

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
2026

HAVUMÄEN PERHEYKSIKKÖ

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	8
2.3.1 Asiallinen kohtelu	12
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	14
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö	15
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
2.8 Toimitilat ja välineet	18
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	20
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	21
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	23
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	23
3.2 Riskienhallinnan keinot	23
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	26
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	26
4 OMAVALVONTA	27
4.1 Toimeenpano	27
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Pienryhmäkoti Havumäki Oy
Katuosoite Härkävehmaankatu 3, 05900 Hyvinkää
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mervi Elfving p. 0445734111, mervi.elfving@familiar.fi

Toimintayksikkö Havumäen perhekuntoutus	Y-Tunnus 2076305-6
Esihenkilö / vastuuhenkilö Pia Muhonen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 0404847359 pia.muhonen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Härkävehmaankatu 3	Postinumero ja toimipaikka 05900 Hyvinkää
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus	Asiakaspäämäärä viisi perhepaikkaa
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Ympäri vuorokautista perhekuntoutusta	

Hyvinvointialue Keusote
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita ja asiakkaita sekä heidän läheisiään asiakkaan kohteluun, osallistumiseen sekä oikeusturvaan liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava ja hän voi toimia sovittelu- ja neuvottelu- roolissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia linkkinä asiakkaiden ja palveluntuottajan välillä ja auttaa selvittämään epäselvyyksiä, jotka liittyvät sosiaalipalveluihin. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue/Keusote sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi Puhelinasiointi arkisin klo. 12.30-15 p. 0408074756 tai p. 040 8074755 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue/Luvn Sosiaali.potilasasiavastaava.luvn.fi p. 0291515838 numeroon voi jättää soittopyynnön ma klo. 10-12 ja ti-to klo. 9-11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä)

Kanta-Hämeen hyvinvointialue/OmaHäme

Sähköposti: etunimi.sukunimi@omahame.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 28.5.2015 muutoslupa 1.1.2017	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus
--	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Havumäen perheyksikkö sijaitsee Hyvinkään Sveitsin luonnonkauniissa ympäristössä. Havumäen perheyksikkö tarjoaa perhekuntoutusta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Perhekuntoutuksen kesto arvioidaan yhdessä vastuusosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa. Perhekuntoutus voi sisältää arviointijakson.

Perheyksikössä on viisi perhepaikkaa. Perhekuntoutuksessa on kyse tavoitteellisesta jaksosta, jonka aikana perheen kanssa työskennellään yhteisesti asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Perheen tilannetta havainnoidaan ja arvioidaan yhdessä perheen kanssa. Perheet elävät yksikössä mahdollisimman tavallista lapsiperheen arkea.

Kuntoutusjakso perustuu suunnitelmalliseen arkeen. Perheillä voi olla moninaisia haasteita, mitä työistetään perheen kanssa kuntoutusjakson aikana. Perhekuntoutuksen tavoitteena on auttaa perheitä voimaan hyvin ja vanhempia vahvistumaan vanhemmuudessaan. Perheille nimetään omaohjaajat, jotka kulkevat perheen rinnalla kuntoutusjakson ajan. Perheet saavat perheohjaajien vankan tuen arjen hallintaan.

Havumäen perheyksikössä työskentelee moniammatillinen tiimi. Tiimissämme on moniosaajia, jotka tuovat perheiden kanssa työskentelyyn mukanaan vahvaa lastensuojelun osaamista sekä omaavat elämäkokemusta. Perheohjaajilla on osaamista päihde - ja mielenterveysasiakkaiden kohtaamisesta, neuropsykiatrista osaamista sekä osaamista kiintymyssuhteiden vahvistamisesta. Perheohjaajillamme on kokemusta vauvatyöstä sekä maahanmuuttajataustaisten perheiden kanssa työskentelystä. Perhekuntoutukseen voivat äidit tulla jo raskausaikana aikuissosiaalityöntekijän päätöksellä. Tiimiin kuuluu toimintaterapeutti sekä ratkaisukeskeinen lyhytterapeutti.

Perheyksikön teoreettisena viitekehystenä on ratkaisukeskeisyys ja positiivinen psykologia sekä dialogisuus. Jokainen ihminen on oman elämänsä asiantuntija, mitä kunnioitamme työskentelyssämme. Huomioimme perheenjäsenten vahvuudet yksilöllisesti, joiden varaan muutosta voidaan rakentaa. Jokainen meistä saattaa joskus tarvita tukea, mitä me Havumäen perheyksikössä pystymme antamaan. Keskeistä työskentelyssä on tuoda esille lasten hyvinvoinnin näkökulma ja lasten tarpeet. Meille on tärkeää, että perheenjäsenet tulevat kuulluiksi kukin oman elämänsä asiantuntijana.

Toiminta-ajatuksenamme on perheen voimavarojen, osallisuuden, toimintakyvyn sekä vanhemmuuden tukeminen perheen yksilöllisyys huomioiden. Työskentelymme tavoitteena on saada realistinen arvio perheen kokonaistilanteesta ja arvioida perheen kanssa yhdessä perhettä hyödyttävät tukitoimet. Työskentelymme on läpinäkyvää. Työskentelemme perheen verkostojen kanssa perheen luvalla. Olemme aktiivisesti yhteydessä sijoittavaan sosiaalityöntekijään perheen ollessa yhteydenpidosta tietoisia.

Havumäen perheyksikkö on toiminnallinen yhteisö. Yhteisön kesken käydään retkillä, pidetään pelihetkiä, askarrellaan, tanssitaan, lauletaan ja luetaan yhdessä. Yhteisöllisyys tuo arkeen iloa ja vertaistukea.

Perheyksikössä perheellä on käytössään oma huone, jossa on wc – ja suihkutilat. Lisäksi perheillä on käytössään perheyksikön yhteiset oleskelu- ja keittiötilat. Lapsille on leikkitila ylä- ja alakerrassa. Alakerran saunatila on perheiden käytettävissä sovitusti.

Perhe osallistuu oman kuntoutusjaksonsa suunnitteluun olemalla mukana laatimassa perhekohtaista kuntoutussuunnitelmaa. Kuukausikooste laaditaan kerran kuussa sosiaalityöntekijälle. Kuukausikooste käydään läpi yhdessä vanhempien kanssa, jolloin asiakkaan mielipide ja kommentit tulevat myös kirjatuiksi. Kuukausikooste lähetetään sosiaalityöntekijälle sovitusti ennen seuraavaa neuvottelua.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Familiarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

- Tieto ja taito
- Välittäminen ja vastuunotto
- Kasvu ja kehitys
- Kumppanuus ja yrittäjäyys

Havumäen perheyksikön tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin hyvinvointialueiden lastensuojelun sosiaalityöntekijöille kuin palveluiden piirissä oleville perheille. Perhekuntoutusyksikön toiminnan keskiössä on lapsi ja perhe. Jokaisella lapsella, nuorella ja vanhemmalla on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia. Näiden näkyväksi saaminen ja vahvistaminen on perheohjaajien ydintehtävä.

Toimintaamme ohjaavat aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset, tärkeimpinä:

- lapsen oikeuksien sopimus, <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>
- lastensuojelulaki, www.finlex.fi

- sosiaalihuoltolaki, www.finlex.fi
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, www.finlex.fi
-

Havumäen perheyksikön työryhmä on osallistunut Familiar Oy:n Elinvoimaiset työyhteisöt projektiin. Projektin aikana työryhmä on työstänyt ja valinnut työryhmän toiminnan hyveet. Havumäen työryhmän hyveitä ovat selkeys, luottamus ja avoimuus. Tavoitteenamme on luoda yhteisöön avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, missä kaikki viihtyvät. Jokaisella on oikeus tuoda oma näkemyksensä esiin. Tasavertainen ja aito kohtaaminen ovat osa toimintaamme ja arvojamme, kuten myös erilaisuuden hyväksyminen ja muuntautumiskyky huumoria unohtamatta. Meille on kunnia-asia saada kulkea perheen rinnalla hetken aikaa.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Havumäen perheyksikön laadullista toimintaa mitataan eri mittareilla, kuten sisäisillä auditoinneilla sekä esihenkilöiden kvartaaliarvioinneilla. Perheyksikön johtaja tai vastaava ohjaaja täyttää kerran kuukaudessa omavalvontasuunnitelman seurantalomakkeen. Perheyksikössä on käytössä poikkeamaseuranta Faminetissa.

Sijointi ympärivuorokautiseen perhekuntoutukseen perustuu lastensuojelulain 36 §:n lisäksi 37 § ja 37b § tai huostaanoton valmistelun ja sijaishuollon pykälisiin (Lsl 40-50 §). Havumäen perheyksikkö toteuttaa tarjoamaansa palvelua edellä mainittujen lastensuojelulain säännösten mukaisesti.

Puitesopimuksissa painotetaan lapsen fyysistä ja psyykkistä turvaamista perhekuntoutusjakson aikana. Tämä edellyttää osaavan ja riittävän henkilökunnan ympärivuorokautista läsnäoloa perheyksikössä. Perheyksikössä perheillä on omat huoneet, muut tilat ovat yhteisiä, mikä mahdollistaa aktiivisen työskentelyn perheiden kanssa. Perhekuntoutusjaksolle lapsi tulee perheensä kanssa. Työskentely tapahtuu lapsen ollessa keskiössä lasten vanhempien tai huoltajien sekä perheen verkostojen kanssa. Perhekuntoutusjaksolla työskentely kohdistuu lastensuojelullista huolta herättäviin haasteisiin sekä perheiden elämän kriisitilanteisiin. Perhekuntoutuksella pyritään saamaan aikaan positiivisia, konkreettisia muutoksia lapsen ja hänen perheensä tilanteeseen sekä poistamaan lastensuojelullista huolta. Työskentelyssä huomioidaan perheen yksilölliset tarpeet.

Lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijä on tärkeässä roolissa perhekuntoutusjakson aikana. Jakson aikana järjestetään neuvotteluja sosiaalityöntekijän kanssa, missä perheen kuntoutusjakson tavoitteita ja niiden etenemistä asetetaan, seurataan ja arvioidaan yhdessä. Perheohjaajat ovat vastuusosiaalityöntekijään yhteydessä sovitusti sekä tarvittaessa.

Perhekuntoutusjakson aikana laaditaan sosiaalityöntekijälle kuukausikooste, mistä selviää lapsen ja perheen tilanne, vanhempien kyky vastata lapsen tarpeisiin sekä lapsen turvallisuuteen. Koosteessa kerrotaan myös, millaista työskentelyä perheen kanssa on ollut. Kuukausikooste perustuu perheohjaajien havainnointiin perheen arjessa sekä ohjaus- ja neuvontatilanteissa. Lisäksi koosteessa kerrotaan perheenjäsenten yksilö- ja ryhmätyöskentelystä, yhteisössä toimimisesta sekä mahdollisista terapeutin tapaamisista ja arvioinnista.

Asiakkaiden kanssa tehdään toimintakykymittari. Toimintakykymittari on asiakkaan kanssa yhteistyössä täytettävä mittaristo, minkä avulla asiakas arvioi toimintakykyään yhdessä perheohjaajan kanssa. Toimintakykymittaristo käsittelee asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä. Vanhemmille ja nuorille on omat kysymykset. Toimintakykymittari tekee vastauksista diagrammin, joka visualisoi toimintakyvyn muutosta asiakkaalle.

Perheen lähtiessä perheyksiköstä kuntoutusjakson päätyttyä perheenjäseniltä pyydetään palautetta kuntoutusjaksosta. Palaute kerätään asiakastabletille, mistä annettu palaute siirtyy PowerBi-järjestelmään. Saatu palaute käydään työryhmän kanssa läpi työryhmäpäivässä tai viikkotiimissä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yksikön johtajan tehtävänä on huolehtia kokonaisvaltaisesti tuotettavan palvelun laadusta. Sosiaalityön asiantuntija huolehtii osaltaan kirjallisen tuottamisen laadusta sekä tuo asiakastyöhön sosiaalityön näkökulmaa. Vastaava ohjaaja toimii henkilökunnan lähiesihenkilönä ja vastaa perustyön toimivuudesta. Vastuu sairaanhoitaja huolehtii siitä, että yksikön lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon omavalvonta on ajantasaista.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Havumäen perheyksikkö on lastensuojelun avohuollon laitos. Perheyksikössä ei laadita hoito- ja kasvatussuunnitelmia. Asiakassuunnitelman laatii sijoittavan hyvinvointialueen vastuusosiaalityöntekijä yhteistyössä perheen kanssa. Asiakassuunnitelman pohjalta laaditaan perhekuntoutuksen tavoitteet neuvotteluissa.

Perheiden kanssa tehdään kuntoutussuunnitelma kahden viikon kuluessa kuntoutusjakson alettua. Kuntoutussuunnitelma laaditaan neuvottelussa asetettujen tavoitteiden pohjalta. Kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan perheenjäsenten vahvuudet yksilöllisesti, joiden varaan muutosta voidaan rakentaa sekä käydään keskustelua perheen arjessa tarvittavasta tuesta ja sen toteutumisesta. Kuntoutussuunnitelmassa on keskeistä tuoda esiin lasten hyvinvoinnin näkökulma sekä lasten tarpeet. Kuntoutussuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa kuntoutusjakson edetessä.

Perheiden kanssa tehdään viikoittain viikkosuunnitelma, mihin merkitään perheiden kanssa sovitut työskentelyt, kuten yksilöajat ja ryhmätoiminnot sekä perheiden mahdolliset menot. Viikkosuunnitelman avulla arvioidaan kuntoutuksen etenemistä ja asetetaan uusia tavoitteita.

Yksikön omavalvontasuunnitelma sekä Hyvien käytänteiden- suunnitelma on nähtävillä perheille perheyksikön yleisissä tiloissa ilmoitustaululla.

Asiakkaiden kanssa pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa perheet saavat antaa palautetta sekä vaikuttaa perheyksikön yhteiseen toimintaan ja kehittämiseen. Yhteisökokous mahdollistaa kaikkien mielipiteiden kuulemisen. Asiakkailta on käytössään asiakaspalautetabletti, jossa aikuiset ja lapset saavat antaa palautetta perhekuntoutusjaksosta. Asiakaspalaute käsitellään reaaliaikaisesti työryhmän kanssa työryhmäpäivässä tai päivittäisraportilla. Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaava voi toimia sovittavassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Keusote

p. 0408074756 tai p. 0408074755

Sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista määrittelee sosiaaliasiavastaavan tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Etelä- Suomen AVI: Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Faksi: 0295 016 661

Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Eduskunnan oikeusasiamies:

Postiosoite: 00102 Eduskunta

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3

Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)

oikeusasiamies@eduskunta.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita. Kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 5110 1200, palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä myös sähköisellä kuluttajaneuvonnan yhteydenottolomakkeella, joka löytyy netistä kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta

Perhekuntoutuksen asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvaa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Perhekuntoutuksen asiakkailla on oikeus saada asianmukaista ja laadukasta kuntoutusta.

Perhekuntoutuksen asiakkaita on kohdeltava loukkaamatta heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Perhekuntoutuksen aikana tehtävät kirjaukset ja asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Perhekuntoutuksen asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään. Perhekuntoutuksessa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki perhekuntoutuksen aikana tehtävät kirjaukset kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Perhekuntoutuksen laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön johtajalle. 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 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Kun asiakas kokee tulleen sosiaalipalveluissa väärin kohdelluksi tai kaipaa neuvoja oikeuksistaan, hän voi selvittää tilannettaan sosiaaliamiehen kanssa.

Yksiköt vastaavat kuntoutuksen sisältöä koskeviin reklamaatioihin pääsääntöisesti itse. Vastaamista koordinoi yksikönjohtaja. Hän pyytää tarvittavat lisäselvitykset henkilöstöltä tai tarvittavilta tahoilta. Tarvittaessa keskustellaan asiasta yksikön johdon kanssa ja päätetään kuka vastineen antaa.

Vastineet ja selvitykset lähetetään lastensuojelupalveluiden johtajalle.

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esimiesten johdolla.
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan vastine muistutuksen tekijälle pyynnössä olevassa määräajassa.
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.
- Mikäli kyseessä on kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää ja tarvittaessa muita yksiköitä.

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.

Havumäen perheyksikössä asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja arvostaen. Asiakkaan kohtaaminen ja suhdetyöskentely aloitetaan jo ensi kohtaamisesta. Suhteen luominen perheenjäseniin on keskeisessä roolissa. Perheohjaajien ja asiakasperheiden toimiva vuorovaikutus on merkityksellistä. Kaikilla perheohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan koulutus ja perheohjaajat koulutautuvat säännöllisesti ylläpitääkseen vahvaa ammatillista osaamista.

Erytistilanteita pyritään ennakoimaan keskustelemalla ja tarvittaessa ohjaamalla asiakasta rauhoittumaan yksikön ulkopuolelle. Kaikki erityistilanteet keskustellaan läpi asianosaisten kanssa, ja pyritään löytämään yhteisymmärrys ja ratkaisu haastaviin tilanteisiin.

Havumäen perheyksikössä asiakkailta edellytetään päihteettömyyttä ja väkivallattomuutta.

Mikäli asiakkaila tulee keskinäisiä pulmatilanteita, perheohjaajat auttavat asian selvittämisessä.

Perheohjaajan toimenkuvaan kuuluu asiakkaan neuvominen ja ohjaaminen, jotta asiakkaan oikeudet toteutuvat.

Asiakkaita ohjataan tarvittaessa antamaan palautetta perheohjaajille, yksikön esihenkilölle sekä neuvotaan kantelun tekemisessä, jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki (741/2023) asettaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon laajan velvoitteen ilmoittaa havaituista asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti - tilanteista eteenpäin. Valvontalain 29 § ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista työntekijää, ammatinharjoittajaa sekä myös mahdollisen alihankkijan palveluksessa toimivaa henkilöä. Kyse ei siis ole pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä poikkeamailmoituksia.

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

Mehiläisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien haitta- ja läheltä piti - tilanteiden ilmoituksen tehdään [Laatuporttiin](#) pl. sosiaalipalvelut. Familiarilla on käytössään yksikkökohtainen poikkeamailmoitusjärjestelmä, jonne ilmoitukset tehdään. Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat raportoidaan [Laatuporttiin](#) (pl. sosiaalipalvelut) ja tilanteen vaatiessa myös tietosuojavastaavalle erillisten ohjeiden mukaisesti.

Valvontalaissa on todettu erikseen ilmoituksentekijän suojasta.

Poikkeamailmoituksen tekijää ei saa kohdella ilmoituksen tekemisen takia millään tavoin epäasiallisesti. Mehiläisen osalta tätä kirjausta tulee tulkita itsestään selvyytenä. Poikkeamailmoitusten käsittelyllä pyritään toiminnan jatkuvaan parantamiseen, ei etsimään syyllistä tapahtumille.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Havumäen perheyksikössä vanhemmat ovat vapaaehtoisesti, lapset ovat sijoitettuna avohuollon sijoituksella perhekuntoutusyksikössä vanhempiansa kanssa. Vanhemmat ovat ensisijaisesti vastuussa lastensa hoidosta ja huolenpidosta. Vanhemmat päättävät lastensa asioista. Lapsen mielipide otetaan huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Jokaisen perheenjäsenen mielipide on merkityksellinen kuntoutusprosessin aikana.

Havumäen perheyksikkö on lastensuojelun avohuollon laitos eikä yksikössä ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Vanhemmat ovat ensisijaisesti vastuussa lastensa hoidosta ja huolenpidosta. Vanhemmat päättävät lastensa asioista. Lapsi on työskentelyn keskiössä. Perheohjaajien tehtävänä on tuoda esiin lasten tarpeet ikätasoisesti, joka on osa jokapäiväistä kuntoutustyötä Havumäen perheyksikössä.

Perheet osallistuvat viikottain yhteisökokoukseen, missä heillä on mahdollisuus vaikuttaa yhteisön toimintaan, viikon ruokalistaan sekä antaa palautetta. Yhteisökokouksessa huomioidaan aina lasten mielipiteet ja toiveet.

Perheiden kanssa tehdään viikkosuunnitelma, missä huomioidaan perheiden omat menot ja suunnitellaan perhelle yksilö ja työskentelyajat. Perhe osallistuu yksikössä järjestäviin viikottaisiin ryhmätoimintaan ja leikkihetkiin. Perheyksikössä tehdään kuukausittain kooste kuntoutujakson etenemisestä. Koosteet käydään läpi asiakkaan kanssa ja niihin kirjataan asiakkaan mielipide ennen koosteen lähettämistä vastuusosiaalityöntekijälle. Mikäli lapsen ikä sallii, hänen kanssaan käydään oma kuukausikooste läpi ja kirjataan lapsen oma mielipide koosteesta.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Pia Muhonen, yksikön johtaja, p. 0404847359, pia.muhoen@familiar.fi

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lain vastaiseksi, virheelliseksi ja epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

Etelä- Suomen AVI:

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI. Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna kirjaamo.etela@avi.fi Puhelinvaihe: 0295 016 000 Faksi: 0295 016 661 Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

2.5 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilömitoitus määrittyy Havumäen perheyksikön toimiluvan ja hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen puitesopimusten vaatimusten mukaisesti.

Työryhmässä on 11 henkilöä.

1 yksikön johtaja (sosionomi AMK, lyhytterapeutti)

1 vastaava ohjaaja (sosionomi AMK, sijaispätevä sosiaalityöntekijä)

1 sairaanhoitaja (AMK)

4 perheohjaajaa (sosionomi AMK) Huom.1.7.2026 5 sosionomi Amk

1 perheohjaajaa (lähihoitaja)

1 toimintaterapeutti

Henkilöstöstä vähintään 50 prosentilla pitää olla sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen AMK-tutkinto tai vastaava opistoasteen tutkinto. Muulla henkilöstöllä on tehtävään soveltuva ammatillinen perustutkinto. Havumäen perheyksikössä on AMK-tutkinto yhtä perheohjaajaa lukuun ottamatta. Kaikilla perheohjaajilla on täydennyskoulutuksia, kuten VIG, HoiLei, nepsyvalmentaja, ART ja

perhearviointikoulutus. Vuosittaisessa koulutussuunnitelmassa jokaiselle perheohjaajalle suunnitellaan lisäkoulutus. Vuonna 2026 traumasensitiivisyys on koulutusohjelman keskiössä. Perheohjaajilla on koulutuksen lisäksi vahvaa lastensuojelun työkokemusta. Perheohjaajat tekevät kuntoutusjakson aikana pyydettyä päihdekartoituksia, pitävät pari- tai vanhemmuustapaamisia ja ovat asiakkaan tukena asiakkaan viranomaisasioiden hoidossa.

Rekrytointeja tehdään tarpeen mukaan henkilöstövaihdosten yhteydessä. Havumäen perheyksikössä on henkilökunnan vaihtuvuus ollut vähäistä. Rekrytointihaastatteluissa on esimiesten lisäksi aina paikalla myös perheohjaaja. Edellytämme alalle soveltuvaa koulutusta sekä kahden vuoden lastensuojelun työkokemusta. Arvostamme menetelmäosaamista sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Tärkeintä on löytää henkilö, joka pystyy asiakkaan arvokkaaseen kohtaamiseen. Perhekuntoutus rakentuu suhdetyöskentelyyn ja rinnalla kulkemiseen.

Hakijoilta vaaditaan hygieniapassi, EA-koulutus, Love-lääkeluvat sekä ajokortti. Työsuhteen alkaessa yksikön johtaja tarkistaa, että työntekijä on ammatillisesti pätevä ja hänellä on laillistettu tutkinto (ammattikorkeakoulu- tai lähihoitajan tutkinto), riittävä työkokemus ja siitä todistukset sekä voimassa oleva rikostaustaote. Tutkinnon laillisuus tarkistetaan JulkiTerhikistä.

Perehdyttäminen tapahtuu Familiarin perehdyttämishojelman mukaisesti. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Tavoitteenamme on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville sijaisille, opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ohjaajien perehdytykseen sisältyy välttämättömimmät työsuhteasiat, tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat.

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevalle henkilölle suunnitellaan perehdytysohjelma yksilöllisesti ottaen huomioon mm. työsuhteen kesto, ammattitaito, kokemus ja koulutus. Tarkistuslista sisältää luettelon perehdyttämisessä esille otettavista asioista.

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka on vastuussa hänen perehdyttämisestään. Kaikki työntekijät osallistuvat perehdyttämiseen kukin omassa vuorossaan. Moodle oppimisalustalla on perehdytyspolku, jonka työntekijä tekee viikoittain koeajan aikana. Perehdytyspolku tallentuu WorkDayhin. Perehdytyksen etenemisestä vastaa esimies.

Perehdytyksen aikana käydään läpi:

- Asiakastietojärjestelmä Nappula
- Työajanseurantajärjestelmä Ortec
- HR-järjestelmä Workday

- Toiminnanohjausjärjestelmä Faminet
- Yksikön tilat ja arjen käytännöt
- Ohjaajien toimenkuvat eri vuoroissa
- Omaohjaajan tehtävät
- Vaitiolovelvollisuus- ja salassapitosopimus
- Turvallisuuskävely, hälytysnapin käyttö ja turvallisuusasiat
- Muut perehdytysohjelman asiat

Perheyksikössä on vuosittain 3-4 opiskelijaa. Opiskelijat eivät ole hoitovastuussa. Opiskelijoille nimetään aina ohjaaja. Jokainen perheohjaaja perehdyttää opiskelijaa. Otamme yhden opiskelijan kerrallaan, jotta voimme varmistua opiskelijan riittävästä ohjauksesta.

Perheyksiköllä on yksikkö- ja työntekijäkohtainen koulutussuunnitelma. Havumäen koulutussuunnitelmaa tehtäessä kiinnitetään huomiota perhekuntoutuksessa tarvittaviin menetelmiin, jotta asiakastyö on laadukasta. Vuosittaiset koulutukset antavat perheohjaajille uutta osaamista ja mahdollistavat ammatillisen kehittymisen. Haluamme olla ajan hermolla ja vastata perheiden tarpeisiin koulutuksen kautta.

Työntekijöiden toiveet huomioidaan koulutuksia valittaessa. Havumäki järjestää työntekijöilleen koulutuksia säännöllisesti. Kaikille yhteisiä koulutuksia ovat mm.:

- Alkusammutuskoulutus
- EA1 ensiapukoulutus
- Love-lääkeluvat

Yksikössä työskentelevillä tulee olla voimassa oleva hygieniapassi. Työntekijät kirjaavat itse käydyt kurssit ja täydennyskoulutukset Workday-järjestelmään.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Havumäen perheyksikön toimilupa sekä hyvinvointialueiden kanssa tehtävät puitesopimukset määrittävät hoitohenkilökunnan määrän. Vastaava ohjaaja laatii työvuorosuunnitelman, minkä yksikön johtaja tarkistaa. Näin varmistetaan, että henkilökuntamitoitus pysyy oikeanlaisena. Perheyksikössä työskentelee työparit aamu- sekä iltavuoroissa. Yötyöntekijä on vuorossaan yksin. Perheyksikössä on ympärivuorokautinen päivystäjä vuorossa olevien työntekijöiden lisäksi. Pitkäaikaisia tuntityöntekijöitä käytetään tarvittaessa vakituisen henkilökunnan poissaollessa sekä vahvistamaan työvuoroja erityistilanteissa. Tuntityöläisillä on sosiaali- tai terveystieteiden tutkinto.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Tiivistä yhteistyötä tehdään hyvinvointialueiden vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa. Perhekuntoutusjakson aikana perheohjaajat tekevät asiakkaan suostumuksella yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa. Asiakkaan verkosto voi sisältää esimerkiksi terveydenhuollon, päivähoidon tai koulun edustajia, joiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan kanssa. Perhekuntoutusjakson tavoitteena on ylläpitää asiakkaan hoidollisia tai asiakkaalle tärkeitä yhteistyötahoja. Yhteistyötahojen merkitys korostuu kuntoutusjakson jälkeen.

2.8 Toimitilat ja välineet

Havumäen perheyksikkö on 650 neliöinen omakotitalo aidatulla pihalla. Perheiden yksityisyyden takaaminen on meille tärkeää. Perheyksikkö sijaitsee Hyvinkäällä, mihin on hyvät kulkuyhteydet. Hyvinkään keskusta palveluineen sekä juna- ja bussiasemat ovat kävelymatkan päässä, mikä mahdollistaa perheyksikköön tulon ympäri Suomea. Perheyksikkö on Hyvinkään Sveitsin ulkoilumaastojen välittömässä läheisyydessä. Perheyksikköä ympäröi vihreä, aidattu piha-alue, missä on huomioitu lapset ja lasten turvallisuus. Ulkoleikkutilat ovat vain Havumäen perheiden käytössä. Pihasta löytyy muun muassa hämähäkikiekku, leikkimökki sekä hiekkalaatikko.

Havumäen perhekuntoutuksessa on jokaiselle perheelle oma huone, missä on suihku ja wc. Asiakkaiden asuintilat sijaitsevat perheyksikön ylemmässä kerroksessa. Lisäksi perheyksikössä on yhteisiä tiloja, kuten olohuone, keittiö ja ruokailutila, leikki- ja askartelutilat, neuvotteluhuone, lasten tapaamisiin tarkoitettu Satumetsä-huone ja saunaosasto. Henkilökunnalla on käytössään sosiaalitala sekä toimistotiloja.

Perheyksikössä on remontoitu asiakashuoneita ja saneerattu yleisiä tiloja viime vuosina mittavasti. Vuonna 2024 valmistui uusi saunaosasto, keittiö sekä Satumetsähuone lasten kanssa työskentelyä varten.

Hoidollinen ympäristö on tärkeä osa kuntoutumista. Yksikön toimitiloissa kiinnitetään huomiota tilojen viihtyvyyteen, kodinomaisuuteen ja turvallisuuteen.

Neuvottelut ja henkilökunnan raportit pidetään alakerran neuvottelutilassa. Neuvottelutilaan vievässä käytävässä on liiketunnistin salassapidon turvaamiseksi. Tunnistin ilmoittaa, jos tiloihin on tulossa kutsumaton henkilö.

Yksikössä on perheiden käytössä kaksi pesukonetta ja kuivausrumpua erillisessä kodinhoituhuoneessa. Asiakkaat hoitavat oman pyykkihuoltonsa itse. Yövuoron ohjaaja huolehtii perheyksikön pyykkihuollosta.

Perheyksikössä on yhteinen televisio olohuoneessa.

Asukkaat siivoavat omat huoneensa viikoittain. Yleiset tilat siivoaa siivousfirma kerran kahdessa viikossa. Siivousohjeistus löytyy erillisestä siivoussuunnitelmasta.

Perheyksikössä lajitellaan jätteet. Ohjeet lajitteluun löytyy erillisestä ympäristösuunnitelmasta. Asiakkaita ohjeistetaan kierrätyksestä. Jätehuollosta huolehtii Lassila & Tikanoja sekä Kiertokapula.

Perheyksikön kiinteistöä huoltaa Kallioinen Oy sekä Kiinteistöhuolto Tero. Kiinteistöhuolto Tero huolehtii perheyksikön piha-alueiden kunnostuksesta.

Perheyksikköön on tehty terveystarkastus 2.10.2024.

Perheyksikössä tehdään palotarkastus. Viimeisin tarkastus on tehty 31.1.2023.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Yksikössä on saatavilla asiakaskäyttöön verenpainemittari ja alkometri.

Alkometriin asiakas puhaltaa pyydettyä omasta tahdostaan. Lääkinnällisten laitteiden perehdytyksestä vastaa vastuusairaanhoitaja. Käyttöohjeet lääkinällisiin laitteisiin löytyvät laitteiden pakkauksista.

Laitteiden kalibrointia ja huoltoa seurataan Faminetissä lääkehoidon omavalvonnan kuukausiseurannassa. Terveystarkastuksen laitteista ja tarvikkeista vastaa vastuusairaanhoitaja Ella Oikarainen, ella.oikarainen@familiar.fi

Mikäli lääkinällinen laite rikkoutuu, hävitetään laite asianmukaisesti ja rikkoutuneen tilalle hankitaan uusi.

Terveystarkastuksen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: vastuusairaanhoitaja Maarit Teräs, maarit.teras@familiar.fi ja varavastaavana Jonna Korpi jonna.korpi@familiar.fi

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on sosiaalihuollon kanta yhteensopiva. Perheyksikön työntekijät on perehdytetty asiakastietojärjestelmän käyttöön. Lisäksi työntekijät käyvät säännöllisesti tietoturvaan liittyviä koulutuksia.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Kiinteistössä ei ole kulunvalvontaa eikä kameravalvontaa.

Perheyksikössä on käytössä Ajax-hälytysjärjestelmä. Perheohjaajilla on käytössään hälytinnapit, joista on yhteys Securitaksen vartijapalveluun. Hälytyskeskuksessa on ympärivuorokautinen päivystys p. 020 491 2600.

Ajax- hälytyslaitteiden testaamisesta ja toimintakunnosta vastaa yksikön turvallisuusvastaava Sari Honkonen. Laitteet testataan kerran kuukaudessa ja testit merkitään pelsuun.

Yksikössä on palohälytinjärjestelmä. Palohälytinjärjestelmästä ei mene ilmoitusta suoraan palolaitokselle. Sammutinlaitteisto on tarkistettu 7.10.2025.

Palohälytinjärjestelmälaite on uusittu 8/2024.

Palohälytinjärjestelmän toimintakunnosta ja testaamisesta kerran kuukaudessa vastaa huoltoyhtiö: Kiinteistöhuoltoyhtiö Tero.

Alakertaan johtavien portaiden kohdalla on sähkötoiminen portti estämässä lasten pääsyn portaisiin.

Turvallisuusvastaava Sari Honkonen, sari.honkonen@familiar.fi

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Perheyksikössä on laadittu lääkehoitosuunnitelma, mitä päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Perheyksikössä asiakkaiden lääkehoidosta vastaa aina asiakkaan oma hoitava lääkäri sekä asiakas itse. Perheyksikössä ei ole omaa lääkäriä eikä asiakkaiden lääkityksestä vastaavaa lääkäriä, vaan asiakkaalla on oma hoitokontakti oman alueensa palveluihin.

Asiakkaan lääkehoidon ongelmatilanteissa asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä lääkkeen määränneeseen hoitavaan tahoon tai akuuteissa tilanteissa päivystyspoliklinikkaan.

Perhekuntoutusjakso perustuu vapaaehtoisuuteen. Kaikille perheenjäsenille tehdään perhekuntoutukseen tullessa perheyksikön sairaanhoitajan toimesta terveydentilan kartoitus. Terveydentilan kartoituksen yhteydessä kartoitetaan asiakkaan olemassa olevat terveydenhuollon hoitokontaktit, asiakkaan säännöllisesti ja tarvittaessa käytössä oleva lääkitys sekä asiakkaan kyky ja yksilöllinen tuen tarve oman lääkehoitonsa toteuttamiseen.

Mikäli arvioidaan, että asiakas tarvitsee tukea lääkehoitonsa turvalliseen toteuttamiseen, voidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa päättää, että asiakkaan lääkkeet säilytetään perheyksikön lääkehuoneessa ja asiakasta tuetaan turvalliseen lääkehoitoon.

Koska Havumäen perheyksikkö on lastensuojelun avohuollon laitosmuotoinen tukitoimi, lasten lääkehoito on vanhempien vastuulla.

Yksikön lääkehoidosta vastaavana laillistettuna terveydenhuollon ammattihenkilönä toimii yksikön vastaava sairaanhoitaja Maarit Teräs.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Maarit Teräs.

Kaikilla perheohjaajilla on oltava voimassa olevat Love-lääkehoitoluvat, jotka päivitetään neljän vuoden välein.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

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

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn heti työsuhteen alussa. Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytysvuorossa.

Työvuorossa jokaisesta perheestä kirjataan asianmukaisesti ja viipymättä.

Yhteiskirjaamista asiakkaiden kanssa lisätään. Perheyksikön henkilökunta osallistui kirjaamisen koulutukseen vuoden 2024 aikana.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki sosiaalihuollon asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla lapsen sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun kirjattuna kirjeenä tai sähköisesti. Muu aineisto hävitetään asianmukaisesti tietoturvasäiliöihin.

Työvuoroissa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että jokaiselle työntekijälle mahdollistuu aika kirjaamiseen. Kirjaamiselle on toimistossa ergonominen sähköpöytä ja työtuoli.

Salassapitoa edellyttäviä asiakirjoja säilytetään lukollisessa kaapissa kahden lukon takana. Perheyksikössä aina käytetään tietoturvaroskista asiakastietoa sisältävien papereiden hävittämiseen.

Työnjakolistassa sekä ohjaajien kalenterissa asiakkaiden nimien sijasta käytetään asiakkaiden huoneiden numeroita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti p. 045 672 8286

Yksikön tietosuojavastaava:

Pia Muhonen p. 0404847359 pia.muhonen@familiar.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden kanssa pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa asukkaat saavat antaa palautetta sekä vaikuttaa perheyksikön yhteiseen toimintaan ja kehittämiseen.

Perhekuntoutusjakson lopulla asiakkailta pyydetään palautetta. Perheyksikössä on käytössä asiakaspalautetabletti, millä aikuiset ja lapset saavat antaa palautetta perhekuntoutusjaksosta. Asiakaspalautte käsitellään reaaliaikaisesti työryhmän kanssa työryhmäpäivässä tai päivittäisraportilla.

Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Keräämme ja saamme palautetta myös sosiaalityöntekijöiltä. Palautteen avulla pyrimme kehittämään toimintaamme.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Havumäen perheyksikön henkilökunta arvioi arjessa perheyksikön toimintaa. Mikäli henkilökunta havaitsee riskejä tai epäkohtia toiminnassa, niihin puututaan välittömästi. Perheyksikössä voi syntyä riskitilanteita, kuten kotiolosuhteissakin. Asiakkaiden lääkehoito on heidän vastuullaan. Lääkkeiden anto tai -säilytystilanteissa voi syntyä riskejä, vaikka asiaa pyritään ennaltaehkäisemään neuvomalla ja ohjaamalla asiakkaita oikeanoppisesta lääkehoidosta sekä -säilytyksestä.

Asiakkaat valmistavat vuorollaan ruokaa yhteisölle. Ruuanlaittutilanteissa voi olla riski, jos lapset osallistuvat ruuanlaittoon vanhempiensa kanssa tai ruuanlaittovälineitä ei säilytetä asianmukaisesti. Perheyksikössä perheohjaajat auttavat asiakkaita ruuanvalmistuksessa sekä hoitavat tarvittaessa lapsia vanhempien valmistaessa ruokaa. Perheyksikön keittiössä on huomioitu mahdolliset turvallisuusriskit ruuanlaittovälineiden säilytyksessä, kuten lukollinen veitsikaappi.

Havumäen perheyksikön asiakkaat tiedotetaan tarvittaessa riskeistä/epäkohdista. Mikäli epäkohta liittyy asiakkaan kuntoutuksen vaarantumiseen, tiedotetaan asiasta vastuusosiaalityöntekijää.

Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön esihenkilöllä. Työntekijät on ohjeistettu tutustumaan yksikön turvallisuusasioista laadittuihin asiakirjoihin. Kaikki työntekijät osallistuvat vuosittain riskienarviointiin, minkä pohjalta tehdään varautumissuunnitelma. Varautumissuunnitelma löytyy PELSU:sta.

Perheyksikön työntekijöille sekä asukkaille pidetään säännöllisesti poistumisharjoituksia. Työntekijöille pidetään säännöllisesti turvallisuuskävelyjä ja aina, kun perheyksikköön tulee uusi työntekijä tai opiskelija.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yksikön henkilökunta on velvoitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin. Henkilökunta saattaa asian tiedoksi myös yksikönjohtajalle. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös palvelujohtajalle.

Sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa henkilön tekemään välittömästi ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilölle sellaisen epäkohdan havaitessaan, joka oleellisesti vaarantaa asiakasturvallisuutta tai asiakkaan kohtelua. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta vastatoimia. Vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta sijaintikunnan/ hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Lisäksi ilmoituksen vastaanottanut henkilö ryhtyy välittömiin toimiin ongelman poistamiseksi. Mikäli niihin ei ryhdytä, ilmoituksen tehnyt henkilö tekee ilmoituksen paikalliselle aluehallintovirastolle (SHL 49 §) Asiakkaat voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä yksikön henkilökunnalle ja/ tai yksikönjohtajalle. Asiakkaan ilmoituksen saatuaan henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan asiasta yksikönjohtajalle ja kirjaamaan tarvittaessa epäkohtailmoituksen.

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. (Valvontalaki 29 §)

Palveluntuottajan velvollisuus on tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista (Valvontalaki 30 §). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. (Valvontalaki 29 §)

Henkilökunta tuo esiin havaitsemansa epäkohdat tai asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit sekä laatupoikkeamat saman päivän raportilla.

Asiakaspalautetta pyydetään arjessa suullisesti ja epäkohtiin puututaan.

Kuntoutusjakson päätyttyä pyydämme palautetta asiakkailta asiakaskyselytabletin kautta sekä sosiaaliryöntekijöiltä vuosittain.

Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa on mahdollisuus tehdä poikkeamia. Kun työntekijä havainnoi poikkeaman, hän täyttää poikkeamalomakkeen Faminetissa, joka käsitellään työryhmäpäivässä. Tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi ja poikkeama käsitellään työryhmän kesken.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta ja arviointi tapahtuu Faminetin poikkeamaseurannan kautta. Kaikki turvallisuusriskit, vaaratilanteet ja toiminnalliset virheet ilmoitetaan Faminetin järjestelmään. Poikkeamat käsitellään työryhmäpäivässä kuukausittain koko henkilöstön kesken. Mikäli poikkeama vaatii välitöntä puuttumista, se käsitellään saman tien ja tarvittavat korjaukset tehdään välittömästi.

Faminetin poikkeamaseurannan kautta henkilökunta tekee ehdotuksen ennaltaehkäisevästä toimenpiteestä. Ehdotukset käsitellään työryhmäpäivässä kuukausittain koko henkilöstön kesken. Mikäli korjaavat toimenpiteet vaativat välitöntä puuttumista, korjaukset tehdään välittömästi. Henkilökunta ja perheyksikön asiakkaat tiedotetaan välittömästi, jos tilanne sitä vaatii. Vastuu sosiaalityöntekijää tiedotetaan tarvittaessa.

Mikäli asian hoitaminen omassa organisaatiossa tai oman esihenkilön kautta ei ole mahdollista tai asian vakavuus sitä edellyttää, on jokaisella velvollisuus ilmoittaa asiasta linjaorganisaation ohi sisäisen hälytyskanavan kautta joko omalla nimellä tai nimettömästi. Ilmoitus tulee tehdä aina, kun epäilyksi koskee joko toimintaperiaatteiden vakavaa väärinkäytöstä, epäkohtaa tai epäeettistä toimintaa Mehiläisessä. Ilmoitettava asia voi liittyä esimerkiksi taloudelliseen epäselvyyteen, väärinkäyttöön, eturistiriitaan, lahjontaan, laiminlyöntiin tai muuhun toimintaperiaatteiden vastaiseen tai lainvastaiseen toimintaan tai käyttöön. Raportoi väärinkäytöksestä tai epäkohdasta sähköpostitse tai puhelimitse. Palaute lähetetään sähköpostitse osoitteeseen riskienhallinta@mehilainen.fi. Kaikki pa-lutteet käsitellään luottamuksellisesti riskienhallintatiimissä. Voit tehdä ilmoituksen myös suoraan riskienhallintajohtaja Kim Klemetille, p. 045 6728 286.

Mikäli henkilökunta havaitsee riskejä tai epäkohtia toiminnassa, niihin puututaan välittömästi ja asiasta keskustellaan päivittäisraportilla ja asiakkaita tarvittaessa.

Vakavista poikkeamista (taso 4 ja 5) tulee sähköpostitse ilmoitukset palvelujohtajalle, laatujohtajalle sekä lastensuojelun johtajalle. Väkivalta- ja uhkatilanteissa myös työsuojeluhenkilöstölle. Vakavat poikkeamat käsitellään yksikössä välittömästi. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä ja mietitään, miten tulevaisuudessa voidaan välttää ja osataan varautua ennalta. Vakavista poikkeamista lähetetään lisäksi lyhyt selvitys jatkotoimenpiteineen palvelujohtajalle, laatujohtajalle ja toimitusjohtajalle.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Havumäen perheyksikkö käyttää alihankkijoita.

He Meriläiset Oy, Y-tunnus: 3095903-6, siivouspalvelut

Kiinteistöhuolto Tero, Y-tunnus: 3353447-1, kiinteistöhuoltopalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Ali-hankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.

Valmiussuunnitelman päivittämisestä ja ylläpidosta vastaa turvallisuusvastaava Sari Honkonen sari.honkonen@familiar.fi

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Havumäen perheyksikön omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikönjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa ja se on käsitelty työryhmäpäivässä. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja sisältövaatimuksista vastaavat Familiar Oy:n liiketoimintajohtaja Vesa Isoviita sekä laatujohtaja Marko Nikkanen.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatisemisesta ja seurannasta vastaa: Pia Muhonen, p.040 4847 359, pia.muhonen@familiar.fi

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä perheyksikön yleisissä tiloissa ilmoitustaululla sekä viranomaiskansiossa henkilökunnan toimistossa, Faminetissa, Socfinderissa, Lasterissa ja Familiarin kotisivuilla.

Omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutokset tarvittaessa ja sitä seurataan arjessa. Työryhmäpäivässä sovitaan mahdollisista päivityksistä ja päätetään päivityksen tekijä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Hyvinkäällä 2.6.2026

Pia Muhonen

Yksikönjohtaja