

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
Lehtosara Lappeenranta 2026

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	8
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
2.3.1 Asiallinen kohtelu	12
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	13
2.4 Muistutusten käsittely	16
2.5 Henkilöstö	17
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	20
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
2.8 Toimitilat ja välineet	21
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	24
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	24
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	27
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	27
3.2 Riskienhallinnan keinot	28
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	30
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	30
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	30
4 OMAVALVONTA	31
4.1 Toimeenpano	31
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

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

Palveluyksikkö Lehtosara Lappeenranta	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Marjo Paukkunen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 0408328092 marjo.paukkunen@familiar.fi
Palveluyksikön katuosoite Kannuskatu 2	Postinumero ja toimipaikka 53600 Lappeenranta
Palvelut / asiakasryhmä Luvanvaraiset palvelut/ Laitoshoito/ Ympäri vuorokautinen laitoshoito -lapset ja nuoret -lapsi ja nuorisokoti.	Asiakaspaikkamäärä 14
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Ympäri vuorokautisesti lastensuojelun erityisyksikössä	

Hyvinvointialue Etelä-Karjalan hyvinvointialue EKHVA Kirjaamo: Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta. kirjaamo.hva@ekhva.fi
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.
Etelä-Karjalan hyvinvointialue tuottaa sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut Etelä-Karjalassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava Elina Tikka puh. 050 555 8553 elina.l.tikka@ekhva.fi

REKISTERÖINTI / LUPATIEDOT

Luvan myöntämispäivä Lupa 30.12.2011, muutoslupa 12.2.2023 muutoslupa 13.7.2022	Palvelu, johon lupa myönnetty Luvanvaraiset palvelut/ Laitoshoito/ Ympäri vuorokautinen laitoshoito -lapset ja nuoret -lapsi ja nuorisokoti.
---	---

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Psykiatrasta ja terapeutista lastensuojelutyötä Saimaan rannalla Lehmusten kaupungissa

Lehtosara Lappeenranta on vahvan psykiatrisen- ja traumatyön osaamisen erityisyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautisia lastensuojelun sijaishuollon palveluita noin 10-18 vuotiaille lapsille ja nuorille. Meillä työtä tehdään sydämellä välittäen, vakauttavalla ja terapeuttisella otteella. Kaikki lähtee turvallisuuden ja luottamuksen rakentamisesta, vuorovaikutuksesta ja aidosta kohtaamisesta.

Vahvuutemme ovatkin omaohjaaja- ja suhdetyöskentelyssä, oireiden taakse näkemisessä. Tunnesäätely- ja ahdistuksen hallintakeinojen tukeminen, voimavarojen vahvistaminen sekä myös ymmärryksen lisääminen lapselle tai nuorelle itselleen omasta elämäntarinasta ovat keskeistä. Jokainen lapsi ja nuori on meille tärkeä juuri sellaisenaan, omana itsenään. Tunnetaan meidät myös kärsivällisyydestä ja pitkäjänteisestä työskentelystä nuoren rinnalla kulkien.

Meidän Saimaa ja Lehmus asuinyksiköiden tiimit ovat päivittäin valmiita laittamaan itsensä likoon arvostaen ja kunnioittaen, positiivisella otteella huomaten hyvä. Yhdessä iloitsemme onnistumisista! Meille on tärkeää hoitaa työmme vastuullisesti. Työryhmissä vaalimme avoimuutta ja jaamme osaamista. Siten pystymme parhaiten vastaamaan lastemme ja nuoremme yksilöllisiin tarpeisiin.

Huumori kukkii ja koirakaverit meitä yksikössä usein ilahduttaa. Vieraat ovat meille tervetulleita ja Etelä-Karjalaiseen tapaan kahvit laitetaan aina porisemaan!

Kohderyhmä

Lehtosara Lappeenrannassa hoidetaan haastavastikin psyykkisesti oireilevia lapsia ja nuoria, joilla voi olla taustassaan vakavia traumoja, turvattomuuden kokemuksia, mielenterveyden haasteita, kiintymyssuhteen- tai varhaisen vuorovaikutuksen häiriöitä, mahdolliset aiempia osastohoitojaksoja nuorisopsykiatrisessa hoidossa sekä koulunkäynnin haasteita. Asiakkailta voi ilmetä myös haastavaa itsetuhoista ja psyykkistä- ja/tai traumaperäistä somaattista oireilua. Yksikössä on valmius hoitaa lapsia ja nuoria, jotka tarvitsevat kuntoutuakseen psykiatrian, terapeutin lastensuojelutyön sekä traumatyön osaamista.

Yksikköön voi sijoittua kiireellisen sijoituksen, huostaanoton tai avohuollon sijoituksen kautta. Yksikkö on 14-paikkainen, ja jakautuu kahteen 7-paikkaiseen asuinyksikköön nimeltään Saimaa ja Lehmus.

Viitekehys

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen on lähtökohta arjen työskentelyssä. Tavoitteena on saada lapsen tai nuoren psyykkisen vointi tasaantumaan ja elämäntilanne vakautumaan. Hoidon, kasvatuksen ja kuntoutuksen viitekehys perustuu DDP:n eli vuorovaikutteiseen kehityopsykoterapiaan ja traumateorioihin. Suhde- ja vuorovaikutuslähtöinen terapeutin omaohjaajatyöskentely on keskeisin työskentelymenetelmä. Työskentelyssä DDP:n mukaisesti korostuu vastavuoroinen, herkkä, reflektiivinen ja empaattinen lähestyminen toiseen ihmiseen. Ilmapiiirissä on olennaista leikkisä, hyväksyvä, ymmärtävä ja utelias asenne. Perushoito, huolenpito, luottamuksen rakentaminen, aito välittäminen, läsnäolo, empatia, korjaavat kokemukset turvallisessa suhteessa, oireiden taakse näkeminen, oireiden hallinnan tukeminen, arjen ennakoitavuus ja turvallisuus ovat keskeistä. Tärkeää on nähdä ja ymmärtää miten aiemmat elämäkokemukset ovat vaikuttaneet ja vaikuttavat lapsen tai nuoren kehitykseen, käyttäytymiseen tai tunne-elämään.

Arjen vakauttaminen, arjen toimintakyvyn sekä ikätasoisten kehitystehtävien tukeminen, tunnesäätely- ja selviytymiskeinojen vahvistaminen ja nuorelle itselleen tietoisuuden ja ymmärryksen lisääminen omasta itsestä ja elämätarinasta ovat työskentelyssä tärkeitä tavoitteita. Lehtosara Lappeenrannassa yksilöllisyyttä, ainutlaatuisuutta ja osallisuutta korostetaan. Toivon ylläpitäminen, asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen, yhdessä ratkaisujen etsiminen ja suuntaaminen eteenpäin on tärkeää. Uskomme aitoon kohtaamiseen, välittämiseen ja vuorovaikutukseen välineenä saada aikaan muutosta sekä tarjota korjaavia kokemuksia. Keskeistä on lisäksi perheen ja nuoren tarinan kuuleminen ja heidän osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Familiar tekee tiiviistä yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa ja tuottaa palveluja, joiden keskiössä on lapsi ja perhe. Asiakkaan omien vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen on työskentelymme lähtökohta. Työntekijämme pyrkivät jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen. Familiarin toimintaa ohjaa arvopohja joka, muodostuu neljästä arvoparista: -Tieto ja Taito -Välittäminen ja Vastuuotto -Kumppanuus ja Yrittäminen -Kasvu ja Kehittäminen

Lehtosara Lappeenrannassa asiakkaan tuen tarpeisiin vastaaminen yksilöllisesti ja mahdollisimman kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan mukanaolon ja osallisuuden turvaaminen ovat toiminnan keskeisiä periaatteita. Työtämme ohjaa arvostava, ammatillinen suhtautuminen lapseen, nuoreen ja hänen läheisiinsä. Pyrimme vahvasti kohti sijoitukselle asetettuja tavoitteita yhteistyössä lapsen ja nuoren koko verkoston kanssa.

Keväällä 2023-2024 Kohti Elivoimaisia työyhteisöjä -kehittämiprojektin tuloksena työyhteisöt ovat edelleen täsmentäneet meidän arvopohjaa ja arjen toimintaa ohjaavia hyveitä ja

toimintaperiaatteita. Meidän Saimaa ja Lehmus asuinyksiköiden moniammatilliset ja osaavat tiimit ovat päivittäin valmiita laittamaan itsensä likoon arvostaen ja kunnioittaen, positiivisella otteella huomaten hyvä. Meille on tärkeää hoitaa työmme vastuullisesti ja laadukkaasti. Työryhmissä vaalimme avoimuutta ja jaamme osaamista. Siten pystymme parhaiten vastaamaan lastemme ja nuortemme yksilöllisiin tarpeisiin. Työyhteisötoiminnan sekä asiakastyön hyveiksi muodostuivatkin: positiivisuus, huomioonottavuus, avoimuus, arvostus ja kunnioitus sekä vastuullisuus.

Yksikön hoidon, kasvatuksen ja kuntoutuksen käytännöt

Erilaisia menetelmiä ja ratkaisuja käytetään joustavasti kunkin asiakkaan yksilölliset lähtökohdat ja tarpeet huomioiden. **Hoitava ja vakauttava arki**, perushoito, huolenpito, arjen struktuuri, luottamuksen rakentaminen, aito välittäminen, läsnäolo, empatia, oireiden taakse näkeminen, oireiden hallinnan tukeminen, arjen ennakoitavuus ja turvallisuus ovat keskeistä. Jokaiselle nuorelle laaditaan oma päivä- tai viikko- ja kuukausisuunnitelma / ohjelma arjen tueksi.

Omaohjaaja- ja yksilötyöskentely on keskeisessä asemassa työskentelyssä. Vuorovaikutus –ja kiintymyssuhde näkökulmia korostetaan. Yksilölliseen kohtaamiseen, aikuisen aikaan ja läsnäoloon sekä emotionaaliseen tukeen panostetaan. Keskeistä on tunnesuhteen luominen ja tarjota lapselle tai nuorelle korjaavia kokemuksia turvallisessa suhteessa. Vuorovaikutusta ja tunnetaitoja harjoitellaan ja omaohjaaja suhteen syntymiseksi käytetään erilaisia menetelmiä. Omaohjaaja toimii nuoren äänenä ja edun huomioon ottajana.

Omaohjaaja työskentelyyn kuuluu viikottaiset ennalta sovitut omaohjaaja-ajat, jolloin nuorella on mahdollisuus jakamattomaan aikuisen huomioon. Keskusteluapua saatavilla arjessa kaikilta ohjaajilta ja keskustelun merkitystä korostetaan asiakkaiden erilaisten tunnetilojen purkuun. Keskusteluissa pyritään löytämään toimintatapoja, joilla voi henkisiä voimavaroja nostaa sekä ahdistusta ja psyykkistä kuormitusta vähentää. Keskeistä on tunne- ja itsesäätelytaitojen ja ahdistuksenhallinta keinojen harjoittelu sekä myös vahvuuksien tukeminen. Yhdessä asetetaan tavoitteita kohti tulevaa ja etsitään niihin joustavia ratkaisuja. Yksilötyöskentelyssä hyödynnetään muun muassa vakauttavan työn, dialektisen käyttäytymisterapian, neuropsykiatrisen kuntoutuksen ja lyhytterapian menetelmiä sekä ratkaisukeskeisiä menetelmiä.

Yksikön arjessa **toiminnallisuutta** korostetaan. Toiminnan ja tekemisen kautta ohjaaminen psyykkisen olotilan helpottamiseksi ja toimintakyvyn tukemiseksi on yksi työskentelymme kulmakivistä. Pieniä kodin töitä kuuluu myös jokaisen asiakkaan arkeen ja pienistä erillisistä työtoimista on mahdollisuus ansaita myös taskurahaa. Koulunkäynnin, mielekkään tekemisen ja arjen ylläpito toiminnan kautta on ensisijaista. Liikuntaa ja vapaa-ajan erilaisia toimia korostetaan. Lehtosara Lappeenrannan harrastustoiminnan osalta käytämme alueen

saatavilla olevia palveluita. Yksikön viereinen urheilukenttä mahdollistaa talvella luistelun ja kesäisin muun muassa futiksen pelaamisen aivan yksikön vieressä.

Tavoite on, että jokaiselle nuorelle löytyisi vähintään yksi mielekäs vapaa-ajan harrastus tai muu säännöllinen tekeminen. Lisäksi yksikössä järjestetään tarvittaessa suunnitelmallista ja ohjattua ryhmätoimintaa. Esimerkkeinä ryhmätoiminnoista: liikunta / toiminnallinen ryhmä, kädentaitojen ryhmä, itsenäistyvien nuorten ryhmä. Yksikön yhteydessä on oma monitoimitila harrastamiseen ja ryhmätoimintoja varten. Vuosittaiset yhteiset retket ovat muotoutuneet jo perinteisiksi käytännöiksi eri vuodenaikoina. Yksiköstä myös mökkeillään loma-aikoina. Luonnossa pyritään liikkumaan paljon. Taiteen –ja musiikin tekemiseen ohjataan ja tuetaan.

Koirakaverit ilostuttavat usein meitä arjessa ja ovat osa yksikön toimintaa. **Eläinavusteisuutta** pyritään hyödyntämään ja muun muassa kuntouttava hevos- ja tallitoiminta on monen lapsen tai nuoren harrastuksena. Läheisellä tallilla on mahdollisuus kuntouttavaan ja voimauttavaan hevostoimintaan. Uusimmalla ohjaajalla on myös osaamista olla mukana hevos- ja tallitoiminnassa.

Yhteisöllisyys yksikössämme muodostuu kodinomaisesta ilmapiiristä, johon nuori voi kokea kuuluvansa. Yhteisöllisyyttä tuetaan viikoittaisin yhteisökokouksin, yhteisten tapahtumien ja retkien lähtökohdista. Toisen huomioon ottamista harjoitellaan myös yhteisössä. Sosiaalisia taitoja ja vuorovaikutuksen eri merkityksiä harjoitellaan tutussa ja turvallisessa omassa lähiympäristössä. Erilaiset ryhmätoiminnot ovat myös osa yhteisöllistä toimintaa.

Perhetyöskentelyä toteutetaan yksikössä kaarimallin mukaisesti. Perheiden osallisuutta ja kasvatuskumppanuutta arvostetaan. Omaohjaajat vastaavat vanhempien tapaamisesta, yhteydenpidosta ja yhteistyöstä koko nuoren sijoitusprosessin ajan. Työskentelyssä pyritään saamaan käsitys nuoren ja hänen perheensä kokonaistilanteesta, elämänhistoriasta, haasteista sekä vahvuuksista. Perhetyöskentelyllä on tavoitteena auttaa perhettä löytämään keinoja ja välineitä arjen haasteista selviytymiseen ja vahvistaa perheen vuorovaikutussuhteita sekä voimavaroja. Perheitä tavataan säännöllisesti, otetaan mukaan hoito -ja kasvatussuunnitelman laadintaan ja tuetaan yhteydenpitoon. Käytössä olevia menetelmiä: elämänviiva/jana, sukupuu, verkostokartat, haastattelupohjat, keskustelu, perheen tuki, perhepäivät.

Työskentelemme tiiviissä **yhteistyössä** Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lasten ja nuorten talon lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikoiden kanssa, josta lapsemme ja nuoremme saavat tarvitsemansa psykiatrian palvelut. Lehtosaralle on lasten ja nuorten talolta nimetty oma yhteyslääkäri. Psykiatrian erikoislääkärin joustavat palvelut ovat käytössämme ja yhteistyö välillämme toimii. Meillä asuville nuorille on saatavilla Lasten ja nuortentalolta lukuisia hoidollisia nuoren tarpeita vastaavia avohoidon vaihtoehtoja mm. terapiapalvelut, päihdesairaanhoidajan palvelut, keskustelut ja erilaiset yksilö -sekä ryhmätoiminnot. Yksikön

arjessa tehtävä työ tukee psykiatrian antamaan hoitoa. Psykiatrian palveluita jalkautetaan myös yksikköön, luonnolliseen asuinympäristöön ja näin ollen pystymme yhdessä vastaamaan paremmin mahdollisiin haasteisiin, joita arjessa ilmenee sekä miettimään ratkaisuja niihin, kaikkien osapuolien erityisosaamista ja näkemystä hyödyntäen.

Koulunkäynnin osalta teemme tiivistä yhteistyötä alueemme alurehtorin kanssa lapselle tai nuorelle sopivimman koulupaikan selvittämiseksi. Koulupalvelut räätälöidään nuoren tarpeen mukaisesti. Lähikoulussamme, Kesämäen koulussa, on yleisopetuksen ryhmien lisäksi useampi pienryhmä / erityisopetuksen luokka. Lisäksi Saimaan koulun sairaalakoulu on mahdollinen lääkärin läheteellä.

Alueellamme on hyvät mahdollisuudet jatko-opiskeluun Sampo ammattiopistossa tai kaupungin lukioissa. Paikkakunnalla toimii myös Luovi erityisammattikoulu ja erilaisia joustavia ratkaisuja työhön tutustumiselle ja kuntoutumiselle erilaisissa työelämää tukevissa ryhmä -ja pajatoiminnoissa.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Laatukriteerit ja laadunhallinta

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+ -standardien vaatimukset. Familiarin yhteisestä laatukirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Laatukäsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, jolla helpotetaan yksikössä tehtävää laatutyötä.

Puitesopimusten laatuvaateet ja muun muassa sijaishuollon laatukriteerit ohjaavat toimintaamme. Laatu on meillä jatkuvaa osaamisen kehittämistä, oman toiminnan tarkastelua ja omavalvontaa, myös laadun mittaamista, työskentelyä sen eteen, että täytämme lupaamamme laatulupauksen ja asetetut laatuvaateet ja toimintamme on lakien ja asetusten mukaista. Tärkein toimintaamme ohjaava laki on lastensuojelulaki. Vuosittain asetamme konserni- yritys-, että yksikötasolla laadulliset tavoitteet, joita kohti työskentelemme.

Laadun mittaamisen välineinä toimivat muun muassa: kuukausittaiset omavalvontakyselyt, sisäiset omavalvontakäynnit, ulkoiset auditoinnit, kvartaaliarvioinnit, toimintakykymittarit, asiakaskokemuskyselymittarit, poikkeamaprosessi. Yksikötasolla laatu näkyy meillä monilla eri tasoilla kaikissa kohtaamisissa, arjessa, hyvinvoinnissa, tyytyväisyydessä ja ennen kaikkea yksikön ilmapiirissä.

Osana laadun arviointia yksikössä hoidon, kasvatuksen ja kuntoutuksen vaikuttavuutta arvioidaan ja dokumentoidaan myös monin eri menetelmin. Menetelminä hoidon vaikuttavuuden arvioinnille ja osin myös vaikuttavuuden dokumentoinnille toimivat: Omaohjaajakeskustelut nuoren kanssa, perhetapaamiset / keskustelut vanhempien kanssa, päivittäiset raportit, viikoittaiset isot raportit sekä työpaikkakokoukset, asiakassuunnitelmapalaverit, kuukausikoosteet, hoito- ja kasvatusuunnitelmat, saadut palautteet, niihin reagointi ja läpikäyminen kuukausittain.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus yksikössämme koostuu yleisestä turvallisuudesta, turvallisesta lääkehoidosta ja tietosuojasta ja –turvasta. Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen on jokapäiväistä työtämme, ja pyrimme kaikella toiminnallamme lapsen / nuoren turvallisuuden tunteen vahvistamiseen. Arjessa jatkuva arviointi, selkeät rakenteet ja yhdessä sovitut toimintatavat kunkin lapsen / nuoren kohdalla lisäävät asiakasturvallisuutta. Henkilökunta koulutetaan jatkuvasti MAPA-koulutuksin, joka on erityisesti sosiaali- ja terveysalalle luotu turvallisuuskoulutus haastavan käytöksen

ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Henkilökunta koulutetaan säännöllisesti myös EA1 ja alkusammutus koulutuksin. Lasten ja nuorten kanssa pidetään viikoittaiset yhteisökokoukset, joissa voidaan käsitellä yhteisön yleistä ilmapiiriä ja turvallisuuden tunteen kokemusta.

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

Palotarkastus tehdään yksikköön paloviranomaisen toimesta kolmen vuoden välein. Palohälyttimien toimivuus testataan kerran kuukaudessa kiinteistöhuollon toimesta. Ympäristötoimen terveystarkastaja tekee säännöllisiä valvontakäyntejä koskien elintarvikehygieniää, siisteyttä ja kiinteistön asianmukaisuutta. Koko henkilökunta on osallistunut alkusammutusharjoituksiin. Pelastautumis/poistumisharjoitukset tehdään asiakkaille ja henkilökunnalle kaksi kertaa vuodessa. Lehtosara Lappeenrannassa on käytössä Ajax-turvajärjestelmä tilanteisiin, joissa tarvitaan lisäapua akuutisti. Vartijakutsut hoidetaan puhelimella ja vartijakiertoja voidaan lisätä esimerkiksi yöaikaan tiiviimmin tilanteen niin vaatiessa. Vakavissa tilanteissa ensisijainen tehtävä on hälyttää poliisi paikalle. Lehtosara Lappeenrannassa on käytössä kiinteistöhuolto, joka huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa kiinteistön turvallisuudesta. Luotea Oyj, kiinteistöhuolto palvelee 24/7.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön johtaja eli yksikönjohtaja vastaa siitä, että toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteuttamisesta ja toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Lehtosara Lappeenrannan toiminnasta ja hallinnosta vastaa yksikönjohtaja. Molemmissa asuinyksiköissä on omat vastaavat ohjaajat, jotka osallistuvat hoito- ja kasvatustyöhön ja vastaavat oman asuinyksikön arjen työskentelyn organisoinnista ja johtavat asuinyksikön hoito- ja kasvatustyötä. Laadukkaan työskentelyn toteutumista seurataan ja tuetaan esihenkilöiden toimesta yksikön arjessa päivittäin.

Yksikön lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Sanni Matikainen ja turvallisuuden osalta yksikköön on nimetty turvallisuusvastaava Timo Laukkanen. Yksikön nimetty turvallisuusvastaava toimii oman vastualueensa tehtävissä yksikönjohtajan työparina. Alla on kuvattu lääkehoito- ja turvallisuusvastaavien tehtävät.

Lääkehoitovastaavan tehtävät:

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

Turvallisuusvastaavan tehtävät:

- Kiinteistö- / laite- ja henkilöturvallisuuden vastuut
- Turvallisuuskävelyiden toteutus ja korjaavista toimenpiteistä vastaaminen
- Sammutuskaluston huollosta huolehtiminen
- Palohälytinalitteet; huolto, tarkastukset, opastus (yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa)
- Henkilöturvallitteiden hallinnointi ja koulutus
- Poistumisharjoituksien suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
- Alkusammutusharjoituksien suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
- Uuden henkilöstön perehdytys turvallisuusasioihin ja kertaukset vanhoille
- Turvallisuusasiakirjoista huolehtiminen (ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle sisäinen- ja ulkoinen uhka, sisäinen palotarkastus, riskien arviointi, palo- ja pelastussuunnitelma, tietosuoja ja tietoturvaohjeet, valmiussuunnitelma)

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan sijoittumisesta yksikköön päättää aina hänen oman hyvinvointialueensa vastuusosiaalityöntekijä. Yksikköön voi sijoittua vain lastensuojelulain mukaisella sijoitusperusteella. Sijoitusta edeltää huolellinen arviointi ja keskustelu siitä, miten yksikössä pystytään vastaamaan lapsen / nuoren ja perheen tarpeisiin. Vastuusosiaalityöntekijä tekee arvion ja päätöksen lapselle sopivasta sijaishuoltopaikasta ja on vastuussa lapsen / nuoren sekä hänen huoltajiensa kuulemisesta asiakasohjausvaiheessa.

Asiakassuunnitelma

Asiakkaan saama hoito, kasvatusta ja kuntoutusta Lehtosara Lappeenrannassa perustuu asiakassuunnitelmanneuvotteluun ja lastensuojelulain 30§ mukaisen asiakassuunnitelman tavoitteiden pohjalta yhteistyössä laadittuun hoito- ja kasvatussuunnitelmaan (LsL 30a§). Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan ja miten tavoitteet ja keinot näkyvät yksikön työskentelyssä. Asiakkailta on oikeus osallistua näiden suunnitelmien tekemiseen ja päätöksentekoon. Heidä kuullaan ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään yhdessä lapsen, lapsen läheisten ja hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa laadittaessa tehdään tarvittaessa yhteistyötä myös koulutoimen, hoitavan tahon tai muun yhteistyökumppanin kanssa. Omaohjaajat seuraavat hoito- ja kasvatussuunnitelman etenemistä ja suunnitelman toteuttamista yhdessä vastaavan ohjaajan ja koko työryhmän kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden välein vuosikellon mukaisesti.

Päivitetty hoito- ja kasvatussuunnitelma lähetetään lapsen/nuoren vanhemmille sekä sosiaalitoimeen päivitettyinä/täydennettyinä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteet ja keinot tiedotetaan koko työryhmälle päivityksen jälkeen joko päivittäisillä raporteilla tai isoraportilla, joita järjestetään kerran viikossa. Ydinasiat lisätään tarvittaessa Nappula asiakastietojärjestelmän lisätietokohtaan, jotta ne ovat nopeasti nähtävillä ohjaajille työskentelyä tukemaan ja tavoitteiden tiedostamiseen.

Asiakkaiden osallisuus ja oikeudet

Asiakkaita kuullaan kaikissa sijoituksen eri vaiheissa. Asiakkaiden osallisuutta heidän omiin asioihinsa ja päätöksentekoon halutaan vahvistaa. Heillä on oikeus osallistua itseään koskeviin suunnitelmiin ja päätöksiin. Asiakkailta on oikeus ilmaista mielipiteensä ja heidän mielipiteet ja näkemykset otetaan huomioon.

Asiakkailta kerätään myös palautetta sijoituksen aikana. Asiakkaille kerrotaan heidän oikeusturvakeinoistaan ja mahdollisuudesta esimerkiksi tehdä muistutus tai valitus tehdyistä päätöksistä.

Omavalvontasuunnitelma ja hyvää kohtelua koskeva suunnitelma ovat kaikkien nähtävillä yksikön yleisissä tiloissa ja nämä dokumentit pitävät sisällään esimerkiksi yhteystiedot eri tahoihin, jos asiakas haluaa tehdä muistutuksen, kantelun tai valituksen saamastaan hoidosta tai kohtelusta.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Hyvä, arvostava ja kunnioittava kohtaaminen kaikissa tilanteissa on työmme keskiössä. Lehtosara Lappeenrannassa asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja arvostaen. Asiakkaiden ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Yksikössä on laadittu hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Lapsilla on ollut mahdollisuus osallistua hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tekemiseen joko ryhmässä tai yksilötyöskentelynä. Suunnitelma arvioidaan ja tarkastetaan vuosittain. Valmis suunnitelma käydään läpi kaikkien yksikköön sijoitettujen lasten kanssa. Suunnitelmaa tarkastellaan ja käsitellään nuorten kanssa viikottaisissa yhteisökokouksissa. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on kaikkien nähtävissä ja luettavissa yksikön molemmissa asuinyksiköissä ilmoitustaululla, omavalvontasuunnitelman vieressä. Lisäksi on koottu kansio, joka sisältää myös kyseiset dokumentit. Kansio on yleisissä tiloissa nuorten saatavilla. Yksikön lapset ja nuoret ovat osallistuneet hyvää kohtelua koskevan suunnitelman kuvittamiseen ja visuaalisen ilmeen luomiseen.

Hyvän kohtelun suunnitelmaan on kuvattu mitä tarkoittaa hyvä kohtelua ja hoito meillä Lehtosara Lappeenrannassa. Sen avulla pyritään tukemaan lasten itsemääräämisoikeutta sekä lisäämään yhteisymmärrystä ja avoimuutta yksikön käytänteisiin, arjen toimintatapoihin ja yhteisiin toimintaperiaatteisiin. Hyvän kohtelun suunnitelmaa käytetään yksikköön muuttavien lasten sekä henkilökunnan perhedytysmateriaalina ja keskustelun välineenä. Hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa päivitetään ja käsitellään yhdessä lasten ja nuorten kanssa asuinyksiköissä järjestettävissä yhteisökokouksissa.

Mikäli lapsi/nuori tai hänen huoltajansa on tyytymätön saamaansa kohteluun on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle vastuu sosiaalityöntekijälle.

Jokainen työntekijä on myös velvollinen tuomaan ilmi, mikäli huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua. Tämä tuodaan ilmi kertomalla yksikönjohtajalle sekä tarvittaessa tekemällä poikkeamailmoitus ja valvontalain 29 § mukainen ilmoitus. Kts. tarkemmin kohta 3.2

Ilman muistustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki lapsen kohtaamat haattatapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan keskustellen läpi, joko omaohjaajan, vastaavan ohjaajan, yksikönjohtajan tai akuuteissa tilanteissa vuorossa olevan ohjaajan kanssa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Familiarilla on laadittu erillinen itsemääräämisoikeuden vahvistaminen lastensuojelussa opas, joka ohjaa yksiköitä itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyy myös oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa fyysisen vapauden ohella myös tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa jokaisen lapsen itsemääräämisoikeutta ja tukee sekä osallistaa häntä oman arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Nuorella on oikeus osallistua häntä itseään koskeviin suunnitelmiin ja päätöksiin. Nuorella on oikeus ilmaista mielipiteensä ja nuoren mielipiteet ja näkemykset otetaan huomioon.

Lehtosara Lappeenrannassa:

Jokainen lapsi ja nuori kohdataan yksilöllisesti, arvostaen jokaisen lapsen ja nuoren ainutlaatuisuutta sekä erilaisuutta.

Yksilölliset tarpeet otetaan huomioon hoidossa, kasvatuksessa sekä kuntoutuksessa sekä jokaisen asukkaan arkirytmien, viikkosuunnitelman ja toimintojen suunnittelussa.

Yksikön yhteiset toimintaperiaatteet (kts. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma) suojaavat yksityisyyttä ja toimintaperiaatteiden tarkoituksena on turvallisen ja myönteisen kasvuympäristön turvaaminen.

Kasvatukselliset turvalliset rajat ja toimintaperiaatteet ovat osa hoitoa ja kasvatusta, mutta kaikille yhteisiä sääntöjä ja esimerkiksi kasvatuksellisia seuraamuksia ei yksikössämme ole, vaan ne mietitään ja arvioidaan aina yksilöllisesti ja tarpeen sekä tavoitteen näkökulmasta ottaen huomioon lapsen tai nuoren ikä ja kehitystaso.

Lapsen tai nuoren nuoren osallisuutta ja toimijuutta halutaan vahvistaa ja luoda sille mahdollisuuksia arjessa ikätasoisesti. Esimerkkeinä mun muassa keskustelut, palaute, yhteisökokoukset, osallisuus hoito- ja kasvatussuunnitelmassa sekä asiakassuunnitelmanneuvottelussa, kuukausikoosteiden läpikäynti.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksikön arjessa muun muassa nuoren vapautta päättää:

- Omista mielipiteistä sekä aatemaailmasta, kunhan sen harjoittaminen ei ole laissa kielletty tai nuorelle haitallista, uskonvapaus ja oikeus harjoittaa omaa uskontoa
- Seksuaalinen suuntautuminen
- Omaan ulkonäköön liittyvät asiat kuten pukeutumis ja hiustyyli, musiikkimaku, yksilölliset harrastukset
- Oikeus osallistua sinua koskeviin palaveriin, tapaamisiin, asioiden hoitoon
- Oikeus osallistua oman huoneen sisustamiseen ja tuoda omia henkilökohtaisia tavaroita yksikköön
- Oikeus valita omat kaverit, pyytää kavereita käymään, oikeus pitää yhteyttä läheisiin ihmisiin
- Oikeus yksityisyyteen muun muassa lukitsemalla oman huoneen ovi

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet eroavat lyhytaikaisista yksilöllisistä kasvatuksellisista käytännöistä ja toimintaperiaatteista. Rajoitustoimenpiteet ovat aina puuttumista lapsen tai nuoren itsemääräämisoikeuteen. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ja itsemääräämisoikeuteen puuttumista pyritään ehkäisemään edellä kuvatuilla itsemääräämisoikeutta ja nuoren osallisuutta vahvistavilla keinoilla sekä hyvällä vuorovaikutuksella. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään vähentämään ennakoimalla vastaantulevia tilanteita. Työote on ennakoivaa ja ratkaisukeskeistä, jolloin onnistuneen työn tuloksena tilanteet pyritään ratkaisemaan muutoin kuin rajoitustoimia käyttämällä.

Yksikössä käytettävät rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lastensuojelulakiin (LSL 417/2007 61-74 §). Lapseen kohdistetaan rajoitustoimenpiteitä vain siinä määrin kuin sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteutuminen, lapsen oman tai toisen henkilön terveys ja turvallisuus taikka muun mainituissa säännöksissä säädetyn edun turvaaminen välttämättä vaatii. Toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet kohdistetaan ainoastaan huostaan otettuihin, kiireellisesti sijoitettuihin tai Hallinto-oikeuden väliaikaismääräyksellä sijoitettuihin lapsiin.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ovat:

- yhteydenpidon rajoitus (62 §)
- aineiden ja esineiden haltuunotto (65 §)
- henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (66 §)
- omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen (67 §)

- kiinnipitäminen (68 §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (69 §)
- luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (69a§)
- eristäminen (70 §) ja
- erityinen huolenpito (71 §)

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

Päätökset tekee yksikönjohtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva, silloin kun päätös on mahdollista delegoida. Yksikössä on kirjattuna delegointimääräyskirja. Yksikönjohtaja ja esihenkilöt seuraavat päätösten toteutumista ja toteutustapoja ja ryhtyvät korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi, mikäli tarvetta ilmenee. Kaikki päätökset tehdään Nappula -asiakastietojärjestelmästä löytyville lomakkeille ja tallennetaan järjestelmään. Päätökset saatetaan asianomaisille tiedoksi lain edellyttämällä tavalla.

Käytännössä harkittaessa rajoitustoimenpidettä lapselle tai nuorelle, niin vastuusosiaalityöntekijän, huoltajien ja lapsen/nuoren kanssa käydään aina keskustelua ja tehdään yhteistä arviota ja harkintaa tilanteesta ennen päätöstä rajoituksesta, jos kyse ei ole kiireellisestä tilanteesta. Päätökset rajoittamistoimenpiteistä ja niiden sisällöstä saatetaan tiedoksi lapsen huoltajille sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Vanhempia tiedotetaan ja kuullaan/mielipide selvitetään puhelimitsem jos kasvokkain tapaaminen ei ole mahdollista. Vanhemmat saavat päätökset valituskelpoisista päätöksistä saantitodistuksella postitse. Sosiaalitoimeen kaikki rajoituspäätökset lähetetään kirjepostilla tai salatulla sähköpostilla.

Rajoitustoimenpide ei koskaan ole ensisijainen toimenpide lapsen hoidon ja huolenpidon järjestämisessä, vaan arjen haastaviin tilanteisiin mietitään aina tilannekohtaisesti yhdessä sovittuja menettelytapoja. Kasvatuksellisesti turvataan nuoria arjen haastavissa tilanteissa ottaen huomioon jokaisen nuoren erityisyys ja yksilöllisyys sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa sovitut tavoitteet. Arjen haasteista keskustellaan nuoren kanssa ja

nuoren ikätasoiset valmiudet huomioiden menettelytapoja suunniteltaessa kuitenkin niin, että nuoren hoiva ja huolenpito toteutuu asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

-Lehtosara Lappeenrannassa ei ole eristämiseen käytettävää erillistä tilaa

-Erityistä huolenpitoa ei järjestetä Lehtosara Lappeenrannassa.

Rajoitustoimenpiteen päättyessä ohjaaja rajoituksesta päättänyt ohjaaja mahdollisuuksien mukaan tai omaohjaaja ja lapsi yhdessä tekee rajoituksen arvion heti kun se on mahdollista. Arviota tehdessä käydään keskustellen vielä läpi rajoitukseen johtanut tilanne, sen toteuttamistapa, arvioidaan rajoituksen vaikuttavuutta ja mietitään jatkoon liittyviä toimia, jotta voitaisiin vastaisuudessa välttyä rajoitustoimelta. Rajoituksen arvio kirjataan Nappulan lomakkeelle ja lähetetään vastuusosiaalityöntekijälle.

2.4 Muistutusten käsittely

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma tai koettu epäkohta/tyytymättömyys, on keskustelu ja puheeksi ottaminen. Jos asiakas kokee, että tilanne ei korjaannu tai epäkohta ei keskustelusta huolimatta poistu, niin tietyistä asioista on mahdollista tehdä myös kirjallinen muistutus. Jos kirjallisen muistutuksen jälkeen asiakas on edelleen tyytymätön vastaukseen, niin on vielä mahdollisuus tehdä kantelu.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä kirjallinen muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle, vastuusosiaalityöntekijälle tai johtavalle viranhaltijalle hyvinvointialueelle. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Lehtosara Lappeenrannassa muistutukset osoitetaan yksikön vastuuhenkilö Marjo Paukkuselle p. 040 832 8092 marjo.paukkunen@familiar.fi

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

Yhteystietoja:

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

Eduskunnan oikeusasiamies: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Valtioneuvoston oikeuskansleri: kirjaamo.okv@gov.fi

Itä-Suomen hallinto-oikeus: PL 1744 70101 Kuopio

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat antavat tarvittaessa neuvoa ja ohjeistusta.

Yhteystietoja:

Ehkva: Elina Tikka, elina.l.tikka@ekhva.fi, p. 050 555 8553

Etelä-Karjalan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ulkopuolelta sijoitettujen lasten ja nuorten oman alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Helsinki: sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi , p. 09 310 43355

Länsi-Uudenmaan hva: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi p. 029 151 5838.

Kymen hva: pirkko.haikara@socom.fi p.040 728 7313

Eloisa/Mikkelin alue: sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi , p. 044 351 2818

Eloisa/Savonlinnan alue: sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi p. 044 417 3218

Keski-Suomen hva p. 044 2651080 sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Siunssote / Joensuu p.013 330 8265/013 330 8268, suojattu sähköposti nettisivujen kautta

Pohjois-Savon hva p. 044 461 0999, suojattu sähköposti nettisivujen kautta

Keusote, Keski-Uusimaa: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi p.040 8074756

Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Muistutusten / kantelun saavuttua yksikköön aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikönjohtajan ja yksikön esihenkilöiden 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 ja muistutukset ohjataan lähettämään sijoittavan kunnan/hyvinvointialueen kirjaamoon.

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

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee yksikönjohtaja yhdessä palvelujohtajan ja laatujohtajan kanssa ja hyväksyy lastensuojelupalveuiden johtaja ja tarvittaessa sosiaalipalveluiden toimialajohtaja.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstönmäärän määrittää lastensuojelulaki, jossa otetaan kantaa henkilöstömäärään ja -rakenteeseen sekä koulutustasoon. Lisäksi henkilöstön määrään ja koulutustaustaan

vaikuttaa hyvinvointialueiden kanssa tehdyt puitesopimukset ja laatuvaatteet. Henkilöstörakenteessa otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne, asiakkaiden hoidon tarve ja yksikön tilanne.

Lehtosara Lappeenrannan toiminnasta ja hallinnosta vastaa yksikönjohtaja eli toimintayksikön johtaja. Vakituista henkilökuntaa/ohjaajia on yksikössä 9 / asuinyksikkö. Henkilöstömitoitus on 1.3/asiakas. Molemmista asuinyksiköissä on oma vastaava ohjaaja, joka vastaa oman asuinyksikön arjen työskentelyn organisoinnista ja johtaa hoito- ja kasvatustyötä.

Yksikössä työskentelee sitoutuneet moniammatilliset sosiaali – ja terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneet työryhmät. Yksikössä yhdistyy lastensuojelun ja psykiatrisen työskentelyn osaaminen. Asuinyksiköiden työryhmiin kuuluu: sosionomeja, sairaanhoitajia, yhteisöpedagogeja sekä lähihoitajia ja nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajia. Monilla työntekijöillä on kaksoistutkinto. Työryhmissä on sekä naisia että miehiä. Lisäkoulusta henkilöstöllä on muun muassa psykiatriseen ja terapeutiseen lastensuojelutyöhön, traumatyöskentelyyn sekä lasten- ja nuorten mielenterveystyöhön. Yksikössä on lisäksi lyhytterapian ja dialektisen käyttäytymisterapian osaamista sekä neuropsykiatrisia valmentajia. Osaamisen yhdistäminen ja moniammatillinen työote takaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti nuorten tarpeisiin vastaamisen. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Kts. kappale 2.6.

Rekrytinnin periaatteet

Rekrytointia ohjaa lain edellyttämät henkilöstövaatimukset sekä kilpailutusten vaatimukset henkilökunnan osaamisen ja koulutuksen suhteen. Henkilöstön rekrytinnissa kiinnitetään erityistä huomiota henkilöstön kelpoisuuteen, soveltuvuuteen ja mitä osaamista ja millaista kokemusta sillä hetkellä yksikköön tarvitaan. Erityistä huomiota kiinnitetään ammatillisen pätevyyden osalta myös siihen, että henkilöllä on soveltuvaa lisäkoulutusta oman ammatillisen tutkinnon lisäksi.

Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, hyviä vuorovaikutustaitoja, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuunottoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, alaistaitoja ja läsnäolontaitoa ja aitoa halua työskennellä lasten ja nuorten kanssa. Hygieniapassi ja ajokortti on välttämätön työssä. Lisäksi työ vaatii tietoteknistä osaamista. Aiempi työkokemus lastensuojelusta ja psykiatrisesta hoitotyöstä katsotaan aina eduksi työntekijöille. Uuden vakituisten työntekijän kohdalla on käytössä 6kk koeaika.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan kopiot todistuksista sähköiseen Workday työsuhtetietojärjestelmään. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkastetaan ennen

palkkaamista Julkiterhikistä / Julkisuosikista ja rekisteröintinumero merkitään Workdayhin. Rikostaustaotteet tarkistetaan kaikilta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annettun lain (504/2022) mukaisesti ja tarkistuspäivämäärä merkitään työntekijän tietoihin Workdayhin.

Laillistetun sosiaali- ja tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien alan opiskelijoiden oikeudet työskennellä varmistetaan tarkastamalla heidän opiskelutodistuksensa ja opintosuoritusotteensa. Alan opiskelijat toimiessaan tilapäisenä sijaisena toimivat aina pätevän ammattihenkilön ohjauksessa ja valvonnassa. Pätevä ammattihenkilö toimii aina toiminnasta vastuulisena työntekijänä.

Perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Yksikössä on käytössä sähköinen perehdytys Workday työsuhtetietojärjestelmässä. Kaikki työntekijät aloittavat perehdytysohjelman suorittamisen heti työsuhteen alettua. Perehdytys etenee viikottain eri teemojen mukaisesti. Uusille työntekijöille nimetään oma perehdyttäjä/mentori. Yksikössä on lisäksi käytössä myös pikaperehdytyskansio, jossa on kirjallisena tärkeimpiä työhön perehtymiseen ja erityisesti turvallisuuteen liittyviä dokumentteja kirjallisena. Kirjalliset perehdytyslomakkeet ovat myös perehtymisen tukena ja erityisesti niitä hyödynnetään opiskelijoiden perehdyksessä sekä kiireellisissä tilanteissa esimerkiksi uusien sijaisten kanssa. Lääkehoidon perehtymiseen on oma perehtymislomake ja sähköinen perehdytys. Lääkehoidon perehdyttämisestä vastaa lääkehoidon vastuuhenkilö. Vastaavat ohjaajat ja yksikönjohtaja seuraavat perehtymisen etenemistä. Yksikönjohtajan ja vastaavien ohjaajien lisäksi perehdyttämiseen osallistuu koko työyhteisö.

Työntekijöiden ammattitaidon ylläpitäminen täydennyskoulutus toteutuu vuosittain päivitettävän yksikön koulutussuunnitelman ja henkilökohtaisten osaamisenkehittämissuunnitelmien mukaisesti. Koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon säännölliset pakolliset koulutukset kuten EA, alkusammutus, MAPA ja lääkehoidon koulutustarpeet. Lisäksi ammatillista täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain yksikön osaamisalan ja profiilin mukaisesti liittyen traumatyöhön, psykiatriseen lastensuojelutyöhön ja lasten ja nuorten mielenterveystyöhön. Täydennuskoulutusta järjestetään minimissään puitesopimuksissa edellytetyn mukaisesti. Henkilökunnan koulutustarpeita käsitellään henkilöstön kanssa aina kehityskeskusteluissa vuosittain jatkuvan arvioinnin lisäksi. Osaamisen tarpeista keskustellaan myös osana arjen työskentelyä tarvittaessa ja jos havaitaan puutteita työskentelyn asianmukaisuudessa, niin havaitut epäkohdat otetaan puheeksi välittömästi esihenkilöiden toimesta.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosuunnittelusta ja henkilöstöresurssien riittävyydestä ja käytöstä vastaa vastaavat ohjaajat omissa asuinyksiköissään yhdessä yksikönjohtajan kanssa. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tarvittavan henkilöstömäärän täytyminen vuoroissa varmistetaan sijaisten käytöllä esim. sairastapauksissa. Poissaoloihin ja sijaisten tarpeeseen reagoidaan nopeasti. Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstön ollessa äkillisestisesti poissa arvioidaan sijaisten tarve ja poissaoloihin pyritään saamaan sijainen hyödyntäen yksikön omaa sijaislistaa/keikkalaisten ryhmää, jota ylläpidetään ja päivitetään jatkuvasti. Näin varmistetaan pätevän ja yksikölle tutun sijaistyövoiman saatavuus.

Työvuorosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin ja henkilöstövoimavarojen riittävyys taataan jatkuvalla arvioinnilla, hyvällä työvuorosuunnittelulla ja toiminnan organisoinnilla sekä hyvällä ennakkoinnilla. Työntekijöiden toiveet huomioidaan työvuorosuunnittelussa. Akuuteissa tilanteissa ja tarpeen mukaan lisätään henkilöstöä tarvittaessa työvuoroihin, jos tilanne niin vaatii esimerkiksi kriisi/poikkeustilanteessa. Yhdessä henkilöstön kanssa mietitään ja arvioidaan resurssin kohdentamisen tarpeita ja esimerkiksi tarkoituksenmukaiset työvuorot tai työvuorojen pituudet, kuten iltavuoron pituus, viikonlopun miehitystarve ja aamuvuoron alkamisaika.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lehtosara Lappeenrannasta tehdään aktiivista yhteistyötä koulutoimen, terveydenhuollon, nuorisopsykiatrian kanssa. Yhteistyökumppaneina korostuu erityisesti lasten omat koulut ja opettajat sekä Ekhvan Lasten- ja nuorten talon lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikoiden henkilökunta.

Ekhva vastaa alueellamme lasten -ja nuorten terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluista. Lehtosara Lappeenrannasta tehdään saumatonta ja sujuvaa yhteistyötä Lasten- ja nuortentalon kanssa lasten- ja nuorisopsykiatria poliklinikoiden kanssa. Lasten ja nuorten tarvitsemia hoidollisia ja kuntouttavia menetelmiä ja hoitosuunnitelmaa rakennetaan yhdessä ja yhdistetään osaamista sekä tietoa, niin psykiatriasta kuin lastensuojelusta lapsen/nuoren ympärille. Yksikköön mahdollisesti myös jalkautuvaa hoidollista- ja kuntouttavaa työskentelymallia on tehty jo useiden vuosien ajan. Lehtosara Lappeenrannan käytössä on oma nimetty yhteistyölääkäri Lasten ja nuorten talolla, joka nopeuttaa hoitoon pääsyä ja sujuvoittaa asiointia mielenterveyden ja psykiatrian palveluita tarvittaessa. Tarvittaessa terveystalveluiden osalta hyödynnetään alueen yksityisiä palveluita, kuten lääkärikeskus Mehiläistä.

Alueellinen yhteistyö lähikoulu Kesämäen koulun rehtorin kanssa mahdollistaa sopivimman koululuokan löytymisen jo heti sijoituksen alussa. Yleisopetuksen lisäksi käytössä on

erityisopetuksen jopo- ja pienopetuksen luokkia. Saimaan koulun sairaalakoulu on myös mahdollinen lääkärin läheteellä. Lapsen tuen tarvetta koulunkäyntiin ja oppimiseen kartoitetaan koko ajan ja luodaan yksilölliset tukiratkaisut niitä tarvitseville.

2.8 Toimitilat ja välineet

Lehtosara Lappeenranta toimii vuonna 2022 valmistuneessa uudessa toimintaa varten suunnitellussa kiinteistössä aivan Lappeenrannan keskustan tuntumassa lähellä palveluja ja harrastusmahdollisuuksia. Aivan yksikön välittömässä läheisyydessä on tekonurmi- ja jalkapallokenttä, joka toimii luistelukenttänä talvisin sekä ulkokuntosali ja lenkkeilymaastot. Saimaan rantaan on vain alle kilometri matkaa. Yksikkö on vaivattomasti saavutettavissa julkisilla liikennevälineillä. Etäisyys Lappeenrannan rautatieasemaan ja linja-autoasemaan on noin 2 km. Lähikoulu on muutaman sadan metrin päässä yksiköstä.

Kiinteistö on yhdessä tasossa. Kiinteistön suunnittelussa on pyritty siihen, että tilat olisivat mahdollisimman viihtyisät, tarkoituksenmukaiset ja turvalliset. Esteettömyys on myös huomioitu. Yksikkö jakautuu kahteen 7 paikkaiseen asuinyksikköön Saimaa ja Lehmus ja näiden lisäksi yksikössä on hallintotilat sekä monitoimitila. Hallintotiloissa on muun muassa lääkehuone, henkilökunnan sosiaalitilat, neuvotteluhuone, pyykkihuone, siivoushuone, yksikönjohtajan toimisto, sauna sekä yksilötyöskentelyyn tarkoitettu tila, jota voivat hyödyntää molemmat asuinyksiköt. Hallintotilaan asiakkaille ei ole vapaata pääsyä.

Asuinyksiköissä on asukashuoneet jokaiselle asiakkaalle sekä yleiset tilat, jotka käsittävät olohuoneen ja keittiön. Wc ja kylpyhuoneita on 3 / asuinyksikkö ja yhdessä näistä on pyykinpesukone ja kuivuri asukkaiden käyttöä varten. Lisäksi asuinyksiköissä on pienet toimistotilat ohjaajille. Asukkaiden henkilökohtaisia asiakastietoja käsitellään vain tietosuoja huomioiden ohjaajien toimistotiloissa tai hallintotilassa. Monitoimitilaa voidaan myös hyödyntää asiakastapaamisiin/palavereihin.

Jokaisella asukkaalla omassa huoneessa on peruskalustus (vaatekaapit, sänky, pöytä, tuoli, yöpöytä, lamput, verhot ja matto). Asukas voi myös sisustaa huonettaan halutessaan kotoa tuomillaan tavaroilla/huonekaluilla. Asukkaalle annetaan omaan huoneeseensa avain, joka käy vain hänen huoneeseensa sekä ulko-oveen. Jokainen lapsi/nuori voi siten halutessaan lukita oman huoneen oven.

Monitoimitila koostuu kahdesta eri puolesta ja sitä voi hyödyntää esimerkiksi ajanviettoon nuorten kanssa, harrastamiseen tai tapaamisiin, palavereihin, koulutuksiin ja työnohjaukseen. Monitoimitilasta löytyy myös wc tilat. Piha-alueella on lasten ja nuorten käytössä muun muassa koripalloteline sekä trampoliini ja keinu. Molemmilla asuinyksiköillä on omat terassialueet ajanviettoon.

Toimitilojen ja kiinteistön sekä piha-alueen huollosta ja ylläpidosta vastaa Luotea Oyj. Kiinteistöhuolto huolehtii yhdessä henkilökunnan kanssa kiinteistön turvallisuudesta. Terveystarkastuslain 2§:n mukaisesti terveyshaittaa aiheuttavia riskejä pyritään tunnistamaan ja niihin vaikuttavia tekijöitä seurataan ja havainnoidaan. Omavalvonnalla kiinnitetään huomiota muun muassa tilojen ilmanvaihtoon, lämpöoloihin, meluun ja valaistukseen sekä rakenteista ja toiminnasta aiheutuviin, sisäilmaan kulkeutuviin kemiallisiin ja biologisiin päästöihin sekä hygieniaan. Vuosittaisessa riskienarvioinnissa kiinnitetään lisäksi huomiota yksikön tilojen terveellisyyteen. Niihin kuuluvat melu, sisäilman lämpötila, kosteus, ilmanvaihto, radon säteily ja valaistus.

Toimitiloihin liittyvistä epäkohdista ja riskeistä ilmoitetaan välittömästi yksikön esihenkilölle ja kiinteistöhuollolle, joka on tavoitettavissa 24/7.

Tarvittavat tarkastukset tehdään yksikköön ja toimitiloihin viranomaisten vaatimassa aikataulussa.

Viimeisimmät tarkastukset:

Terveystarkastajan tarkastus 2.9.2025

Yleinen palotarkastus 12.3.2024

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 7.10.2022

Avin työsuojelutarkastus 10.11.2022

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä on käytössä verenpainemittari x2, alkometri ja digitaalinen kuumemittari sekä henkilövaaka.

Lisäksi on pinsettejä, punkkipihtejä, viiloja, erilaisia sidostarvikkeita, painositeitä ja laastareita sekä muita ensiapuvälineitä.

Lääkehoitovastaava vastaa laitteiden säännöllisestä kalibroinnista ja huollosta sekä käytön ohjauksesta. Havaitut poikkeamat kirjataan Faminettiin ja tehdään tarvittavat toimenpiteet ja huolletaan laitteet.

Asiakastietojärjestelmä

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon Kanta yhteensopiva. Asiakastietorekisterinpitäjänä toimii palveluntilaaja eli kunkin asiakkaan hyvinvointialue. Asiakastietoja kirjataan ja tallennetaan vain sähköiseen asiakastietojärjestelmään Nappulaan. Asiakastietojärjestelmän käyttö ja ohjeistus kirjaamiseen ja dokumentointiin sekä

sähköpostin käyttöohjeistus ja tietosuojakäytännöt ovat osa jokaisen työntekijän perehdytystä.

Käytämme yksikössä CE-hyväksyttyjä laitteita ja ohjelmistoja. Palvelimet on varmuuskopioitu ja suojattu. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Häiriötilanteissa asiakastietojärjestelmän ollessa poissa käytöstä, kirjaamme asiakastiedot tarvittaessa käsin paperille väliaikaisesti.

Teknologian käyttö

Kaikkien yksikön teknologisten ratkaisujen opastus ja käytön ohjaus on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallisuuteen ja teknologiaan liittyvät ohjeet perehdytetään heti ensimmäisessä työvuorossa.

Kiinteistössä ei ole kameravalvontaa.

Yksikössä on sähköinen Salto lukitusjärjestelmä. Ovet ovat lukittuna kokoaikaisesti ja ulkopuolelta ei pääse yksikköön sisälle tai yksiköstä ulos ilman, että ovi avataan avaimella. Jokainen asukas saa käyttöönsä henkilökohtaisen kulkulätkän/avaimen, joka käy hänen oman huoneensa oveen sekä oman asuinyksikön ulko-oveen ja tämä mahdollistaa asukkaiden vapaan kulun ja mahdollisuuden lukita oman huoneen ovi. Sähkökatkon sattuessa lukitusjärjestelmä toimii vara-akuilla. Järjestelmän huollosta, kunnossapidosta ja etävalvonnasta vastaa Lohde Trust, jonka huoltopalvelu on tavoitettavissa 24/7. Vikatilanteita varten yksikössä on lisäksi ovien hätäavauslaite.

Yksikössä on käytössä Ajax hälytysjärjestelmä. Työntekijöillä on käytössään turvapainike hälytyksen tekoa varten asukkaiden tai työntekijöiden turvallisuuden vaarantuessa, jos avun häyttäminen puhelimitse ei ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista. Hälytyssireeni soi yksikön molemmissa asuinyksiköissä ja hälytys menee Securitas vartiointiliikkeeseen, joka tulee paikalle ja hälyttää tarvittaessa hätäkeskuksesta lisäapua. Järjestelmä testataan kuukausittain turvallisuusvastaavan toimesta.

Kiinteistössä on sähköverkkoon liitetty automaattinen palovaroitinjärjestelmä, josta menee automaattinen hälytys hätäkeskukseen paloilmoittimen hälyttäessä. Kiinteistöhuoltoyhtiö Luotea Oyj testaa paloilmoitinjärjestelmän kuukausittain. Molemmista asuinyksiköistä sekä hallintotilasta ja monitoimitilasta löytyy sammutuspeitteet, käsisammuttimet sekä palopostit.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Sanni Matikainen. Lääkehoitovastaavan vastuulla on koko yksikön lääkehoito ja sen toimiminen vaaditulla tavalla yhdessä Familiarin, STM:n ja valvovan alueellisen tahon ja Ekhvan lääkitysturvallisuusasiantuntijan ohjeistuksien kanssa. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu miten lääkehoitoa turvallisesti ja asianmukaisesti toteutetaan yksikössä.

Lehtosara Lappeenrannan toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma on laadittu Familiarin laatimalle suunnitelmarungolle. Lääkehoidon lomakkeina käytetään Familiarin yhteisiä lomakkeita. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta lähtökohtaisesti aina mikäli toimintatavoissa tai henkilöstössä on muutoksia. Lääkehoitovastaava tarkastaa, että lääkehoitosuunnitelmassa on kaikki asianmukaiset merkinnät. Sähköisesti lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma löytyy tulostettuna yksikköstä sekä sähköisesti yksikön omalta lääkehoitosivulta Faminetistä.

Familiarilla on yhdenmukainen sähköisessä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä oleva lääkehoitosivusto, joka sisältää kaikille yhteiset ohjeet, lomakkeet, lääkehoidon prosessikaavion, lääkehoitovastaavan työnkuvan ja ohjeet omavalvontaan. Lääkehoidon omavalvontaa suoritetaan kuukausittain. Omavalvonnan tukena on myös joka vuosi säännöllisesti toteutettava apteekin tarkastuskäynti, jossa yhteistyöapteekin proviisori tarkastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman, toimitilat ja käsitellään mahdolliset muutokset toiminnassa. Lääkehoitovastaava huolehtii tapaamisen toteutumisesta ja käynnistä laaditaan muistio allekirjoituksineen.

Familiarin lääkehoidon työryhmää Team Pilleriä voi konsultoida lääkehoidon toteuttamiseen liittyvissä asioista. Työryhmä keskustelee lääkehoidosta säännöllisesti ja tekee yhteisiä linjauksia Familiarin lääkehoidosta noudattaen viranomaisten ja Mehiläisen linjauksia. Työryhmää johtaa laatupäällikkö Mari Metsä.

Lääkehoitovastaavat perehdyttävät henkilökunnan lääkehoitoon ja tärkeänä osana perehdytystä on lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen, lääkehoitolupien suoritus ja lääkeperehdytys Familiarin lääkeperehdytyslomakkeen kanssa. Lääkehoitosivusto Faminetissä on myös osa perehdytystä. Myös opiskelijat perehdytetään yksikössä samalla tavalla.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittely

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

Asiakastietojärjestelmän käyttö ja ohjeistus kirjaamiseen ja dokumentointiin sekä sähköpostin käyttöohjeistus ja tietosuojakäytännöt ovat osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Yksikössä on käytössä sähköinen perehdytys, jonka suorittamisen jokainen työntekijä aloittaa heti työsuhteen alettua. Tietosuojakäytäntöihin perehtymisestä ja tietosuojatentistä jää sähköinen merkintä Workday työsuhdetietojärjestelmään.

Sähköisessä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa on henkilöstölle lisäksi sivusto ja ohjeistus dokumentointiin lastensuojelussa. Yksikön molemmissa toimistoissa on myös kirjallinen ohje päivittäiseen dokumentointiin. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat dokumentoinnin laatua ja asianmukaisuutta ja tarvittaessa ohjaavat sen toteutumista. Dokumentoinnin perehdytyksessä korostetaan ajantasaisuutta, asianmukaisuutta, asiakaslähtöisyyttä, asiakkaiden osallisuutta, eettisyyttä sekä läpinäkyvyyttä. Asiakastietojen kirjaamiseen liittyen henkilöstölle järjestetään tarvittaessa erillistä koulutusta.

Jokaisen työntekijän, opiskelijan ja keikkalaisen kanssa käydään läpi ja allekirjoitetaan vaitiolosopimus ennen työsuhteen tai harjoittelun aloittamista. Asiakastietoja säilytetään vain lukitussa henkilökunnan toimistossa, lukitussa kaapissa. Asiakkailla ei ole pääsyä toimistoon. Tietokoneet (asiakastietojärjestelmäohjelman sisältävät) ovat lukituissa toimistoissa siten, ettei niiden näytön tekstiä pysty lukemaan huoneiden ulkopuolelta. Puhelut hoidetaan siten, etteivät sivulliset pääse kuulemaan niiden sisältöä ja ohjaajien väisiä keskusteluja asiakasasioista ei käydä sivullisten kuullen.

Palvelusopimuksen päättyessä asiakkaan asiakastietojärjestelmässä olevat tiedot tulostetaan tai ladataan sähköisesti ja toimitetaan rekisterinpitäjälle eli asiakkaan hyvinvointialueelle, hänen asioistaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tämän jälkeen, kun asiakastiedot on toimitettu (varmistetaan sosiaalityöntekijältä), niin asiakastiedot poistetaan Nappulasta. Muut Lehtosara Lappeenrannan hallussa olevat ja tuotetut dokumentit asiakkaasta hävitetään (lukollinen tietoturva-astia) palvelusopimuksen päättyessä siten, ettei yksikölle jää mitään asiakirjoja tai sähköisiä dokumentteja asiakkuuden päätyttyä. Ainoastaan lääkehoidon kulutuskortit säilytetään yksikössä omavalvonnallisina dokumentteina 6v.

Tietosuoja

Tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteeseen. Tietosuojaseloste löytyy julkisesta osoitteesta: mehilainen.fi --> Tietosuoja (sivun alareunassa) --> Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste, joka kuvaa rekisteriselostetta laajemmin tietosuojaan liittyviä asioita. Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste kattaa kaikki konsernin yhtiöt.

Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme Mehiläinen konsernin tietosuojavastaavaa. Poikkeamista teemme asianmukaisen ilmoituksen ja selvityksen asiakasrekisterinpitäjälle hyvinvointialueelle.

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemettiä. kim.klemetti@mehilainen.fi

p. 045 6728286

Yksikön tietosuojavastaava

Marjo Paukkunen marjo.paukkunen@familiar.fi

p. 040 8328092

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksikön saama ja säännöllisesti kerätty palaute on keskeinen osa toimintamme kehittämistä sekä asiakkaiden osallisuuden ja kuulluksi tulemisen vahvistamista. Palautteen kysyminen, lasten ja nuorten mukaan ottaminen oman ja yksikön hoidon ja kasvatuksen suunnitteluun edistää heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Osallisuuden lisäämisellä voidaan myös ennakoida ja ehkäistä itsemääräämisoikeuteen puuttuvan rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Asiakkailta, lapsilta, nuorilta ja heidän läheisiltään sekä sosiaalityöntekijöiltä kerätään säännöllisesti puolivuositain palautetta asiakaskyselyillä.

Asiakaskokemuskyselyt toteutetaan tablettisovelluksen avulla. Kyselyn avulla he voivat arvioida oman hoitonsa tasoa ja saamaansa kohtelua ja antaa palautetta. Kyselyjen tuloksia hyödynnetään yksikön toiminnan ja omavalvonnan kehittämässä. Tulokset käsitellään asuinyksiköiden yhteisökokouksissa nuorten sekä yksikön työpaikkapalaverissa henkilöstön kanssa ja niistä nostetaan kehittämistavoitteet ja kirjataan kehittämissuunnitelma tavoitteiden toteuttamiseksi.

Asiakaskokemuskyselyjen lisäksi palautetta, asiakkaiden toiveita ja ajatuksia kysytään päivittäisissä kohtaamisissa, keskusteluissa ja yhteydenpidossa. Viikoittaisissa asuinyksiköiden yhteisökokouksissa nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön arkeen ja tuoda esiin omia ajatuksia, näkemyksiä ja mielipiteitä. Myös lasten ja Nuorten läheisten osallisuutta pyritään lisäämään. Asiakkailta ja heidän huoltajia kuullaan eri vaiheissa sijoitusta heitä koskevissa asioissa, kuten mielipiteiden selvittäminen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, kuukausikoosteen läpi käyminen ja mielipiteen selvittäminen asiakkaan kanssa sekä eri palavereihin valmistautuminen etukäteen ja läpikäyminen jälkikäteen.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuu kokonaisturvallisuudesta on yksikön esihenkilöllä. Yksikön nimetty turvallisuusvastaava toimii oman vastualueensa tehtävissä esihenkilön työparina. Yksikkömme turvallisuusvastaavana toimii ohjaaja Timo Laukkanen. Turvallisuudesta huolehtiminen kuuluu koko henkilöstölle yhdessä. Yksikön esihenkilöt vastaavat ja huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioissa. Keskeinen osa riskien hallintaa on henkilöstön hyvä perehdyttäminen työohjeisiin ja turvallisuuteen liittyviin dokumentteihin, joita ovat muun muassa palo- ja pelastussuunnitelma, valmiussuunnitelma, ohje yksintyöskentelyyn ja väkivallan uhkaan sekä toimintaohjeeseen sisäisen ja ulkoisen uhan varalle. Työntekijät osallistuvat turvallisuuden ja riskien arviointiin ja tunnistamiseen sekä turvallisuutta ja toiminnan laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen yksikön arjessa.

Riskien tunnistaminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla eri menetelmillä. Keskeisintä on arjen jatkuva havainnointi ja arviointi. Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Riskien kartoituksella selvitetään työhön liittyviä vaaroja ja toimintaan liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamien kirjaamista ja poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia, sisäisiä palotarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä- ja kyselyjä sekä mm työterveyden työpaikkaselvityksiä.

Riskienhallinnan ja riskien tunnistamisen keskeiset menettelytavat:

- jatkuva arviointi ja havainnointi yksikön arjessa
- riskikartoitukset ja tarkastukset vuosittain sekä kuukausittain
- suullinen ilmoittaminen ja poikkeamien kirjaaminen sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään
- henkilöstön hyvä perehdyttäminen työohjeisiin

Yksikön tunnistettuja riskejä

Lehtosara Lappeenrannassa keskeisimpiä tunnistettuja riskejä ovat henkilöstön psykososiaaliseen kuormitukseen liittyvät riskit sekä lasten ja nuorten psyykkisen oirehoidinnan kautta asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät riskit.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Poikkeamien käsittely

Havaitut riskit ja epäkohdat sekä sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään Faminettiin kirjatut poikkeamat ja saadut palautteet käsitellään riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, joko välittömästi tai vähintään kuukausittaisessa työpaikkapalaverissa henkilöstön kanssa. Työpaikkapalaverissa käydään kuukausittain myös keskustelua yleisestä turvallisuustilanteesta ja toiminnassa huomioitavista asioista, vaikka erillisiä poikkeamia ei olisi tapahtunut. Tavoitteena on ennakoida riskejä. Kirjatut poikkeamat käsitellään myös yksikön johtoryhmässä. Käsittely kirjataan työpaikkapalaverimuistioon. Työpaikkapalaverimuistiot tallennetaan Faminettiin yksikön omille sivuille. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi ja tehdään tarvittavat toimenpiteet välittömästi esihenkilöiden toimesta.

Poikkeamien käsittelyssä kuvataan tilanne, huomioidaan ennaltaehkäisy tulevaisuudessa ja että miten tilanne olisi voitu välttää ja mietitään tarvittavat jatkotoimenpiteet ja tarvittaessa muutetaan toimintaohjeistuksia sekä käytäntöjä. Käsittelyssä keskeistä on miettiä toimenpiteet riskin ehkäisemiseksi. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa yksikönjohtajan ja esihenkilöiden toimesta. Poikkeamia käsitellään myös yritystasolla Familiarin johtoryhmässä. Alla kuva, joka havainnollistaa poikkeamien käsittely prosessia.



Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Korjaavia toimenpiteitä tehdään ja käytäntöjä muutetaan arvioinnin pohjalta siten, että tilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida.

Käytäntöjen tai toimintaohjeistuksien muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikkia työntekijöitä suullisesti raporttien yhteydessä ja työpaikkapalavereissa sekä sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Nuoren tai hänen läheisen palautteen tai reklamaation käsittelystä ja toimenpiteistä tiedotetaan henkilökohtaisesti tai kuukausikoosteen yhteydessä.

Valvontalain 29§ mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29§ mukaisesti työntekijöille on tiedotettu yksikössä heidän velvollisuudestaan viipymättä ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos he tehtävissään huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Lehtosara Lappeenrannan yksikön henkilökunta on ohjeistettu ja velvoitettu ilmoittamaan viipymättä yksikönjohtaja Marjo Paukkuselle, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa, asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä tai laatupoikkeamia yksikön toiminnassa. Epäkohtailmoitus kirjataan lisäksi Faminetin poikkeamailmoituksiin. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön eli yksikönjohtaja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikön vastuhenkilö ja yksikön esihenkilöt seuraavat korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Power BI järjestelmästä on saatavilla sähköisessä muodossa kaikki kirjatut poikkeamat toimenpiteineen. Power BI raportointityökalun avulla voidaan seurata toteutuneita riskejä sekä tehtyjä toimenpiteitä.

Henkilöstön riskien hallinnan osaaminen varmistetaan hyvällä perehdyttämisellä. Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi heti ensimmäisessä työvuorossa turvallisuuskierros ja turvallisuuteen ja riskien hallintaan liittyvien asioiden perehdyttäminen aloitetaan välittömästi joko esihenkilön tai vuorossa olevan ohjaajan toimesta. Turvallisuusasioista keskustellaan koko henkilöstön kanssa kuukausittaisissa työpaikkapalavereissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Luotea Oyj 1680140-0
Kiinteistöhuolto ja jätehuolto

Consulting M. Korniloff, Siivoustiimi Mariko 1704196-8
Siivouspalvelut

Securitas Oy 1773518-5
Turvallisuuspalvelut, vartiointi, turvajärjestelmä

Sovittamo 3131435-2
Työnohjaus

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 valmius- ja varautumissuunnitelma. Suunnitelma pitää sisällään poikkeustilanteiden ohjeet ja miten varautua niihin ennalta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelma on yksikkömme laadun ja kehittämisen sekä toiminnan ja arjen päivittäinen työväline. Omaevalvontaa toteutetaan yksikössä osana päivittäistä toimintaa henkilöstön kanssa. Omaevalvontasuunnitelma laaditaan aina ajantasaisten lakien, laatusuosittelusten ja valvojan viranomaisen antamien määräyksien sekä hyvinvointialueen vaatimusten mukaisesti. Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan omaevalvontaa koskevat ja kuvaavat asiat mahdollisimman konkreettisesti.

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan yksikön esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Henkilökuntaa osallistetaan omaevalvonnan laatimiseen ja tarkasteluun yksikön työpaikkapalaverissa sekä asuinyksiköiden raporteilla. Tavoitteena on näissä foorumeissa käydä keskustelua yksikön toiminnasta, turvallisuudesta, työskentelyn sisällöstä, siihen liittyvistä ohjeista, työskentelyn arvoista, asiakkaan kohtelusta ja kohtaamisesta, asiakkaan oikeusturvasta ja itsemäärämisoikeudesta. Henkilöstön ajatuksia osana omaevalvontasuunnitelman laatimista on kartoitettu myös Forms-kyselyllä 10/2024.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön omaevalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä ja saatavilla Saimaa sekä Lehmus asuinyksiköiden yleisissä tiloissa ilmoitustaululla sekä sähköisesti yksikön toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä.

Omaevalvontasuunnitelma on lisäksi julkaistu yksikön internetsivuilla osoitteessa <https://familiar.fi/toimipaikat/lehtosara-lappeenranta>

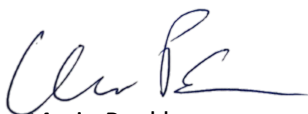
Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan arjessa jatkuvasti esihenkilöiden ja henkilöstön toimesta sekä yksikönjohtajan tekemällä kuukausittaisella sähköisellä omaevalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omaevalvontakysely muodostaa omaevalvontaindeksiä, jota seurataan Familiarissa. Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoinnilla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä merkittäviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelmaa tarkistetaan aina päivitystarpeen ilmettyä.

Henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle yksikönjohtajalle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita. Omavalvontasuunnitelman muutokset käsitellään henkilöstön kanssa työpaikkapalavereissa ja/tai tiedotetaan muita kanavia hyödyntäen.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Lappeenranta 9.1.2026

Allekirjoitus: 
Marjo Paukkunen