan jokaisen lapsen yksilöllistä koulunkäyntiä.

Kannustamme ja tuemme lapsia erilaisten liikunta- ja kulttuuriharrastusten pariin. Lasten

omat mielenkiinnonkohteet otetaan huomioon ja mikäli lapsella on ollut harrastuksia ennen yksikköön muuttoa, pyritään näiden harrastusten jatkumista mahdollistamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Yksiköstämme löytyy myös hyvät harrastetilat yläkerrasta, jossa on mahdollista muun muassa askarrella, tehdä kuvataidetta, pelata pingistä tai tehdä erilaisia rentoutumisharjoituksia. Yksikköömme on tehty rentoutumista varten erillinen tila, josta löytyy myös Neurosonic-patja. Tähän patjaan on integroitu neurosonic-teknologiaa, joka tuottaa matalataajuista värähtelyä. Tämä värähtely auttaa rentoutumaan, helpottaa stressin oireita, auttaa kehoa palautumaan fyysisestä rasituksesta sekä sillä pystytään myös parantamaan unenlaatua. Muutaman kilometrin päässä Nokian kaupungin keskustassa sekä Tampereella on todella hyvät mahdollisuudet hyvinkin erilaisille harrastuksille.

Yksikössä järjestetään viikoittain erilaista toimintaa lapsille, johon heidän on mahdollista vaikuttaa sekä osallistua. Lapset pääsevät myös vaikuttamaan omaohjaaja-aikojen sisältöön. Omaohjaajatyön peruspohjana on lapsen tavoitteet ja niitä kohti työskentely, mutta se ei pois sulje sitä, etteikö tavoitteita kohti voida mennä lapselle mieleisiä toimintoja hyödyntäen.

Teoreettinen viitekehiksemme DDP-menetelmämallin mukaan toimimisen kautta välittäminen ja vastuunotto nousevat meidän arjessamme isosti esille. Huolehdimme lapsen tarpeista ja ymmärrämme hoivan merkityksen traumalapselle. Lapset sekä heidän perheensä huomioidaan ja koko henkilöstömme on valmiina tukemaan ja tekemään töitä lasten kanssa heidän tavoitteidensa eteen.

Vuonna 2023 Familiarin yksiköissä aloitettiin projekti ” Kohti elinvoimaisia työyhteisöjä”. Prosessin ensimmäisessä vaiheessa työyhteisöissä pohdittiin kummankin asuinyksikön toiminnan toimintaohjeita eli hyveitä. Kummankin asuinyksikön hyveet löytyvät asuinyksiköistä tauluista. Hyveitä hyödynnetään työyhteisöjen kehittämistyössä ja prosessi jatkuu yksilötasolle vuoden 2024 aikana. Prosessissa on käyty läpi työyhteisön toiminnan sekä asiakastyön hyveitä. Näistä sekä työyhteisöjen että asiakastyön hyveistä on tehty taulut molempiin asuinyksiköihin asuinyksikkö kohtaisesti.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1. Palvelujen laadulliset edellytykset

Näemme laadun koostuvan

- Tukevasta kivijalasta, mikä pitää sisällään sen, että toimintamme on lain ja asetusten, soteri -rekisteröinnin ja sopimusten mukaista toimintaa. Siinä huolehditaan lääkehoidon ja omavalvonnan toteutumisesta ja työn laatua myös mitataan
- Toimintaperiaatteista, joita ovat vastuullisuus, arvot, johtamiskulttuuri ja -kompetenssit, laatustandardit, suunnitelmat ja ohjeet
- Henkilöstöstä eli osaava, sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö on laadun edellytys
- Asiakaskokemuksesta ja sen mittaamisesta sekä sen pohjalta kehittämisestä. Asiakkaita ovat lasten lisäksi läheiset sekä palveluiden tilaajat
- Turvallisuudesta, jolloin puhutaan asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja -turvasta
- Laadun kehittämisestä, mitä on ennen kaikkea saadun tiedon (asiakaskokemus, tarkastukset, palautteet, mittaamiset jne.) hyödyntäminen kehittämisessä.

Saraste Nokian toimintaa ohjaa Familiarin arvopohja, joka muodostuu neljästä arvo-
parista:

- Tieto ja Taito
- Välittäminen ja Vastuunotto
- Kumppanuus ja Yrittäminen
- Kasvu ja Kehittäminen

Toimintaamme Saraste Nokialla ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

- Lapsen oikeuksien sopimus
- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa

Laatuamme ohjaa edellisten lisäksi myös hyvinvointialueiden puitesopimukset ja niihin kirjatut laatuvaatimukset. Näitä ovat yritystason vaateiden lisäksi esimerkiksi tiloihin, hoidon sisältöön ja vaikuttavuuteen, lääkehoitoon, dokumentointiin, koulutustasoon sekä täydennyskoulutuksiin, työnohjauksiin ja perehtymiseen liittyvät asiat. Myös keräämämme ja saamamme palautteen hyödyntäminen kuuluu laadun seurantaan ja kehittämiseen.

Laadunhallinnan järjestelmä

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 laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Omavalvonnan toteutus

Omavalvontaa on Familiarissa toteutettu jo useiden vuosien ajan. Omavalvonta rakentuu useasta eri osa-alueesta ja toimenpiteestä:

Yksikönjohtajat vastaavat kuukausittain omavalvonnan seurantakyselyyn, joka koostuu yhdeksästä kokonaisuudesta:

- Hoito ja kasvatus
- Saapuneet ja lähteneet nuoret
- Rajoitustoimenpiteet
- Ravinto- ja siivoushuolto
- Turvallisuus
- Kiinteistö
- Poikkeamakäsittely
- Lääkehoito
- Vuosikellon mukaiset tehtävät

Lisäksi osa-alueet ovat listattuina työryhmäkokousten pohjaan ja niiden käsittelyä seurataan palvelujohtajien toimesta toiminnanohjausjärjestelmästä, johon muistio-pohjat tallennetaan.

Ennen kuukausiseurannan täyttämistä yksikönjohtajalla on myös käytettävissään erillinen lääkehoidon vastaavan tekemä lääkehoidon kuukausiseuranta, jossa käsitellään mahdolliset lääkehoidon poikkeamat sekä avainten hallinnan toteutuminen, lämpötilojen tarkastukset, lääkelistojen ajantasaisuus, kaksoistarkastukset, lääkeli-pien voimassaolot, ensiapukoulutukset, lääkehävikki sekä lääkehuoneen siisteys ja hygienia.

Omavalvonnan kuukausiseurannan perusteella pystymme seuraamaan useita eri parametreja, esim. rajoitustoimenpiteiden tai poikkeamien määrää ja näin reagoimaan nopeasti yksikön vaihteleviin tilanteisiin. Tavoitteena on huomata ja ennaltaehkäistä mahdolliset poikkeamat eri osa-alueilla ja ohjata siten yksikkömme toimintaa.

Laadun toteutumista mittaamme omavalvonnan lisäksi kvartaaleittain yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Kvartaaliarviointi on laaja kokonaisuus, mihin kuuluu sekä omavalvonnan toteutumisen seuranta sekä asiakastyön laadullisten asioiden tarkastaminen. Kvartaaliarviointia tulee myös sisäiset omavalvontakäynnit sekä ulkoiset auditoinnit. Vuosittain tehdään laaja omavalvonnan vuosikysely organisaatiotasoisien havaintojen kartoittamiseksi.

Asiakastyön laadun mittaaminen

Asiakastyön laatua mittaamme toimintakykymittarin ja palautteen avulla. Toimintakykymittari tehdään kvartaaleittain ja sen täyttää lapsi, ohjaaja sekä mahdollisuuksien mukaan myös huoltaja. Mittarin pohjalta kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelma, mihin asetetaan välitavoitteita asiakassuunnitelman tavoitteiden ja toimintakykymittarin havaintojen pohjalta.

Asiakaskokemusta kysytään vähintään kahdesti vuodessa lapsilta ja mahdollisuuksien mukaan huoltajilta. Saatu palaute käydään läpi lasten ja huoltajien kanssa ja sen pohjalta kirjataan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle yhdessä lasten kanssa.

Poikkeamaprosessi

Poikkeamaprosessi on kuvattu tarkemmin riskien hallinnan osuudessa. Se on olennainen osa laadunhallintaa ja omavalvonnan havaintojen kirjaamista sekä käsittelyä. Poikkeamat ohjaavat siten laadun kehittämistä, koska niiden kautta havaitaan myös toistuvia haasteita ja päästään helpommin kiinni juurisyihin.

Perehtyminen, koulutukset ja henkilöstökysely

Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman, että kolmen päivän perehdytysvuorojen kautta, jolloin uusi työntekijä

ei ole vuorovahvuudessa. Perehdytämme myös opiskelijat riittävällä tavalla. Opiskelijat eivät työskentele yksin ilman ohjaavaa ohjaajaa. Perehdytyksen tukena toimii meillä erityisesti yksi nimetty ohjaaja, mutta sen lisäksi, nimeämme uudelle työntekijälle mentorin perehdytystä varten. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat perehtymisen etenemistä ja sähköisen perehdytysohjelman suorittamista.

Täydennyskoulutusta järjestämme koulutussuunnitelmamme mukaisesti työsuhteen alussa sekä sen jälkeen vuosittain kaikille työntekijöille. Täydennyskoulutustarpeissa otetaan huomioon sen hetkinen koulutustarve yksikön DDP viitekehyksen lisäksi.

Kuukausittain yksikkömme henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaukset ja palaveripäivät asuinyksiköittäin. Kriisitilanteissa yksikössämme on mahdollisuus myös yksilötyönohjaukseen. Säännöllisten kehityskeskusteluiden ja niiden seurantakeskusteluiden kautta pystymme mahdollistamaan työntekijöiden yksilölliset kehittymismahdollisuudet.

Vuosittaisten työhyvinvointi- ja kehittämispäivien avulla tuemme henkilöstön työhyvinvoinnin säilymistä. Työterveyshuollolla on yksikössämme merkittävä rooli työssäjaksamisen tukemisessa.

Henkilöstökysely teetetään syksyisin vuosittain ja sen pohjalta tehdään kehittämistavoitteet seuraavalle vuodelle. Yksikössämme olemme tehneet kehittämissuunnitelmat asuinyksikkö kohtaisesti vuodelle 2025. Majakan asuinyksikön hoito- ja kasvatushenkilökunta asetti kehittämiskohteiksi mm. Työn laadun ja laadukkaan arjen ylläpitämisen sekä keskinäisen arvostuksen. Sataman asuinyksikössä valittiin mm. työn merkityksellisyyden kokemuksen vahvistamisen sekä tiimityöskentelyn. Näitä kehityskohteita tarkastellaan ja arvioidaan työryhmissä kvartaaleittain maalisk., kesä-, elo- ja joulukuussa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikön vastuuhenkilö eli yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällämme.

Yksikönjohtajan työtehtäviin kuuluu:

- Talouden seuranta ja johtaminen
- Henkilöstöjohtamisen kaikki osa-alueet mukaan lukien rekrytointi ja kehittäminen
- Yksikön hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen (yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa)
- Päävastuu työvuorosuunnittelusta
- Hankinnat sekä ostolaskujen tarkastaminen
- Laatujärjestelmän ylläpito, sisäinen laadun varmistaminen sekä omavalvonnan toteutuksen seuranta ja ohjaus
- Toiminnan ja palveluiden sisältöjen kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien /alihankkijoiden kanssa sekä vastaaminen muistutuksiin, reklamaatioihin ja kanteluihin
- Yhteistyö palveluntuottajien ja sisäisen organisaation kanssa (kiinteistöt, IT ja turvallisuus)
- Päivystys
- Alueellinen johtoryhmätyöskentely ja kollegoiden tukeminen
- Tietosuojaan toteutumisen seuranta ja ohjaus
- Vastaaminen kiinteistön kunnosta ja turvallisuudesta sekä vastuu ilmoittaa mahdollisista puutteista sekä huolehtia yksikön yleisilmeestä ja viihtyisyydestä
- Osallistuminen yksikkönsä osalta kilpailutusmateriaalin tuottamiseen ja huolehtia puitesopimusehtojen, viranomaisvaatimusten sekä lastensuojelulain toteutumisesta palveluntuottamisessa

Vastaavien ohjaajien tehtäviin kuuluu:

- Hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen
- Hoito- ja kasvatushenkilöstön lähiesihenkilönä toimiminen
- Kuukausikoosteiden, hoito- ja kasvatussuunnitelmien, toimintakykymittarin tarkastaminen sekä aikatauluista kiinnipitäminen
- Työvuorosuunnitteluun osallistuminen sovitusti
- Palveluiden markkinointiin osallistuminen
- Laatujärjestelmän ylläpito ja sisäinen laadun varmistaminen
- Toiminnan ja palveluiden kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien/alihankkijoiden kanssa
- Yksikönjohtajan sijaistaminen vuosilomien aikana
- Päivystys, riippuen yksiköstä ja sopimuksesta
- Muut esihenkilön määräämät tehtävät

Lääkehoidosta vastaavan tehtäviin kuuluu:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivitys ja toteutumisen seuranta

- Lääkelupien yhteenvedot ja näyttöjen vastaanotto/ organisointi
- Lääkehoidon toteutumisen seuranta
- Konsultointi sairaanhoidollisissa asioissa
- Lääkekaapin siisteys ja avaintenhallinta lääkehoitosuunnitelmassa kuvatulla tavalla
- Osallistuminen perushoidon toteutukseen yksikössä erikseen sovitun työajan mukaisesti.
- Muut työnantajan määräämät tehtävät

Turvallisuusvastaavan tehtäviin kuuluu yhdessä yksikönjohtajan kanssa:

- Turvallisuusvastaavien tehtävänä on toimia oman vastuualueensa tehtävissä esihenkilön työparina
- Turvallisuusasiakirjat
- Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle yhdessä yksikönjohtajan kanssa
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Muut työnantajan määräämät tehtävät
- Kiinteistö- / laiteturvallisuus
- Turvallisuuskävelyiden toteutus ja korjaavista toimenpiteistä vastaaminen
- Sammutuskaluston huollosta huolehtiminen
- Palohälytinallaitteet; huolto, tarkastukset, opastus (yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa)
- Henkilöturvallisuuden hallinnointi
- Henkilöturvallisuus ja henkilöturvallisuuden koulutus
- Poistumisharjoituksien suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
- Kulunvalvonnan hallinnointi
- Uuden henkilöstön perehdytys turvallisuusasioihin ja kertaukset vanhoille

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Uuden lapsen arviointi ja sijoitusprosessi:

Yksikköömme voi tulla paikkakyselyitä hyvinvointialueiden asiakasohjauksista, suoraan sosiaalityöntekijöiltä tai Familiarin oman asiakasohjauksen kautta. Familiarin omaan asiakasohjaukseen kyselyt ohjautuvat hyvinvointialueiden asiakasohjauksista tai sosiaalityöntekijöiltä. Kun yksikköömme tulee paikkakysely, teemme arviointia huolellisesti ja lapsen etua ajatellen. Kun olemme arvioineet lapsen tilanteen huolellisesti ja rauhassa, on hänen yksikköön sijoittaminen tehty kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Mikäli lapsen etu ei yksikössä toteutuisi esim. henkilökunnan osaamisen tai sijoitettavan lapsen problematiikan vuoksi, mietimme sosiaalityöntekijän kanssa tarvittaessa yhteistyössä muita ratkaisuita.

Yksikkömme sijoittamissuunnitelman kautta mahdollisen asiakasprosessin alku selviää tarkemmin. Sijoittamissuunnitelmamme on nähtävillä esimerkiksi tarkastuskäynneillä. Arvion tekee yksikönjohtaja, vastaavat ohjaajat ja tarpeen mukaan osa sen asuinyksikön tiimistä, johon lapsi sijoitus olisi tulossa. Lapsi ja huoltajat sekä sosiaalityöntekijät ovat tervetulleita ja toivottavia tulemaan tutustumaan yksikköön ennen sijoitusta. Yksiköstä kartoitetaan sijoituksen alussa lapsen yhteistyötahot ja aktivoidaan yhteistyö heidän kanssaan lapsen tarpeiden mukaisella tavalla.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa:

Lapselle tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa sovittujen tavoitteiden jälkeen luodaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon on kirjattu tavoitteet sekä menetelmät ja keinot.

Ennen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimista täytetään toimintakykymittari, jossa lapsi, vanhemmat sekä omaohjaajat arvioivat lapsen tilannetta sekä edistymistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään yhteistyössä sosiaalityöntekijän, sijaishuoltopaikan, lapsen ja hänen läheistensä kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja avata niitä käytännössä.

Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa kirjatut tavoitteet avataan arkipäivän tavoitteiksi, jonka avulla kuvataan yksityiskohtaisesti, miten Saraste Nokian asuinyksikössä järjestettävään hoitoon ja huolenpitoon vastataan jokapäiväisissä arjen toiminnoissa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa laadittaessa tehdään tarvittaessa yhteistyötä koulun tai muun yhteistyökumppanin kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tarkastellaan ja arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein, tarvittaessa useamminkin. Tavoitteita arvioidaan myös osana kuukausikoosteita kuukausittain.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman on tarkoitus myös nostaa esiin lapsen voimavaroja ja tukea lasta itsenäiseen elämään. Meillä koko työryhmä huolehtii siitä, että lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma toteutuu sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Mikäli tavoitteet eivät toteudu, niin lapsen tilannetta arvioidaan uudelleen ja tavoitteita sekä menetelmiä niiden saavuttamiseksi tarkastellaan sen hetkisen tilanteen mukaan.

Osaan tavoitteista pääseminen saattaa viedä pidemmän aikaa kuin toisiin tavoitteisiin yltäminen. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä annetaan lapselle itselleen.

Omaohjaaja:

Omaohjaajuutta ja sen sisältöä ohjaavat lastensuojelun laatukriteerit. Jokaiselle lapselle on nimetty asuinyksiköissä kaksi omaohjaajaa. Omaohjaajan ensisijainen tehtävä on muodostaa luottamuksellinen ja turvallinen kiintymyssuhde lapseen. Näin lapsella on mahdollista oppia luottamaan ohjaajaan. Omaohjaaja huolehtii, että lapsen hoito ja kasvatus toteutuu tarpeiden ja sovittujen suunnitelmien mukaan. Omaohjaaja tekee lapsen kuukausikoosteen ja henkilökohtaisen hoito- ja kasvatussuunnitelman kirjattujen tietojen ja havaintojen perusteella. Omaohjaaja osallistuu myös mahdollisuuksien mukaan suunnittelupalavereihin ja erilaisiin palavereihin esimerkiksi koulu-, neuvola-, terapia- ja kuntoutuskäynteihin. Lapsi viettää omaohjaaja-aikaa omaohjaajan kanssa, joissa käytetään erilaisia työmenetelmiä, pidetään pelailuhetkiä, keskustellaan tai vietetään yhteistä aikaa, vaikka elokuvissa tai lapselle mieleisessä vapaa-ajantoiminnassa. Vastaavat ohjaajat tukevat omaohjaajia heidän työssään.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Yksikössämme pyritään avoimeen ja luottamukselliseen yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen niin lasten, heidän läheisten kuin yhteistyötahojensa kanssa. Kohtaamiset ovat aina toista osapuolta kunnioittavia sekä arvostavia. Mikäli lapsi ja/tai hänen läheisensä kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee siihen puuttua välittömästi ja asiaa ryhdytään selvittämään yksikkömme esihenkilöiden

toimesta. Epäasiallinen ja loukkaava käyttäytyminen käsitellään aina asianosaisten kanssa. Asia ja tilanne käsitellään myös sosiaalityöntekijän sekä vanhempien kanssa. Jos lapsen hoidossa tapahtuu haittatapahtuma tai vaaratilanne, käydään se läpi sekä henkilökunnan että lapsen, hänen huoltajiensa sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Kaikilla Saraste Nokian työntekijöillä mukaan lukien myös opiskelijat, on vaitiolovelvollisuus koskien lapsia ja heidän perheidensä asioita.

Yksikössämme lapset tietävät, että he voivat kertoa epäasianmukaisesta kohtelusta kenelle tahansa ohjaajista, omaohjaajalle tai yksikönjohtajalle, mutta he tietävät myös mahdollisuuden jutella sosiaalityöntekijän kanssa saamastaan kohtelusta. Syrjiminen ja kiusaaminen on meillä kaikin puolin kiellettyä. Puutemme syrjimiseen ja kiusaamiseen heti sen esille tullessa.

Annamme lapselle mahdollisuuden rakentaa oman näköistään elämää kohti omia tavoitteitaan turvallisissa olosuhteissa. Kannustamme lapsia ymmärtämään omaa toimintaansa ja ajattelumallejaan.

Asiakkaan osallisuus ja yhteydenpito läheisiin:

Saraste Nokialle sijoitetut lapset sekä heidän huoltajansa osallistuvat kahdesti vuodessa asiakaskokemuskyselyyn, joka toteutetaan QR-koodi-linkin kautta avautuvalla kyselyllä. Kysely tehdään jokaisen lapsen kanssa erikseen kertoen kyselyn tarkoituksesta, sisällöstä sekä käsittelystä. Lapsi vastaa kyselyyn ilman aikuisen vaikutusta. Ohjaaja on kuitenkin tavoitettavissa, mikäli kysymyksissä tulee epäselvyyttä. Huoltajille kyselylinkki pystytään lähettämään tekstiviestitse. Saatujen palautteiden pohjalta laadimme kehittämissuunnitelman. Lasten sekä huoltajien toiveita ja ajatuksia kuullaan toki aina toiminnan parantamiseksi ilman asiakaskokemuskyselyyn osallistumistakin.

Lasten toiveet näkyvät arjen toiminnassa ja viikottaisissa Nuorten viikkokokouksissa. Lapset osallistuvat yksikössämme aktiivisesti oman arkensa suunnittelemiseen ja toteuttamiseen. Tuemme lapsen oikeutta läheisiinsä ja lapselle merkityksellisten ihmissuhteiden jatkumiseen sijoituksesta huolimatta. Lapsen perheenjäsenet, sukulai-

set ja ystävät ovat tervetulleita yksikköömme joustavasti tapaamaan lasta. Pysymme mahdollistamaan yksikössämme yön yli vierailuja yksikön yläkerrassa olevassa yksiössä.

Yksikkömme ohjaajat kannustavat lapsia olemaan myös itsenäisesti yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä, mikäli jokin asia mietityttää. Ohjaajat voivat myös olla lapsen puolesta sosiaalityöntekijään yhteydessä kertoa millaisia asioita lapsi pohtii ja pyytää sosiaalityöntekijää olemaan lapseen yhteydessä.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Yksikössämme pidämme tärkeänä lasten itsemääräämisoikeuden toteutumista. Yksikön ohjaajat tutustuvat lapseen ja omaohjaajat perehtyvät lapsen asioihin parhaiten saaden näin myös omaohjattavien lasten asioista ja tilanteista parhaimman kuvan. Turvallisuuden tunteen ja luottamussuhteen vahvistuessa lasta osallistetaan ja tuetaan ilmaisemaan ajatuksiaan, mielipiteitään ja tahtoaan häntä koskevissa asioissa sekä yksikön yhteisissä asioissa.

Lapsilla on oikeus omaan yksityisyyteensä ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Keskustelut, joissa käsitellään lapsen henkilökohtaisia asioita, käydään lapsen huoneessa ei asuinyksiköiden yleisissä tiloissa. Lapsella on oikeus säilyttää häntä koskevat asiakirjat itsellään, mutta hänen toivoessaan asiakirjat voidaan säilyttää tietosuojan mukaisesti yksikön hallussa ohjaajien toimistossa. Lapsella on oikeus ylläpitää sosiaalisia suhteita, päättää ulkonäöstään sekä päättää käyttövaroistaan.

Jokaisella lapsella on oma huone, jonka ovi on mahdollista lukita, jos lapsi näin toivoo. Lapsi saa myös sisustaa huoneensa näköisekseen. Lapselle tehdään viikoittain viikko-ohjelma. Viikko-ohjelma pyritään tekemään yhdessä lapsen kanssa, jotta lapsi pääsee itse vaikuttamaan viikkonsa sisältöön ja esittämään omia toiveitaan sekä huomioitaan, kuten oman huoneensa siivouspäivän. Viikko-ohjelma käydään aina lapsen kanssa läpi ja lapsi saa viikko-ohjelman omaan huoneeseensa.

Ohjaajien tehtävänä on ohjata lasta selviytymään päivittäisistä toimista sekä huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniasta, terveellisestä säännöllisestä ravinnosta, riittävästä unesta sekä koulunkäynnistä.

Kuukausittain ohjaajat tekevät lapsesta kuukausikoosteen, joka käydään läpi lapsen kanssa ennen sen lähetystä eteenpäin. Lisäksi joka kolmas kuukausi lapsen oma-ohjaajat tekevät/päivittävät lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa lapsen sekä huoltajan/huoltajien näkemys ovat suuressa roolissa. Samassa yhteydessä lapsen ja huoltajan/huoltajien kanssa täytetään myös toimintakykymittari.

Yksikössämme lasten kanssa käydään avointa vuoropuhelua arjen asioista sekä käytännöistä. Jokaisen lapsen arjen käytännöt ja struktuuri rakennetaan yksilöllisesti esimerkiksi omien menojen ja paluuaikojen suhteen. Lapsia ohjataan ja tuetaan rakentamaan omannäköistä ja turvallista arkea. Asuinyksiköissä järjestetään lasten viikkokokouksia, joissa lapset pääset vaikuttamaan mm. yksikössä tapahtuviin retkiin ja toimintaan. Lisäksi viikkokokousten tarkoituksena on lapsia tuomaan omaa ääntään kuuluviin toiveiden, moitteiden ja mielteiden osalta. Mikäli lapsi ei syystä tai toisesta pysty osallistumaan viikkokokoukseen, voidaan kokouksen asiat käydä lapsen kanssa myös yksilöllisesti läpi.

Sijoituksen aikana lapsen kanssa työskennellessä etsimme ja löydämme lasten vahvuuksia, voimavaroja ja kiinnostuksen kohteita. Toisinaan lapsella saattaa olla haasteita esimerkiksi käytöksen, rikollisuuden tai itsetuhoisuuden kanssa. Lisäksi lapsen kiinnostus saattaa joskus kohdistua hänelle haitallisiin ja vaarallisiin asioihin. Vaikka lapsi tekeekin itse jatkuvasti valintoja, on ohjaajien tehtävänä ohjata lasta pohtimaan ja tekemään valintoja, jotka pitävät lapsen turvassa ja vievät lapsen kohti hänen omia tavoitteitaan.

Rajoitustoimenpiteet:

Asuinyksiköiden ohjaajien toimistoissa sekä faminetissa on yksikönjohtajan laatima ohjeistus rajoitustoimenpiteiden laadintaan virka-ajan ulkopuolella sekä delegointilista, jossa on listattu henkilökunta koulutuksen ja työkokemuksen mukaisesti.

Delegointilistan mukaisesti vuoroissa olevat ohjaajat ovat vastuussa virka-ajan ulkopuolella rajoituspäätösten oikeanlaisesta ja asianmukaisesta laatimisesta. Saraste Nokian ohjaajat suorittavat Familiarin oman verkkokoulutuksen rajoitetoimenpiteisiin

liittyen sekä tarvittaessa yksikössä järjestetään lisäkoulutusta. Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä rangaistuksena, vaan mikäli rajoitustoimenpide on välttämätöntä tehdä, arvioidaan toimenpide hoidon ja kasvatuksen sekä turvallisuuden kannalta lapsen edun mukaisesti. Henkilöstö tunnistaa eron rajoitustoimenpiteiden ja kasvatuksellisten menetelmien välillä.

Lapsen asiallinen kohtelu yksikössä varmistetaan hyvällä vuorovaikutuksella lapsen ja ohjaajien välillä. Hyvään vuorovaikutukseen sekä suhteen luomiseen lapsen kanssa panostetaan yksikössämme. Lapsen kanssa pyritään aina keskustelemaan ennen rajoitustoimenpiteen tekemistä ja lapsen näkemys sekä vaihtoehtoinen ratkaisu tilanteeseen otetaan huomioon.

Avoimella luottamuksellisella vuorovaikutuksella sekä asioista yhdessä sopimalla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Luottamussuhteen luominen ja vahvistuminen ovat merkittävässä osassa siinä, miten asioista saadaan lapsen kanssa sovittua ja ennaltaehkäistyä tilanteita, joihin on tarpeen puuttua rajoitustoimenpitein. Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen on kuitenkin tarpeellista silloin, kun lapsen oma toiminta vaarantaa hänen kasvuaan ja kehitystä tai hän on vaaraksi muille ihmisille. Rajoitustoimenpiteiden käytössä on varmistettava lapsen oikeusturvan toteutuminen; päätöksenteko, lapsen mielipiteen selvittäminen, kirjaaminen ja oikeussuojakeinojen selvittäminen lapselle. Yksikönjohtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva huolehtii siitä, että lapsen mielipide rajoituspäätökseen selvitetään ja kirjataan Nappula järjestelmään rajoittamispäätöslomakkeeseen konkreettisesti ja selkeästi.

Lapsen huoltajien näkemys rajoitustoimenpiteestä selvitetään usein puhelimitse etäisyyden vuoksi ja heidän näkemyksensä kirjataan rajoittamispäätöslomakkeeseen. Jos huoltajia ei tavoiteta, kirjataan heidän näkemyksensä lapsen päivittäisraporttiin, kun se on saatu selvitettyä. Akuuteissa tilanteissa missä lapsen terveys ja/tai turvallisuus ovat välittömässä vaarassa ilman rajoittamistoimenpiteen käytäntöön saattamista, lapsen ja huoltajien mielipide selvitetään välittömästi tilanteen salliessa. Kuulematta jättäminen kohta rastitetaan rajoituspäätöslomakkeesta ja perustellaan lomakkeen vaatimalla tavalla. Kun

asianosaisiin saadaan yhteys, heidän mielipiteensä kirjataan osaksi lapsen päivittäisraporttia.

Rajoituspäätökset tulostetaan ja niihin pyydetään allekirjoitukset lapsilta. Tiedoksi antaja ja tiedoksi saajana oleva lapsi allekirjoittavat päätöksen. Lapsi saa päätöksestä oman kappaleen ja hän saa säilyttää sen omassa huoneessaan. Muut kopiot päätöksestä lähetetään lapsen huoltajille ja sosiaalityöntekijälle. Valituskelpoiset päätökset tulee toimittaa huoltajille todisteellisesti joko tiedoksiannon kautta tai postitse saantitodistuksella. Lapsille ja huoltajille kerrotaan valitusmenettelystä sekä ohjataan heitä ottamaan yhteyttä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään sekä tarvittaessa sosiaaliasiavastaava. Rajoituspäätöslomakkeessa on valitusosoite. Huolellinen ja asiallinen dokumentointi on kaikkien osapuolten oikeusturva.

Hoito- ja kasvatushenkilökunnan tulee arvioida rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta päivittäin ja rajoitustoimenpide tulee lopettaa tai lieventää, jos sen käytölle ei ole enää lain mukaisia perusteita. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan aina mahdollisimman turvallisesti. Rajoitustoimenpiteen aikana lapsen kanssa keskustellaan päivittäin hoito- ja kasvatushenkilökunnan toimesta. Keskusteluissa kannustetaan lasta tuomaan omia ajatuksiaan esille siitä mitkä asiat ovat vaikuttaneet häneen ja vaikuttavat vointiin. Jokaisesta rajoitustoimenpiteestä käydään lapsen kanssa keskusteluja ja sen jälkeen tehdään yhdessä rajoitustoimenpiteen arvio. Arvio kirjataan Nappulan asiakastietojärjestelmään sekä lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Nokian Sarasteessa voidaan käyttää tarvittaessa seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- Aineiden ja esineiden haltuunotto (LSL 2007/417 65 §)
- Henkilöntarkastus (LSL 2007/417 66 §)
- Henkilönkatsastus (LSL 2007/417 66 a §)
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen (LSL2007/417 67 § 1.-3.mom. §)
- Kiinnipitäminen (LSL 2007/417 68 §)
- Liikkumisvapauden rajoittaminen (LSL 2007/417 69 §)
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (LSL 2007/417 69 a §)
- Yhteydenpidon rajoittaminen (LSL 2007/417 62 §)

Ohjaajillamme on selkeät ohjeistukset rajoitustoimenpiteiden lainmukaisesta käytöstä ja ohjaamme lapsia myös, mikäli lapsi haluaa rajoitustoimenpiteestä valittaa.

Yksikönjohtaja vastaa rajoitustoimenpiteiden tekemisestä ja delegoinnista asuinyksikkökohtaisen delegointiohjeistuksen mukaisesti. Seuraamme rajoitustoimenpiteiden käyttöä yksikössämme reaaliaikaisesti sekä kuukausittain omavalvonnan kuukausiseurannan yhteydessä yksikönjohtajan toimesta.

2.4 Muistutusten käsittely

Mikäli lapsi tai läheinen on tyytymätön saamaansa palveluun, kannattaa ensisijaisesti ottaa asia puheeksi yksikössä ohjaajien tai yksikön vastuuhenkilön kanssa. Näin asia selviää yleensä nopeasti.

Lapsi tai läheinen voi myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaali-asiavastaavaan, jos tarvitsee apua ja neuvoja asian käsittelyssä. Jos keskustelu ei auta, hän voi tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön yksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Kantelu lapsia koskevasta asiasta tehdään valvontaviranomaisille aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta tai toisen henkilön puolesta. Myös lapsi voi tehdä kantelun. Valvontaviranomainen selvittää, onko asiassa tai tapahtumassa toimittu lainvastaisesti tai muuten moitittavalla tavalla. Mikäli asiasta ei ole tehty muistutusta, kantelu yleensä palautetaan muistutuskäsittelyyn. Tästä syystä asiakkaan tai läheisen kannattaa ensisijaisesti tehdä muistutus. Lisäksi kannattaa huomioda, että kanteluiden kohdalla käsittelyaika on yleensä huomattavasti pidempi kuin muistutuksissa.

Tärkeitä yhteystietoja:

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Henna Aarnio, yksikönjohtaja, henna.aarnio@familiar.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun sijaishuollon vastuualue johtaja:

Hanna Harju-Virtanen, hanna.harju-virtanen@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava Pirkanmaan hyvinvointialue:

040 504 5249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Länsi - ja Sisä- Suomen aluehallintovirasto

ylitarkastaja Saija Kujansuu, saija.kujansuu@avi.fi puhelinvaihe: 0295 018 450

Eduskunnan oikeusasiamies

puh. 09 4321 (eduskunnan vaihe), oikeusasiamies@eduskunta.fi www.oikeusasiamies.fi Oikeusasiamiehen sivuilta löytyy lapsille suunnattu ohjesivusto: <https://www.oikeusasiamies.fi/web/lasten-ja-nuorten-sivut>

Muiden aluehallintovirastojen ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät erillisistä liitteistä 1 ja 2 omavalvontasuunnitelman lopusta.

Saraste Nokian lasten kanssa on käyty läpi kenelle ja miten he voivat nostaa asioita esille, tehdä kantelun tai muistutuksen, mikäli he kokevat tulleen epäasiallisesti tai kaltoin kohdelluksi.

Palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden takia tehtävistä toimenpiteistä palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajan sopimussyntetshenkilölle viivytyksettä. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa vakavista laatu-poikkeamista myös Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle, valvonta.lapsiperheet@pirha.fi. Asiakkaan tekemään epäkohtailmoitukseen vastaamme mahdollisimman pian, mutta viimeistään kuukaudessa.

Hyvinvointialueiden ja viranomaisten pyytämiin selvityksiin on yleensä annettu vastausaika, jonka puitteissa toimitamme vastineen. Jaamme organisaation sisällä vastaanotetut reklamaatiot sovitusti ja vastineet tarkastetaan Familiarin johdon toimesta ennen kuin lähetämme vastineet.

Aluehallintovirasto voi tehdä joko suunniteltuja tai suunnittelemattomia tarkastuksia yksikköön hyvinvointialueen kanssa. Nykyään valvontakäynnit pyritään järjestämään ohjaavina, jolloin tulos käynnistä on mahdollisimman hyvä. Suunnittelemattomien tarkastusten tulonäkökulma on erilainen, kuin suunniteltujen tarkastuksien, koska suunnittelemattomat tarkastukset pohjautuvat kanteluihin. Muistutukset ja kantelut käsitellään työryhmien palaverissa. Työryhmien kanssa käydään läpi, mikä tilanne

on johtanut muistutuksen tai kantelun tekemiseen, mitä asiasta on havaittu ja millaisia toimenpiteitä sen johdosta on mahdollisesti tehty.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstömme määrää määrittää lastensuojelulaki, jossa otetaan kantaa henkilöstömäärään ja -rakenteeseen sekä koulutustasoon. Lisäksi henkilöstön määrään vaikuttaa hyvinvointialueiden kanssa tehdyt puitesopimukset. Saraste Nokia toimii erityisyksikkönä, jolloin henkilöstömitoitus on lakisääteistä korkeampi (1,3 työntekijää / lapsi).

Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstöstä vähintään 50%:lla tulee olla sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen AMK-tutkinto tai vastaava entinen opintoasteen tutkinto. Muilla työntekijöillä on hoito- ja kasvatustieteen riittävä perustutkinto. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki.

Kummassakin asuinyksikössämme työskentelee yhdeksän vakituista työntekijää. Tämän lisäksi meillä on käytössämme kaksi resurssiohjaajaa 50% työajalla. Yksikönjohtajaa ei lasketa hoito- ja kasvatushenkilökuntaan. Vastaavat ohjaajat toimivat tiiminsä lähiesihenkilöinä, mutta myös ohjaustyössä. Heille mahdollistetaan hallinnollista työaikaa tarpeen mukaan, mikä paikataan ohjaustyön sijaisten tai resurssiohjaajien avulla.

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan esihenkilö tarkastaa ennen päätöstä työsuhteeseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

Perehdyttäminen

Perehtyminen on osa henkilöstön kehittämistä. Perehtymisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista parantaa työn laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja.

Perehtymistä käytetään opastuksena kaikille töihin tuleville vakituisesta henkilökunnasta opiskelijoihin ja keikkasijaisiin. Yksikön vastaavat ohjaajat ovat päävastuussa uusien työntekijöiden perehdyttämisen seuraamisesta ja sen toteutumisesta. Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen osallistuu koko työryhmä, vaikka ensimmäisiin vuoroihin on nimetty erikseen perehdyttäjä. Yksikön perehdytyksen pohjana toimii Familiarin Moodle-alustalle rakennettu perehdytysohjelma. Uusi työntekijä käy perehdytysohjelman läpi sovitussa aikataulussa.

Joka vuosi päivitetään yksikön koulutussuunnitelma Familiarin koulutussuunnitelman pohjalta. Koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon asuinyksiköiden tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutusten vaatimukset.

Saraste Nokian kaikki työntekijät suorittavat ja päivittävät EA1-koulutuksen, Mapa koulutuksen sekä perus- että vaativan osan, yksikkökohtaisen lääkehoitoluvan sekä tarvittaessa lisäkoulutuksen lääkehoitoon.

Jokainen työntekijä kouluttautuu myös yksikön viitekehukseen Moodle-alustalla tapahtuvan oppimisen avulla sekä mahdollisilla lisäkoulutuksilla. Ammatillista osaamista pidetään yllä vuosittaisilla täydennyskoulutuksilla.

Henkilöstön työhyvinvointi

Kuukausittain meillä järjestetään henkilöstölle ryhmätyönohjaukset, henkilöstöpalaverit ja asuinyksikköpalaverit asuinyksiköittäin. Kriisitilanteissa yksikössämme on mahdollisuus järjestää myös yksilötyönohjausta. Säännöllisten kehityskeskusteluiden ja niiden seurantakeskusteluiden kautta pystymme mahdollistamaan työntekijöiden yksilölliset kehittymismahdollisuudet.

Kaksi kertaa vuodessa olevilla työhyvinvointi- ja kehittämispäivillä tuemme henkilöstön työhyvinvoinnin säilymistä. Yksikössämme on nimettynä ohjaajista erillinen tyhy-

työryhmä, jotka vastaavat pienistä ”tempauksista” ohjaajien arkeen tukemaan työssäjaksamista. Tällaisia tempauksia on esimerkiksi ystävänpäivänä järjestetty salaisen ystävänpäiväkortin tekeminen työkaverille, jossa jätettiin salaiselta kaverilta terveiset.

Työterveyshuollolla on yksikössämme merkittävä rooli työssäjaksamisen tukemisessa ja teemme meille nimettyjen työterveyden ammattilaisten kanssa tiivistä yhteistyötä.

Työssäjaksamista tukee myös toimiva esihenkilötyö, tiimityön sujuvuus sekä si-
joitusprosessissa alkuarvioinnin onnistuminen. Tällä tarkoitetaan sitä, että yksikössä asuu lapsia, joiden tarpeisiin yksikön profiililla ja henkilöstön ammattitaidolla pystytään vastaamaan.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakkaiden hoito- ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Tästä huolehtii yksikönjohtaja.

Mikäli yksikköön on tarve rekrytoida lisää henkilökuntaa sitä rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Yksikönjohtaja vastaa yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa rekrytoinneista. Työntekijöiltä edellytetään soveltuvan koulutuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, vastuunottoa, kehitysmyönteisyyttä, joustavuutta, empatia- ja kohtaamiskykyä sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Aikaisempi työkokemus lastensuojelun sijaishuollosta on eduksi, mutta ei välttämätöntä. Rekrytoinnissa huomioidaan koulutuksen ja osaamisen lisäksi henkilön persoonallisuus sekä lisäkoulutukset, aiempi alan työkokemus, mahdolliset henkilökohtaiset osaamiset ja harrastukset ja olemassa olevaan työryhmään sopiminen.

Lastensuojelun sijaishuollossa työskenteleville ammattihenkilöille on määriteltä kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Uuden

työntekijän on esitettävä voimassa oleva rikostaustaote, jotta voidaan hyväksyä työskentelemään yksikössämme, jossa on alaikäisiä lapsia.

Mikäli yksikköön tulee äkillisiä sijaistarpeita niin yksikössä on sijaisrinki, jonka kautta sijaiset hankitaan puuttuviin vuoroihin. Uudet sijaiset aina haastatellaan ja he ovat ensin perehdytysvuorossa ennen kuin tulevat tekemään sijaisuuksia. Yksikössä käytetään sijaisina alalle koulutettuja työntekijöitä. Pyrimme siihen, että meillä sijaisuuksia tekevät olisivat lapsille tuttuja työntekijöitä. Meillä on useita tuttuja sijaisia sijaisringissä, jolloin myös pystymme turvaamaan lasten turvallisen hoidon poikkeusolosuhteissa. Myös yksikönjohtaja voi poikkeusolosuhteissa olla osana hoito- ja kasvatustyötä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yksikköömme sijoitettu lapsi saattaa tarvita uuden koulupaikan, terveydenhuollon, erikoissairaanhoidon tai psykiatrian palveluita. Lapsikohtaisesta yhteydenpidosta eri toimijoiden välillä vastaavat ensisijaisesti lapsen omaohjaajat. Kuitenkin jokaisella ohjaajalla asuinyksiköissä on vastuu kaikkien lasten asioiden hoidosta. Yhteyttä eri tahojen kanssa pidetään viikkotasolla usein puhelimitse ja omaohjaajat osallistuvat lähtökohtaisesti lasten hoitoneuvotteluihin yhdessä huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yksikköömme on rakennettu vuonna 2018 vastaamaan sijaishuollon toiminnan tarpeita. Uudet tilat valmistuivat Nokialla omakotitaloalueelle, jolloin yksikköömme ei erotu silmiinpistävästi alueen muista taloista.

Molemmissa asuinyksiköissä on viihtyisät yhteiset tilat, joihin kuuluu avokeittiö ja ruokailutila sekä olohuonetilat saniteettitilojen lisäksi. Asuinyksiköissä on myös toimistotilat ohjaajille. Yksikön keskiosassa on yksikönjohtajan toimiston lisäksi kodinhoituhuone, neuvotteluhuone, lääkehuone, ruokavarasto, siivousvarasto sekä rauhoittumishuone.

Yläkerrasta meillä löytyy pieni yksiö, jossa lapsen sukulaiset voivat majoittua tullessaan tapaamaan lasta. Yläkerrassa on myös rentoutumishuone neurosonic-patjalla sekä askartelu ja pelihuone pingispöytineen. Yläkerrassa on myös kaksi varastohuonetta.

Uuden lapsen muuttaessa yksikköömme, pyrimme tekemään hänen huoneestaan mahdollisimman viihtyisän ja turvallisuuden tunnetta luovan. Muutettuaan lapsi voi sisustaa omaa huonettaan itselleen mieluisaksi esimerkiksi maalaamalla huoneen seiniä lempivärillään tai tuomalla omia huonekaluja.

Koulu

Yläkerran tiloissa meillä aloitti Nokian kaupungin ylläpitämä yläkoululuokka syksyllä 2024. Luokassa on opettajan lisäksi kaksi koulunkäynnin ohjaajaa. Yksikön yläkouluikäisillä lapsilla on mahdollisuus käydä koulua yksikön yhteydessä olevassa luokassa, mikäli heillä on tarve opiskella pienryhmässä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva.

Rekisterinpitäjänä toimivat sijoittavat hyvinvointialueet ja asiakkaan dokumentaatio toimitetaan heille arkistoitavaksi viimeistään 3 kk asiakkuuden päättymisen jälkeen.

Saraste Nokialla käytämme Mehiläisen kanssa yhteisiä tietopalveluita, ja Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia toimenpiteitä, jotka varmistavat yhtiön korkeaa tietoturvaa. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (784/2021) ja THL määräyksen 3/2021 mukaisesti ja se on päivitetty asiakastietolain (703/2023) ja THL määräyksen 3/2024 mukaiseksi. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu Mehiläisen ammattilaisten perehtymisen ja osaamisen ylläpitämisen tueksi kattamaan Mehiläinen konsernin kaikilla toimialoilla toimivat ammattilaiset sekä tietojärjestelmät. Julkisen järjestämisvastuun alaisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa noudatetaan palvelunjärjestäjän tietoturvasuunnitelmaa vaadittavin osin Mehiläisen tietoturvasuunnitelman ohella. Mehiläisessä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan Mehiläisen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä.

Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Mehiläisen omavalvontasuunnitelmat laaditaan palveluyksikkökohtaisesti. Mehiläisen yhtiöiden omavalvontaohjelmat ja omavalvontasuunnitelmat julkaistaan ja tiedot raportoidaan. Tietoturvasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumisesta seurataan tietosuojan ja tietoturvallisuuden ohjausryhmässä. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.

Tietosuojan ja tietoturvallisuuden ohjausryhmä seuraa tietoturvan kokonaistilannetta ja merkittäviä poikkeamia sekä varmistaa vaatimustenmukaisuuden toteutumisen ja tekee näihin liittyvät päätökset. Ohjausryhmä valmistelee Mehiläisen ylimmän johdon hyväksymän tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikan, johon on kuvattu tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät roolit ja vastuut sekä tavoitteet, että raamit tietoturvallisuuden hallinnalle ja toteuttamiselle.

Mikäli tietojärjestelmässä havaitaan poikkeama, raportoidaan se heti Mehiläisen Nappula –vastaavalle henkilölle Jaila Tuoviselle, joka hoitaa ilmoittamisen eteenpäin tietojärjestelmän tuottajalle.

Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet hankitaan apteekista tai Mehiläisen Rillion -järjestelmästä tilaamalla. Mikäli lapsi tarvitsee apuvälineitä arjen tueksi, niin niiden hankinnasta sovimme yhdessä sijoittavan kunnan tai Nokian sosiaali- ja terveysseuran. Laitteiden kalibrointia sekä huoltoa seurataan Faminetin kautta. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Käytössä olevat laitteet: kuumemittarit, verenpainemittari, alkometri sekä huumausainetestit. Yksikössä on varauduttu myös ensiavun antamiseen erilaisissa tilanteissa. Asuinyksioissä on perushaavanhoito tarvikkeet helposti ohjaajien saatavilla.

Lääkehoidon vastaava vastaa laitteiden säännönmukaisesta huollosta (mm. kalibroinnit). Lääkehoidon vastaava ohjeistaa lääkehoidon perehdytyksen aikana ohjaajat myös laitteiden oikeaoppiseen käyttämiseen. Lääkinnällisten laitteiden turvallisuuden varmistamisessa keskeinen väline on vaaratilanneilmoitusmenettely. Tarkoituksena on, että laitteen valmistaja ja lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvovana viranomaisena saavat tiedon laitteeseen liittyvästä odottamattomasta tapahtumasta. Vaaratilanneilmoituksen tekeminen edellyttää kahta yhtä aikaa tapahtuvaa asiaa: henkilön terveyden vaarantumista ja lääkinnällisen laitteeseen liittyvää ongelmaa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa:

Vastaava sairaanhoitaja Veera Päivänurmi, veera.paivanurmi@familiar.fi

Sairaanhoitaja Mikko Vilkkö, mikko.vilkkö@familiar.fi

Yksikönjohtaja Henna Aarnio, henna.aarnio@familiar.fi, 0405320480

Yksikössämme on kameravalvonta ulko-ovilla. Kameravalvonnan rekisteriseloste löytyy yksikön faminetista. Yksikön asuinyksiköiden ulko-ovissa sekä asuinyksiköiden väliovissa on sähkölukitus.

Asuinyksiköiden vuoron vastaavalla on käytössä turvapainike, josta lähtee hälytys turvapalvelulle, jolloin vartija lähtee yksikköön tarkistamaan tilanteen. Ohjaajillamme on käytössään radiopuhelimet, joiden avulla pystytään hälyttämään esimerkiksi akuutissa vaaratilanteessa toisen asuinyksikön ohjaajia tukemaan ja turvaamaan tilannetta.

Yksikössä on sähköinen turvavalojärjestelmä, palovaroitinjärjestelmä ja tarvittavat paloturvallisuusvälineet alkusammutukseen. Kaikille turvallisuuslaitteille on kunnossapito-ohjelma ja sen toteutus dokumentoidaan.

Yksikön turvallisuuspäällikkönä toimii yksikönjohtaja:

Henna Aarnio, 0405320480, henna.aarnio@familiar.fi

Turvallisuusvastaavat yksikössä:

Majakka Kirsi Närvä, kirsi.narva@familiar.fi

Satama Minna Aho, minna.aho@familiar.fi

Vartiointiliike Hämeen turvapalvelu:

247 Hämeen Turvapalvelu Oy 0504342823 (päivystys 24h 010 574 3450) www.ha-meenturvapalvelu.fi

Palo- ja pelastuslaitteiden kuukausihuolto:

KJ-kiinteistöhuolto, 0503555773/päivystys huolto@kj-kiinteistohuolto.fi

Viimeisimmät tarkastuskäynnit paloviranomaisen ja terveystarkastajan toimesta on tehty yksikköömme seuraavasti:

Palotarkastus 12.2.2025. Tämän tarkastuskäynnin jälkeen yksikköömme toiseen asuinyksikköön lisättiin merkintä yhdestä uudesta hätäpoistumistiestä.

Terveystarkastus 30.08.2022. Tässä tarkastuskäynnissä nostettiin esille siivousvarastossa säilytettävien mopin varsien oikeaoppinen säilyttäminen seinätelineessä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina ohjeistusten muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja hänen varahenkilönsä yhdessä yksikönjohtajan kanssa, jolla on päävastuu. Lääkehoito suunnitelman allekirjoittaa sähköisesti Familiarin lastensuojelupalveluiden johtava lääkäri. Jokainen työntekijä kuittaa omalla allekirjoituksellaan lääkehoitosuunnitelman luetuksi.

Jokainen ohjaajamme suorittaa lääketentit ja -näytöt sekä tarvittaessa lääkehoidon lisäkoulutuksen, ja lääkehoitoon voi osallistua vasta, kun on saanut lääkeluvan.

Saraste Nokian lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Veera Päivänurmi ja hänen varahenkilönään toimii sairaanhoitaja Mikko Vilkkö. Kokonaisvastuun lääkehoidon turvallisuudesta toteuttamisesta kantaa yksikönjohtaja Henna Aarnio.

Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata lääkehoidon turvallista toteutumista yksikössä, sisältäen nuorten säännöllisen lääkityksen toteutumisen, lasten kokonaisvaltaisen terveydentilan seuraaminen ja tiedottamisen yksikön sairaanhoitajille, joilla on päävastuu yksikön lasten dosettien jakamisesta. Teemme tiivistä yhteistyötä apteekin sekä lasten hoitavien tahojen kanssa.

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Terveyden- ja sairaanhoito:

Lasten terveydenhuollon toteutukseen liittyviä ohjeistuksia käydään läpi uuden työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä. Ohjeistus kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon toteuttamisesta löytyy lääkehoitosuunnitelmastamme. Jokainen työntekijä perehtyy ja lukee yksikön lääkehoitosuunnitelman läpi.

Omaohjaajat ja lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat huolehtivat lapsen terveystietojen ajantasaisuudesta ja seurannasta sekä tarvittavien terveystarkastusten toteuttamisesta. Omaohjaajat sekä vastuu sairaanhoitaja varmistavat hoitosuunnitelmien toteutumista raportoivat tarvittaessa asioita lasta hoitavalle lääkärille. Hoitovastuussa olevat lääkärit järjestävät tarvittaessa hoitoneuvotteluita, joissa arvioidaan esimerkiksi lääkehoidon ajantasaisuutta. Käytäntöjä ja ohjeistuksia kerrataan ja päivitetään tarvittaessa kanssa. Mikäli nuoren hoidossa tai terveydentilassa jokin muuttuu, pidetään huolta, että koko työryhmä ajan tasalla näistä kirjaamalla ne Napulan tietojärjestelmään.

Perusterveydenhuolto toteutetaan Nokian sosiaali- ja terveysasemalla. Uuden nuoren muuttaessa Nokian Sarasteeseen varataan hänelle lastensuojelulain mukainen terveystarkastus sekä samalla varataan aika hammashoitolaan, jotta voidaan varmistua myös hammashuollon toteuttamisesta. Perusopetuksessa 8.-luokkalaisille tulee myös automaattisesti kutsu hammastarkastukseen Nokian sosiaali-

ja terveysaseman hammashoitolaan. Hampaiden hoitoa ohjataan yksikössä yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Mikäli lapsi tarvitsee erikoissairaanhoidon palveluita hän saa lähetteen perusterveyden huollosta Tampereen Yliopistolliseen sairaalaan Taysiin. Yksikössämme ei työskentele omaa lääkäriä.

Meidän ohjaajillamme on käytössään työkaluna niin sanottu check-list, jota seuraamalla varmistetaan, että uuden lapsen terveystarkastusajat ym. tulevat varatuksi. Ajanvarauksen ja käynnit kirjataan myös Nappulaan, jonka avulla turvataan tiedonkulku.

Lapsen, jolla on pitkäaikaissairaus, terveyttä edistetään ja seurataan yleisten terveyssuositusten sekä yksiköllisesti laadittujen hoitosuunnitelmien mukaisesti. Teemme vahvaa yhteistyötä hoitokontaktien kanssa. Arjessa terveyden edistäminen ja seuranta näkyy yksilöllisesti eri osa-alueilla liittyen muun muassa ravitsemukseen, liikuntaan, hygieniaan, sosiaaliin suhteisiin, mielenterveyteen, somatiikkaan ja seksuaaliterveyteen. Terveyttä edistetään ja ylläpidetään osallistavalla ja omatoimisuuteen tukevalla työotteella. Mikäli lapsella on haasteita oman hygieniansa hoidossa, niin ohjaajat tukevat häntä esimerkiksi muistuttamalla hampaiden pesusta aamuin ja illoin sekä muistuttamalla suihkussa käynnistä.

Lapsi, jolla on psykiatrisen hoidon tarvetta voi saada apua joko Nokian sosiaali- ja terveysaseman perhekeskuksen kautta tai erikoissairaanhoidollisena apuna Taysin lapsi – tai nuorisopsykiatrialta. Yksiköstämme tehdään näiden molempien hoitotahojen kanssa vahvaa yhteistyötä.

Lääkeluvalliset työntekijät toteuttavat yksikössä lääkehoitoa lääkärin antamien ohjeiden sekä yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon käytännön toteuttamista koordinoi lääkehoitosuunnitelmaan nimetty toimintayksikön lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Lapsia pyritään myös osallistamaan mahdollisimman paljon oman terveytensä ylläpitämiseen ja hoitamiseen sekä omaan kuntoutumiseensa.

Äkillisissä kuoleman tapauksissa otetaan yhteyttä poliisiin sekä hoitavaan lääkäriin. Toiminnassa noudatetaan yksikön valmiussuunnitelman tarkempia ohjeita.

Hygieniakäytännöt

Ohjaajat ohjaavat lapsia oman hygieniansa hoitoon. Tarvittaessa lapsen viikko-ohjelmaan merkitään suihkupäivät. Yksikössämme on erillinen kodinhoitohuone, jossa lapset pesevät pyykkinsä lähtökohtaisesti itse ohjaajien tukemana. Jokaisen lapsen kanssa on sovittu yksilöllinen siivouspäivä, jolloin lapsi siivoaa itsenäisesti tai ohjaajan tuella oman huoneensa.

Ohjaajat huolehtivat asuinyksiköiden yleistentilojen siisteydestä päivittäin yksikköön laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Siivoussuunnitelman liitteenä on myös listaus yksikössä käytettävistä kemikaaleista. Ulkopuolinen siivouspalvelu käy kerran viikossa tiistaisin siivoamassa yksikön yleiset tilat. Kaikilla ohjaajillamme on suoritettuna hygieniapassit.

Infektioiden torjunta

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatamme Mehiläinen konsernin ohjeistuksia.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Vastaava sairaanhoitaja Veera Päivänurmi veera.paivanurmi@familiar.fi

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniakoordinaattoria.

Hygieniakoordinaattorin nimi ja yhteystiedot:

Ninamari Pitko p. 040 667 4661, ninamari.pitko@mehilainen.fi

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikössämme on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki lasten tiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmä Nappulan käyttöön ja sinne kirjaamiseen. Kaikki yksikön vakituiset työntekijät ovat käyneet eOppiva-verkkokoulutuksena Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät suorittavat. Täydennyskoulutusta kirjaamiseen järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa laadittaessa.

Yksikössämme myös jokainen työntekijä suorittaa Familiarin oman perehdytysohjelman ja suorittaa Mehiläisen tietoturvakoulutuksen. Esihenkilömme huolehtivat ja valvovat perehdytysohjelman ja tietoturvakoulutuksen läpikäyntiä. Asuinyksiköissämme noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Yksikössämme noudatetaan Mehiläinen konsernin tietoturvasuunnitelmaa. Tämä tietoturvasuunnitelma on laadittu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27§ huomioiden. Lapsen kirjaukset tulostetaan viimeistään 3 kuukautta asiakkuuden päätyttyä Nappula-järjestelmästä ja sen jälkeen asiakkuus poistetaan Nappulan henkilörekisteristä. Kirjaukset toimitetaan sosiaalityöntekijälle arkistointia varten tai hyvinvointialueen arkistoon.

Yksikössä ei arkistoida varsinaisesti lapsen papereita, mutta asuinyksiköiden toimitoissa on lukolliset kaapit, joissa voidaan lapsen pyynnöstä säilyttää hänelle osoitetuista kirjeistä. Lapsi saa nämä paperit aina itselleen niitä pyytäessä ja sijoituksen päätyttyä kansion paperit annetaan lapselle mukaan. Ohjaajat kirjoittavat esimerkiksi lapsen omaan kappaleeseen rajoitustoimenpiteestä merkinnän, että kyse on lapsen omasta kappaleesta, mikäli lapsi toivoo paperia säilytettävän ohjaajien toimistossa. Arkistoitavien papereiden osalta noudatamme Mehiläisen sosiaalipalveluiden arkistointisuunnitelmaa.

Tietoturva poikkeamissa, jotka koskevat asiakastietoja, yksiköstä otetaan yhteys lapsen sosiaalityöntekijään sekä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti rekisteristä vastaavaan henkilöön.

Mehiläisen tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Kim Klementti, kim.klementti@mehilainen.fi

Yksikön tietosuojasta vastaa yksikönjohtaja Henna Aarnio henna.aarnio@familar.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Saraste Nokiolla pyrimme keräämään palautetta lapsilta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneilta, kuten lasten sosiaalityöntekijöiltä.

Pyrimme kehittämään Saraste Nokiolla toimintaamme aktiivisesti saadun palautteen perusteella. Lapset saavat tuoda esille omia ajatuksiaan esimerkiksi säännöllisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä kaksi kertaa vuodessa, viikkokokouksissa sekä arjen keskusteluissa ohjaajan, omaohjaajan, vastaavan ohjaajan ja/tai yksikönjohtajan kanssa. Lapsilta saadut palautteet käsitellään aina asiaankuuluvalla tavalla ja toimintaa kehitetään yhdessä lasten ehdotusten pohjalta.

Lasten asiakastyytyväisyys -kyselyn pohjalta rakennetaan yhdessä lasten kanssa kehittämissuunnitelma. Palautteet ja kehittämissuunnitelma käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Kyselyjen lisäksi vanhemmilta ja läheisiltä saamme palautetta kuulumissoittojen ja tapaamisten yhteydessä. Palautetta kerätään vuosittain myös sosiaalitoimilta ja sosiaalityöntekijöiltä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Familiar Oy:n ja Saraste Nokian riskienhallinta perustuu Mehiläisen riskienhallintapolitiikkaan, jolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Yrityksen on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Asiakasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Yksikössä tehdään vuosittainen riskikartoitus yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä ja sovitaan toimenpiteet niiden vähentämiseksi. Riskien arviointi tehdään vuosittain laatuportti -järjestelmään sekä syksyisin operatiivisten riskien (toiminnan riskien) osalta Familiarin sisäiseen järjestelmään. Riskien seuranta tehdään koko ajan ja esille tulleita riskejä pyritään heti poistamaan. Seuranta tapahtuu yksikköpala-vereissa, jolloin voidaan yhdessä koko henkilökunnan kanssa arvioida riskien suuruutta tai toimenpiteiden vaikutusta.

Työsuojelun riskejä arvioidaan itsearviointilla, johon osallistuu yksikön turvallisuusvastaavan kanssa koko yksikön henkilöstö. Kartoituksella selvitetään yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Saraste Nokialla tunnistettuja riskejä ovat esimerkiksi lasten luvattomat poissaolot sekä jatkuvassa valmiustilassa oleminen työvuoroissa. Lasten luvattomia poissaoloja pyritään estämään rakentamalla luottamussuhdetta lasten kanssa, ennakoivilla keskusteluilla ja tarkkaavuudella. Toiminnan riskien arvioinnissa on pohdittu lasten osalta riskiä joutua epäasiallisen kohtelun kohteeksi henkilöstön tai toisen lasten toimesta. Riski tunnistetaan ja ohjaajien kanssa on käyty keskusteluja lasten kohtaamisesta erilaisissa tilanteissa

sekä lasten välistä vuorovaikutusta toistensa kanssa havainnoidaan tarkasti mahdollisten epäkohtien huomaamiseksi. Lasten kanssa myös käydään aktiivisesti keskusteluja, mikäli heillä tulee erimielisyyksiä toistensa tai ohjaajien kanssa. Näin ylläpidetään avointa ilmapiiriä. Lasten osalta on tunnistettu myös riskiksi lasten haasteet omatoiminnan ohjauksessa, jolloin lapsi saattaa olla vaaraksi itselleen tai muille. Lasten kanssa pyritään ennakoimaan haastavia tilanteita, jotta niissä ei syntyisi vaaratilannetta heille itselleen tai muille.

Tavoitteena on riskien tunnistaminen ja epäkohtien, tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen ja asiakasturvallisuuden vahvistaminen. Työnantaja huolehtii tarpeen vaatiessa työnjohdollisista toimista, mikäli asiakkaan kohtelussa havaitaan epäasiallista toimintaa.

Kemikaaliriskejä arvioidaan kemikaaliluettelon sekä lääkehoidon riskejä lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen yhteydessä. Lisäksi yksikössä on mm. toimintasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, sekä siivous- ja ravintohuollon oma- ja valvontasuunnitelmat. Kaikki aiemmin mainitut dokumentit ohjaavat ja tukevat toiminnan turvallisuutta ja laatua. Eri häiriötilanteisiin varautumista on kuvattu valmiussuunnitelmassa, mitä päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Suunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet eri riskitilanteiden varalle, kuten henkilöstöjärjestelyt, toimitilahaasteet tai tietoliikennekatkokset. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökoukousia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä oma- ja valvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu- ja poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökoukousten muistioon ja oma- ja valvonnan seurantaan.

Yksikönjohtaja on vastuussa riskienhallinnasta. Saraste Nokialla on myös nimettyä turvallisuusvastaavat molempiin asuinyksiköihin, joiden tehtävänä on huolehtia tietystä kiinteistö- ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä asioista. Vastaavat ohjaajat yhdessä tiimin kanssa huolehtivat riskitason päivittäisestä havainnoinnista. Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa sekä säännöllisesti kertaamalla riskienhallinnan asioihin. Ohjaajat osallistuvat riskienhallintakyselyyn sekä omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa sekä säännöllisesti kertaamalla riskienhallinnan asioihin ja myös osaamistasosta huolehditaan koulutuksin ja säännöllisin kertauksin. Näistä esimerkkeinä EA-koulutukset, Mapa - koulutukset, alkusammutuskoulutukset, poistumisharjoitukset sekä säännölliset turvallisuuskävelyt. Ohjaajat osallistuvat riskienhallintakyselyyn sekä omavalvontasuunnitelman tekemiseen.

Myös asiakasnäkökulma otetaan huomioon riskien tunnistamisessa. Lasten kanssa harjoitellaan mm. poistumistilanteita. Myös asiakashankinnassa pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan se, ettei asiakkaan toiseen asiakkaaseen kohdentavia riskejä syntyisi. Henkilöstö pyrkii ennakoimaan kaikki tilanteet mahdollisimman hyvin.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti.

Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle Nokian Sarasteessa), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita.

Yksilön perusoikeuksien tosiasiallista rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Asiakkaaseen kohdistuva kaltoin kohtelu, fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (yksikön johtaja/palvelujohtaja) on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (sijoittavan hyvinvointialueen johtava viranhaltija) ja valvontaviranomaiselle (avi/valvira) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaara-tilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Tarkempi kuvaus epäkohtailmoitusprosessista:

Ohjaajan havaitessa epäkohdan, asia keskustellaan esihenkilön kanssa kuten valvontalaki ohjaa tekemään. Keskustelussa tarkastellaan, mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii.

Ilmoituksen voi tehdä myös oman alueen palvelujohtajalle, mikäli esihenkilölle ei ole mahdollista ilmoitusta tehdä (poissaolo, estyneisyys tms. tekijä.)

Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa:

Yksikön omilla sivuilla täytetään poikkeamalomake.

Lomakkeesta valitaan, koskeeko ilmoitus

- a) asukkaan kohtelua
- b) osallisuutta tai palvelun aikarajoja
- c) palvelutarvetta ja/tai palvelusuunnitelmaa tai
- d) pakotteiden/ rajoitteiden käyttöä.

Lomake lähtee esihenkilön käsiteltäväksi.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti.

Muutoksista tiedottaminen on yksikön johdon tehtävä. Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa kuukausipalaverissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa tai sähköpostitse. Mikäli asia vaatii lapsille tiedottamista, käydään asia läpi jokaisen lapsen kanssa yksiköllisesti. Tarvittaessa vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille asia tiedotetaan joko puhelimitse tai sähköpostilla.

30 §

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta ohjeistetaan Faminetissä sekä sitä käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

Yhdessä pohditaan miksi ja miten tilanne on sattunut, olisiko sen voinut estää ja miten toimitaan jatkossa niin, että riskit voidaan ennakoida tai poikkeamat voidaan estää. Korjaavien toimenpiteiden seuranta näkyy heti toiminnan muutoksella ja toiminnan muutosta seurataan koko ajan, että muutokset ovat tulleet käytäntöön.

Kaikki tiedottaminen tapahtuu info-sähköpostien tai henkilöstöpalaverien kautta, jos toimintaa muutetaan. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin

38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman mukaisen epäkohtailmoituksen lisäksi Faminetissä työntekijä voi ja hänen tulee ilmoittaa seuraavista poikkeamista:

- Väkivalta ja uhkatilanne
- Henkilöstön tapaturma
- Asiakkaan tapaturma
- Lääkehoidon poikkeama
- Psykososiaalinen kuormitus
- Ruokahuollon poikkeama
- Tietoturvapoikkeama
- Palaute / Kantelu / selvitys
- Ympäristöpoikkeama

Alla kuvaus poikkeamaprosessista, jonka mukaisesti Saraste Nokialla toimitaan:



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Seuranta ja raportointi

Vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettely kuvattu aiemmassa kohdassa 3.2. Ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja kirjataan henkilöstöpalaveri-

muistioon. Laaditut poikkeamat nousevat myös esille PowerBi-järjestelmään, jossa niitä voidaan seurata yksikkökohtaisesti tai laajemmin Familiarissa.

Tunnistettuja riskejä seurataan vuosittain laadittavissa riskienarvioinneissa sekä niiden pohjalta nousseiden toimenpiteiden korjaamisen kautta. Lisäksi työvuorossa ollessa jokaisen työntekijän työtehtävä on seurata riskejä ja laatia kehittämis-ehdotuksia. Asioita käsitellään henkilöstöpalavereissa tai asian kiireellisyyden mukaan heti työvuorossa olevan henkilökunnan kanssa.

Poikkeamat kirjataan Faminettiin, työryhmässä käydään läpi poikkeamat kuukausittain henkilöstöpalavereissa. Poikkeamista ilmoitetaan esihenkilöille ja ne käsitellään viipymättä asianomaisten kanssa ja ohjeistetaan toiminnassa. Kaikki tilanteet arvioidaan riskimatriisin avulla ja henkilökunta määrittelee itse minkä luokan riskistä on kyse. 4–5 tason poikkeamista lähtee ilmoitus palvelujohtajalle, toimialajohtajalle sekä laatujohtajalle ja se käsitellään myös heidän kanssaan sekä määritellään tehtävät toimenpiteet.

Kuukausipalavereissa henkilökunnan kanssa pohditaan poikkeamien syitä ja siihen johtaneita seikkoja. Havaintojen perusteella tulneiden parannusehdotuksen pohjalta toimintaa muutetaan tai korjataan niin, että vastaavanlaisen poikkeama voidaan välttää tai ainakin minimoida. Vakavat poikkeamat korjataan välittömästi esihenkilöiden toimesta.

Työyhteisössä pohditaan tapahtumien käsittelyn yhteydessä, miten tilanteita voidaan jatkossa välttää. Käytäntöjen muuttumiset kirjataan henkilöstöpalaverien muistioihin, jotka on kaikkien työntekijöiden luettavissa Faminetissa. Koko työyhteisön henkilöstä perehdytetään uusien toimintamallien käyttämiseen. Tarvittaessa muutoksien pohjalta päivitetään myös omavalvontasuunnitelmaa. Osana perehdytysohjelmaa työntekijät koulutetaan Familiarin riskienarviointiin. Lisäksi kuukausittain henkilöstöpalavereissa muistutetaan käytännöistä.

Osaamisen varmistaminen

Meillä Saraste Nokialla on useita erillisiä ohjeita, jotka ohjaavat sekä työn sisältöä sekä toiminnan turvallisuutta. Tärkeää on myös se, että riskit käydään säännöllisesti läpi tiimin kanssa sekä tunnistamisen, ennaltaehkäisyyn sekä toimintaohjeiden osalta.

Alla luettelo ohjeistuksista, mitä meillä käytetään:

Hoito- ja kasvatus / yksikködokumentit:

- Omavalvontasuunnitelma
- Yksikön toimilupa
- Yksikön ympäristösuunnitelma
- Yksikön toimintasuunnitelma
- Yksikön säännöt/toimintaohjeet
- Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- Ohje luvattoman poistumisen varalle
- Hoidon teoreettinen viitekehys
- Hoito-, kasvatus- ja kuntoutusprosessin kuvaus
- Sijoittamissuunnitelma
- Asiakaskysely ja siitä pohjattu kehittämissuunnitelma

Lääkehoito:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Kooste lääkeluvallisista työntekijöistä

Rajoitustoimenpiteet:

- Rajoitustoimenpiteiden yksikkökohtaiset ohjeet
- Rajoitustoimenpiteiden delegointilistat

Turvallisuudokumentit:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Poistumisharjoitukset
- Valmiussuunnitelma
- Toimintaohje sisäisen ja ulkoisen uhan varalle
- Yksikkökohtaiset toimintaohjeet väkivaltatilanteisiin
- Riskien hallinta (arvio, seuranta ja vaikutukset)
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma

Henkilöstöasiat:

- Kehittämissuunnitelma
- Yksikön koulutussuunnitelma
- Työterveyden toimintasuunnitelma, yksikkökohtainen liite
- Työhyvinvointisuunnitelma

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Luettelo alihankkijoista:

- KJ kiinteistöpalvelu + siivous
- Työnohjaaja Mari Uusitalo
- Vartijapalvelu Hämeen Turvapalvelu

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikössämme on tehty varautumissuunnitelma muun muassa sähkökatkojen ja vesikatkojen varalle sekä tietoliikennekatkojen varalle. Yksikössämme pystytään jatkamaan toimintaa useamman päivän ajan normaalitilanteiden poikkeusoloissa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta säädetään 1.1.2024 voimaan tullessa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (27 §). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvonta-suunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Saraste Nokialla työntekijäitä on otettu mukaan omavalvontasuunnitelman päivittämiseen yksikönjohtajan johdolla.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelman uudistamme kerran vuodessa ja päivitämme sitä vähintään kerran vuodessa yhdessä lasten kanssa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Saraste Nokialla seuraamme omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja päivitämme sen aina tarvittaessa, kun muutoksia tulee, mutta vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman seurannasta.

Yksikkömme omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikkökohtaisilla Internetsivuilamme ja faminetissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmamme on nähtävillä kummasakin asuinyksikössä Majakassa ja Satamassa. Olemme päivittäneet hyvää kohtelua koskevan suunnitelmat tammikuussa 2025 yhdessä lasten kanssa. Omavalvonnan seurantahavainnot julkaisemme kvartaaleittain yksikön nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys:

Nokialla 22.5.2025

Allekirjoitus:



Henna Aarnio

Yksikönjohtaja

Saraste Nokia

Familiar Oy

LIITE 1

Aluehallintovirastojen yhteystiedot:

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Käyntiosoitteet:

Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

Ratapihantie 9, Helsinki

Kauppamiehenkatu 4, Kouvola

Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Itä-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.ita@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 2, 13035 AVI

Käyntiosoitteet:

Raatihuoneenkatu 5, Mikkeli

Kauppakatu 40, Joensuu

Piispankatu 1, Kuopio

Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Lapin aluehallintovirasto

kirjaamo.lappi@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 3, 13035 AVI

Käyntiosoite:

Valtakatu 2, Rovaniemi

Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.lounais@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 4, 13035 AVI

Käyntiosoite:

Itsenäisyydenaukio 2, Turku

Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.lansi@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Käyntiosoitteet:

Wolffintie 35, Vaasa

Yliopistonkatu 38, Tampere

Hannikaisenkatu 47, Jyväskylä
Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto
kirjaamo.pohjois@avi.fi

Puhelinvaihde: 0295 016 000
Postiosoite: PL 6, 13035 AVI
Käyntiosoite:
Linnankatu 3, Oulu
Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

<https://avi.fi/tietoa-meista/aluehallintovirastot/kuntaluettelo-aluehallintovirastojen-toimialueista>

LIITE 2

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hän toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi:

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raporttoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Hyvinvointialueet ja niihin kuuluvat kunnat:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Imatran, Lappeenrannan, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren kunnista.

Heli Tiusanen, potilas- ja sosiaaliasiavastaava, puh. 044 748 5306

Taija Kuokkanen, potilas ja sosiaaliasiavastaava, puh. 050 555 8553 Ei erillistä puhelinaikaa.

Sähköpostiosoite on muotoa sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alajärven, Alavuden, Evijärven, Ilmajoen, Isojoen, Isonkyrön, Karijoen, Kauhajoen, Kauhavan, Kuortaneen, Kurikan, Lappajärven, Lapuan, Seinäjoen, Soinin, Teuvan, Vimpelin ja Ähtärin kunnista.

Taina Holappa, Sosiaaliasiavastaava, YTM

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

Etelä-Savon hyvinvointialue muodostuu Enonkosken, Hirvensalmen, Juvan, Kangasniemen, Mikkelin, Mäntyharjun, Pertunmaan, Pieksämäen, Puumalan, Rantasalmen, Savonlinnan ja Sulkavan kunnista.

Miia Brunou, Sosiaali- ja potilasasiamies, Etelä-Savon hyvinvointialue puh:044 3512 818

Anna-Liisa Valkama, puh. 044 351 2818

Heli Korhonen, puh. 044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon kunnista.

Anette Karlsson, puh. 040 5142535, anette.karlsson@itauusimaa.fi

Kainuun hyvinvointialue muodostuu Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kunnista.

Tiina Komulainen, puh. 044 797 0548 ma-ti ja to klo 8-11

Puolangan kunnan alueella:

Maija-Kaisa Sointula, Merikratos Oy
Puhelinneuvonta 050 341 5244 ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13
sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Kanta-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Forssan, Hattulan, Hausjärven, Humppilan, Hämeenlinnan, Janakkalan, Jokioisten, Lopen, Riihimäen, Tammelan ja Ypäjän kunnista.

Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu puh. +358 36293210

Numeroon ei voi soittaa eikä laittaa multimediasivestejä puh. +358 4573976397

Takaisinsoittopalvelu Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Halsuan, Kannuksen, Kaustisen, Kokkolan, Lestijärven, Perhon, Toholammin ja Vetelin kunnista.

Anne-Mari Furu, puh. +358 44 723 2309

Keski-Suomen hyvinvointialue muodostuu Hankasalmen, Joutsan, Jyväskylän, Jämsän, Kannonkosken, Karstulan, Keuruun, Kinnulan, Kivijärven, Konneveden, Kyyjärven, Laukaan, Luhangan, Multian, Muuramen, Petäjäveden, Pihtiputaan, Saarijärven, Toivakan, Uuraisten, Viitasaaren ja Äänekosken kunnista.

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, puh. 044 265 1080 puhelinaika: ma-to klo 9–11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Sähköpostiosoite:

eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Hyvinkään, Järvenpään, Nurmijärven, Mäntsälän, Tuusulan ja Pornaisten kunnista.

Susanna Honkala, p. 040 807 4756, maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00, torstaisin klo 9.00–15.00

Kymenlaakson hyvinvointialue muodostuu Haminan, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kunnista.

Pirkko Haikara, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puh. 040 728 7313,

Puhelinaika ma-to.

Lapin hyvinvointialue muodostuu Enontekiön, Inarin, Kemin, Kemijärven, Keminmaan, Kittilän, Kolarin, Muonion, Pelkosenniemen, Pellon, Posion, Ranuan, Rovaniemen, Sallan, Savukosken, Simon, Sodankylän, Tervolan, Tornion, Utsjoen ja Ylitornion kunnista.

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kauniainen, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin kunnista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Pirkanmaan hyvinvointialue muodostuu Akaan, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Kihniön, Kuhmoisten, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden, Parkanon, Pirkkalan, Punkalaitumen, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan, Tampereen, Urjalan, Valkeakosken, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kunnista.

040 504 5249 Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika ma-to klo 9–11

Lähetä sähköpostia: Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaavan postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Kaskisten, Korsnäsin, Kristiinankaupungin, Kruunupyyn, Laihian, Luodon, Maalahden, Mustasaaren, Närpiön, Pedersören, Pietarsaaren, Uusikaarlepyyn, Vaasan ja Vöyrin kunnista.

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8-14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Sosiaaliasiavastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueella: Katarina Norrgård ja Saija Jussila

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Heinäveden, Ilomantsin, Joensuun, Juuan, Kiiteen, Kontiolahden, Lieksan, Liperin, Nurmeksen, Outokummun, Polvijärven, Rääkkylän ja Tohmajärven kunnista.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Ma klo 8.30–11.30 ja ti-to klo 9–11

Hanna Mäkijärvi Puh. 013 330 8265

Kati Saurula Puh. 013 330 8268, [sosiaaliapotilasasiavastaavat\(at\)siunsote.fi](mailto:sosiaaliapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi)

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Hailuodon, Iin, Kalajoen, Kempeleen, Kuusamon, Kärsämäen, Limingan, Lumijoen, Merijärven, Muhoksen, Nivalan, Oulaisten, Oulun, Pudasjärven, Pyhäjoen, Pyhäjärven, Pyhännän, Raahen, Reisjärven, Sievin, Siikajoen, Siikalatvan, Taivalkosken, Tyrnävän, Utajärven, Vaalan ja Ylivieskan kunnista.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläinen

Palvelunumero 040 635 5353

Tapaamisaika ja -paikka sovittava etukäteen

Ma 8-16, Ti 8-16 ja Ke 8-16

Puhelinaika ma-ke klo: 9-11

Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kärsämäen, Nivalan, Oulaisten, Pyhännän, Pyhäjärven, Reisjärven, Sievin, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.

Pohjois-Savon hyvinvointialue muodostuu Iisalmen, Joroisten, Kaavin, Keiteleen, Kiuruveden, Kuopion, Lapinlahden, Leppävirran, Pielaveden, Rautalammin, Rautavaaran, Siilinjärven, Sonkajärven, Suonenjoen, Tervon, Tuusniemen, Varkauden, Vesannon ja Vieremän kunnista.

Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen

Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi

Puhelinaika arkisin kello 9-11.30, puh. 044 718 3308

Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen

Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsiä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä
Puhelinaika arkisin kello 9-11.30, puh. 040 860 8206

Päijät-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Iitin, Kärkölan, Lahden, Orimattilan, Padasjoen ja Sysmän kunnista.

asiavastaavat@paijatha.fi.

Puhelimitse sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa numerosta 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin kello 9-12 ja keskiviikkoisin kello 9-15.

Satakunnan hyvinvointialue muodostuu Euran, Eurajoen, Harjavallan, Huittisten, Jämijärven, Kankaanpään, Karvian, Kokemäen, Merikarvian, Nakkilan, Pomarkun, Porin, Rauman, Siikaisten, Säkylän ja Ulvilan kunnista.

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Puhelin: 044 707 9132

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): jari.makinen@sata.fi.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue muodostuu Vantaan ja Keravan kaupungeista.

Miikkael Liukkonen, Puh. 0941910230,

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Clarissa Kinnunen, Puh. 040 775 5720,

Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa: Arkisin maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00. Arkisin keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Soittoaikojen ulkopuolella voit jättää soittopyynnön tai olla yhteydessä sähköpostitse:

sosiaaliasiavastaava@vakehyva.fi tai potilasasiavastaava@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien henkilökohtaiset sähköpostit: etunimi.sukunimi@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue muodostuu Auran, Kaarinan, Kemiönsaaren, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Loimaan, Marttilan, Maskun, Mynämäen, Naantalın, Nousiaisten, Oripään, Paimion, Paraisten, Pyhärannan, Pöytyän, Raisen, Ruskon, Salon, Sauvon, Someron, Taivassalon, Turun, Uusikaupungin ja Vehmaan kunnista.

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15 p. 02 313 2399

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

Helsingin kaupunki ei muodosta hyvinvointialueita, vaan huolehtii alueellaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä.

Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta

Avoimna ma-to 09-11

+358 9 310 43355