

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

PIENRYHMÄKOTI HIMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	9
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	9
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	10
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
2.3.1 Asiallinen kohtelu	13
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	14
2.4 Muistutusten käsittely.....	15
2.5 Henkilöstö	16
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	16
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
2.8 Toimitilat ja välineet	17
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	19
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	21
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ...	21
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	25
4.1 Toimeenpano	25
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	25

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

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

Toimintayksikkö Pienryhmäkoti Hima	Y-tunnus 2076305-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Sonja Snellman	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p.0456312384, sonja.snellman@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Päivärinteentie 2 a	Postinumero ja toimipaikka 04330 Lahela
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ympärivuorokautinen sijaishuolto	Asiakaspaikkamäärä 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Lähipalvelu	

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaavat Susanna Honkala p.040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi ja Anne Mikkonen, p. 040 807 4755, anne.mikkonen@keusote.fi tai sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen p. 0941910230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi Helsingin kaupunki: Sosiaaliasiavastaava Jenni Hannukainen p.09 310 43355, sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Anette Karlsson p. 040 514 2535,

anette.karlsson@itauusimaa.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Jenni Henttonen p. 029 151 5838,
sosiaaliasiavastaava@luvn.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava p.02 313 2399,
sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Etelä-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Heli Tiusanen p. 044 748 5306,
sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Heli Korhonen, p. 044 417 3218

Kainuun hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen. p. 044 797 0548

Kanta-Hämeen hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava p. 03 629 3210,
www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi

Keski-Suomen hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka p. 044 265 1080,
sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Pirkko Haikara p. 040 728 7313,
pirkko.haikara@socom.fi

Lapin hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava p. 040 506 0083

Pirkanmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Taija Mehtonen,
sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Pohjanmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava p. 044 703 4115

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen p.044 718 3308 ja
Teuvo Räsänen p. 040 860 8206

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Tarja Laukkanen,
asiavastaavat@pajatha.fi

Satakunnan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen p. 044 707 9132,
jari.makinen@satasairaala.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 1.9.2010	Palvelu, johon myönnetty Lastensuojelun sijaishuollon ympärivuorokautinen laitoshoito
---	---

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hima on 7- paikkainen lastensuojelun perusyksikkö noin 7-17- vuotiaille lapsille ja nuorille. Himan arjessa korostuu yhdessä tekeminen, kohtaaminen ja omaohjaajatyö lapsilähtöisesti. Toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja yksilötyöskentely arjen pienissä hetkissä, suunnitellusti ja erilaisin menetelmin tukevat lasta ja nuorta pääsemään omiin tavoitteisiinsa aikuisen tuella ja kannustuksella.

Himassa pystymme vastaamaan lapsuus- ja nuoruusiän haasteisiin sekä lasten ja nuorten erityisen tuen tarpeisiin, kuten nepsy, ahdistus ja masennus, itsetuhoisuus sekä erilaisiin haasteisiin, jotka liittyvät syömiseen tai käyttäytymiseen. Meillä on osaamista ja kokemusta myös itsenäistyvän nuoren ohjauksesta ja tuesta. Tavoitteenamme on löytää yhdessä lapsen ja nuoren kanssa keinoja arjen vakauttamiseen sekä itsensä kanssa olemiseen, tunnetaitojen harjoitteluun ja myönteisen minäkuvan rakentamiseen.

Himassa on mahdollisuus yhteistyössä rakentaa ja räätälöidä vahvemmin tuettu jakso haastavasti käyttäytyvän lapsen tai nuoren tilanteen vakauttamiseksi rauhallisessa ja kodinomaisessa ympäristössä. Himan asiakasprofiiliin eivät sovi vakavasti päihteillä tai väkivallalla oireilevat lapset ja nuoret.

Himassa työskentelyä ohjaa ratkaisu- ja voimavarakeskeinen lähestymistapa. Kunnioittava ja lämmin kasvatusilmapiiri tukee lapsen ja nuoren kuntoutumista ja helpottaa asettumista erikoisessa elämäntilanteessa. Tuemme ja vahvistamme lapsen sekä nuoren itsetuntoa positiivisuuden ja toivon näkökulmasta, uskomme lapseen ja hänen mahdollisuuksiinsa. Kotoisa olo ja tutustuminen toisiimme luo turvallisen ilmapiirin lapsille kokeilla rajojaan ja aikuisille mahdollisuuden tunnistaa ja sanoittaa lapselle tämän tunteita, haasteita ja voimavaroja sekä ennakoida tilanteita. Himassa vahvistetaan erilaisuuden arvostamista ja yhdenvertaisuuden periaatetta.

Himan arki on säännöllistä, aikuisjohtoista ja yksilöt huomioivaa. Olemme toiminnallisia ja lasten kanssa tehdään ja touhutaan paljon. Omaohjaajatyöskentely on säännöllistä ja siinä keskitytään ikätasoisesti arjenhallinnan taitoihin sekä sijoituksen tavoitteiden toteutumiseen. Luottamuksellisen suhteen rakentamiseen annamme aikaa ja tilaisuuksia olemalla läsnä sekä tarjoamalla turvallista aikuisuutta.

Himassa lapsia ja nuoria kannustetaan osallisuuteen muun muassa viikoittaisilla lasten kokouksilla, joissa kaikki pääsevät esittämään toiveita, kehittämissuhteita ja ajatuksia asumiseen, arkeen ja toimintaan liittyen. Lapset ja nuoret saavat sisustaa huoneensa mieleisikseen, ja ajattelemmekin, että jokaisella on oikeus elää ikätasoaan vastaavaa, omannäköistään elämää oikeuksineen ja velvollisuuksineen.

Yksilökeskusteluja käydään arjessa sekä omaohjaajahetkillä, ja jokaista lasta ja nuorta kannustetaan ja tuetaan mielipiteen ilmaisuun ja avoimeen vuorovaikutukseen.

Itsenäistymistyöskentelyssä harjoitellaan erilaisia arjentaitoja sekä asioiden hoitamista.

Perheiden kanssa tehdään yhteistyötä ja vanhempia osallistetaan hoidon ja kasvatuksen suunnitteluun asiakassuunnitelmassa sovitun mukaisesti. Lapsen ja nuoren yhteydenpitoa läheisverkostoon tuetaan ja läheisten vierailut Himaan ovat toivottuja.

HIMAN HYVEET

Työssämme panostamme arvostavuuteen, kohtaamiseen ja luotettavuuteen sekä vastuullisuuteen, joukkuehenkisyteen ja positiivisuuteen.

- Arvostavuus on sitä, että Himassa hyväksytään erilaisuutta ja jokainen saa olla oma itsensä. Himassa vaalitaan sosiaalista oikeudenmukaisuutta kohtelemalla toisia reilulla tavalla ja huolehtimalla siitä, että kaikilla on mahdollisuus onnistua elämässä. Himassa kunnioitetaan toisia ja jokainen saa rohkeasti esittää omat mielipiteensä.

- Kohtaaminen on sitä, että Himassa kaikkia kohdellaan hyvin ja nähdään jokaisessa hyvä. Positiivinen ja lasten tarpeet huomioiva ympäristö näkyy läsnäolona ja empaattisuutena, kykyä asettua toisen asemaan ja välittää myötätuntoa toiselle. Kommunikaatio on selkeää ja avointa sekä huolehditaan siitä, että kaikki tulee kuulluksi ja kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa omien asioiden hoitamiseen.

- Luotettavuus on sitä, että Himan yhteisistä säännöistä ja lupauksista pidetään kiinni sekä tuetaan toisia lapsia ja aikuisia. Luotettavuudella on perusta pitkäaikaisille asiakassuhteille ja lasten turvallisuudentunteelle. Himassa sitoudutaan tavoitteisiin, jotka mietitään yhdessä niin asiakastyössä kuin tiimin kanssa toimimiseen. Omaohjaajatyö toteutuu säännöllisesti ja se perustuu erikseen tehtävään suunnitelmaan ja tästä laadittuihin tavoitteisiin. Himassa tarvitaan jokaisen ammattitaitoa ja ongelmanratkaisukykyä sekä niin lasten, perheiden kuin henkilöstön osallisuutta. Himassa luottamuksellinen iltapiiri sallii myös huumorin, joka virkistää arjen keskellä.

- Vastuullisuus on sitä, että pidetään lupauksista sekä yhdessä sovitusta asioista ja toimintaohjeista kiinni. Hoidetaan omat vastualueet ja muut työtehtävät huolella, suunnitellaan ennakkoon ja delegoidaan tarvittaessa. Luotetaan, että työkaveri hoitaa "oman tonttinsa".

- Joukkuehenkisyys on sitä, että luotetaan työkaveriin ja kunnioitetaan erilaisia toimintatapoja. Autetaan, tuetaan ja perehdytetään toinen toisiamme, uskalletaan

pyytää apua. Suunnitellaan ja tehdään yhdessä. Kuunnellaan, keskustellaan ja tiedotetaan!

- Positiivisuus on sitä, että kaikesta selvittää yhdessä. Nähdään asioista hyvät puolet, tsemptaan työkaveria haastavissa hetkissä ja ollaan avoimia uusille ideoille.

Toivotetaan tervetulleeksi Himaan ja kiitetään yhteisestä päivästä. Himaan mahtuu paljon iloista mieltä, energisyyttä ja naurua!



2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Himan laadulliset asiat pohjautuvat puitesopimukseen ja organisaation omiin laatuvaatimuksiin. Laatua mitataan asiakaskokemuskyselyillä, toimintakykymittareilla, kvartaaleittain palvelujohtajan ja yksikönjohtajan käymien arvioiden perusteella, kuukausittain omavalvontakyselyiden avulla, omavalvontaja audintointikäynneillä sekä ohjaus- ja valvontakäynneillä.

Asiakaskokemuskysely toteutetaan lasten sekä vanhempien kanssa kaksi kertaa vuodessa. Asiakaspalautetta ja kehittämisehdotuksia otetaan vastaan ja kysytään luonnollisessa yhteistyössä, esimerkiksi arjessa, tapaamisilla ja vanhempien viikkopuheluiden yhteydessä. Toimintakykymittarin avulla seurataan lapsen, hänen huoltajansa sekä omaohjaajan näkemystä lapsen hoidon tilanteesta ja etenemisestä.

Kvartaaliarvioissa käydään läpi pysyviä ja kuukausittain vaihtuvia Familiarin johtoryhmän ennalta määriteltyjä omavalvonnan laadullisia teemoja. Kvartaaliarvioiden teemoina on muun muassa vuosikellon mukaisia dokumenttien päivityksiin liittyviä aikatauluja, asiakaskokemuksen mittaamista sekä vuosittaisten laadullisten ja kehitystoimien etenemistä.

Omavalvontaa toteutetaan arjessa sekä kuukausittain yksikönjohtajan tekemien omavalvontakyselyiden kautta. Omavalvontakyselyssä tarkastellaan esimerkiksi hoitoa ja kasvatusta, turvallisuutta sekä henkilöstöasioita.

Omavalvontakäyntien teemat vaihtuvat. Kerran tai kahdesti vuodessa toteutetaan suunnitelmallinen omavalvontakäynti sekä lisäksi yksikön tarpeesta nousevia käyntejä. Käynnit toteuttavat yleensä laatutiimi tai jonkin toisen alueen palvelujohtaja. Ulkoisia audintointikäyntejä sekä ohjaus- ja valvontakäyntejä voivat toteuttaa esimerkiksi hyvinvointialue, aluehallintovirasto tai apteekki.

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

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Himan yksikönjohtaja vastaa siitä, että Himan toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Himassa tuodaan avoimesti esille epäkohdat, poikkeamat ja muut toiminnan havainnot. Yksikönjohtaja käsittelee havainnot ja poikkeamat kuukausittain työryhmän kanssa tiimipalavereissa. Korjaavat toimenpiteet sekä tilanteiden ennaltaehkäisy suunnitellaan yhteisesti. Toimenpiteet kirjataan tiimimuistioon jälkikäteen tarkastelun mahdollistamiseksi ja toiminnan dokumentoimiseksi. Yksikönjohtaja ottaa havainnot puheeksi työryhmässä myös arjessa. Yksikönjohtaja raportoi laatu- ja turvallisuuspoikkeamista esihenkilöilleen, hyvinvointialueelle sekä valvovalle viranomaiselle.

Yksikönjohtajan esihenkilönä toimii palvelujohtaja, joka tarkastelee palvelujen edellytysten täyttymistä yhdessä yksikönjohtajan kanssa kuukausittain kvartaaliarvioiden yhteydessä sekä akuuteissa tilanteissa viipymättä. Poikkeamailmoitukset menevät tiedoksi palvelujohtajalle ja hän reagoi niihin tarvittaessa. Palvelujohtaja osallistuu aina huomautusten sekä vakavien poikkeamailmoitusten käsittelyyn.

Lääkehoidonvastaava osallistuu lääkehoidon yhteisiin palavereihin ja huolehtii lääkehoidolle asetettuihin vaatimuksiin perehtymisestä omatoimisesti toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin kautta. Lääkehoitovastaavalla on taustatukenaan Familiarin lääkehoitotiimi, joka koostuu lääkehoitoon perehtyneistä työntekijöistä. Lääkehoitovastaava tekee kuukausittain lääkehoidon omavalvontakyselyn, jolla seurataan lääkehoidon vaatimusten täyttymistä. Lääkehoitovastaava pitää lääkehoitoperehdytyksen ja huolehtii työntekijöiden lääkelupien suorittamisesta sekä päivityksestä yhdessä vastaavan ohjaajan ja yksikönjohtajan kanssa.

Turvallisuusvastaava huolehtii säännöllisestä turvallisuustarkastuksen tekemisestä sekä kiinteistön ja kaluston kunnossapidosta turvallisuusnäkökulmasta. Turvallisuusvastaava perehdyttää työntekijät sekä lapset hätätilanteiden varalle. Yksikönjohtaja huolehtii yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa turvallisuuteen liittyvien lisäkoulutusten järjestämisestä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Lastensuojelun asiakkaana olevalle, Himaan sijoitetulle lapselle laaditaan asiakassuunnitelma, joka valmistellaan yhdessä lapsen, hänen huoltajiensa, sosiaalityöntekijän ja Himan vastuutyöntekijöiden kanssa. Asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden perusteella määritellään hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka arvioi lapsen kehitystä ja tukee hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.

Ensimmäinen hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään ensimmäisen kuukauden aikana, kun lapsi saapuu Himaan, ja se päivitetään kaksi kertaa vuodessa sekä asiakassuunnitelmanneuvottelun jälkeen ja mahdollisten hoitolinjausten muutosten yhteydessä. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sisältyy kuusi osa-aluetta, jotka kuvaavat lapsen tilannetta kokonaisvaltaisesti. Suunnitelmassa kuvataan havaintoja lapsen kehityksestä ja tavoitteita hänen tukemisekseen. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan myös lapsen vahvuudet ja niiden vaikutus hänen toimintaansa. Lisäksi suunnitelmassa kuvataan työryhmän tekemää työtä ja sen hyödyllisyyttä lapsen kannalta. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laativat omaohjaajat yhdessä lapsen kanssa. Huoltajat ja sosiaalityöntekijä voivat halutessaan osallistua hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen. Hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällöstä käydään keskustelua työryhmässä ja jokainen työntekijä tukee lasta hänen tavoitteissaan. Yksikönjohtaja valvoo ja ohjaa hoito- ja kasvatustyötä sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmien tekoa ja toteuttamista.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman yhteydessä tehdään myös toimintakykymittari, joka auttaa arvioimaan lapsen kokonaistilannetta ja kehitystä. Tavoitteena on, että suunnitelma auttaa lasta kehittymään ja edistää hänen hyvinvointiaan.

Toimintakykymittarissa on oma osionsa lapselle / nuorelle, huoltajille sekä Himan työryhmälle. Toimintakykymittari koostuu viidestä eri elämän osa-aluetta koskevasta kysymysosiesta, joihin vastataan numeraalisella asteikolla.

Toimintakykymittarin tuloksia hyödynnetään hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden tukena ja vastaushistoriasta voidaan tarkastella voinnin ja toimintakyvyn muutoksia sekä lapsen, vanhempien ja omaohjaajien näkemysten yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia.

Himassa kerätään asiakaspalautetta kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja kyselyyn vastataan anonyymisti. Asiakastyytyväisyyskyselyssä on omat versiot lapsille sekä huoltajille. Lasten kyselyn tuloksia käydään läpi lasten kokouksissa. Yhteistyössä työryhmän ja lasten kanssa laaditaan kehityssuunnitelma, jolla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä. Kehityssuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan lasten kokouksissa. Kehityssuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja aina uuden asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeen.

Asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi Himassa kannustetaan lapsia ja huoltajia palautteen antamiseen arjessa sekä luonnollisen yhteistyön yhteydessä. Himassa toteutetaan viikoittain lasten kokouksia, joissa lapset osallistuvat yhteisten asioiden päätöksiin ja tulevat kuulluksi. Omaohjaaja keskustelee säännöllisesti lapsen kanssa tämän asioista ja toiveista, ja tuo nämä asiat tiimin tietoon. Kaikki saatu palaute käsitellään lasten ja huoltajien kanssa sekä tiimipalaverissa

henkilökunnan kesken ja sitä käytetään Himan toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

Hyvän kohtelun suunnitelma on saatavilla asuinyksikön ilmoitustaululta ja toimiston suunnitelmakansiosta. Lisäksi jokaisella lapsella on mahdollisuus saada oma kappaleensa Hyvän kohtelun suunnitelmasta. Hyvän kohtelun suunnitelmassa kerrotaan muun muassa Himan käytänteistä, hyvästä hoidosta, itsemääräämisoikeudesta, valituskanavista ja rajoitustoimenpiteistä. Suunnitelman laatimisessa ovat olleet mukana kaikki halukkaat lapset, ja sitä on työstetty yksilö- ja ryhmätilanteissa.

Himassa lapsia kannustetaan avoimeen palautteenantoon kaikissa asioissa. Lapsia ohjataan ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään, mikäli hän kertoo kokevansa epäasiallista kohtelua ja mikä ei muutu Himassa keskustelemalla. Tarvittaessa ja heidän halutessaan lasta ja hänen huoltajiaan ohjataan kantelun tekemisessä aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Lasten oikeusturvakeinoja käsitellään Hyvän kohtelun suunnitelmassa ja oikeusturvakeinot käydään lapsen kanssa läpi hänen muuttaessaan Himaan sekä tarpeen vaatiessa. Lapsi voi käyttää kaikkia oikeusturvakeinoja vapaasti ja siinä järjestyksessä kuin haluaa. Epäkohtiin ja muihinkin asioihin liittyen lapsi voi puhua muun muassa ohjaajien tai yksikönjohtajan kanssa, olla yhteydessä sosiaalityöntekijäänsä tai oman hyvinvointialueensa sosiaaliasiavastaavaan sekä kannella sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, lupa- ja valvontavirastoon (lvv) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelmasta sekä erikseen asuinyksiköiden ilmoitustauluilta.

Valvontalain 29§:n mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä olevan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnan vastaavalle henkilölle, jos tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohdan tai sen uhan tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viipymättä. Työntekijöiden kanssa on keskusteltu asiasta työyhteisön tiimipäivässä ja asia käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Himassa varmistetaan lapsen asianmukainen kohtelu avoimella vuorovaikutuksella ohjaajien ja lasten välillä. Erityinen merkitys on annettu omaohjaajille, joilla on nimetty vastuu lapsen kehityksen edistämisestä ja tukemisesta. Lapselle tiedotetaan hänen oikeuksistaan jo muuton yhteydessä, jotka liittyvät hänen Himassa asumiseensa, ja häntä ohjataan ja neuvotaan myös muissa oikeuksissa ja velvollisuuksissa.

Mikäli lapsi tai hänen huoltajansa eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun, heillä on oikeus tehdä muistutus suoraan Himan vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Himassa kiinnitetään huomiota lapsen hyvinvointiin, ja tarvittaessa reagoidaan, jos lapset kokevat epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki lapsen kohtaamat haittatapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan läpi omaohjaajan tai vuorossa olevien ohjaajien toimesta. Tarvittaessa asioiden käsittelyssä on mukana yksikönjohtaja.

Himan henkilöstöllä on velvollisuus toimia aktiivisesti turvallisuuden varmistamiseksi ja ilmoittaa havaitsemistaan riskitekijöistä esihenkilöille. Himan henkilökunnalla on myös velvollisuus seurata palvelun laadun toteutumista ja tehdä tarvittaessa havainnoistaan ilmoitus työnantajalle ja tarvittaessa valvovalle viranomaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaisesti. Organisaation sisäinen ilmoitus tehdään toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa, josta löytyy erillinen lomake ilmoitusta varten.

Himassa käsiteltävät poikkeamailmoitukset tehdään toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin ja käsitellään tiimipäivissä henkilöstön kanssa yksikönjohtajan toimesta. Vakavimmissa poikkeamissa selvitys tehdään palvelujohtajalle, joka osallistuu poikkeaman käsittelyyn tarpeen mukaan. 4-5 tason poikkeamista lähtee ilmoitus laatujohtajalle, palvelujohtajalle sekä lastensuojelun johtajalle, ja heidän kanssaan mietitään tarvittavat toimenpiteet konsernin ohjeistuksien mukaisesti.

Yksikönjohtajalla 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 tarpeen mukaan esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle ja joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle (esimerkiksi lupa- ja valvontavirasto, Fimea tai STUK).

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Himan perehdytysprosessi sisältää uusien työntekijöiden lisäksi myös lapsen opastamisen talon toimintaan. Himan toimintaperiaatteisiin kuuluu avoimuus ja rehellisyys, joita pyritään noudattamaan kaikessa toiminnassa. Lapsilla on oikeus saada laadukasta ohjausta ja hoitoa, sekä tietoa Himan käytänteistä. Lapsilla on myös oikeus tulla kuulluksi kaikissa päätöksissä ja sisällöissä, jotka liittyvät heidän hoitoonsa.

Himassa tuetaan, vahvistetaan ja ylläpidetään lapsen itsemääräämisoikeutta. Tämä toteutuu muun muassa antamalla lapsille mahdollisuuden vaikuttaa omiin asioihinsa ja kunnioittamalla lapsen omaa äidinkieltä, kulttuuria ja taustaa sekä lapsen fyysistä ja henkistä koskemattomuutta. Himassa huolehditaan siitä, että lapsi tulee kuulluksi ja ymmärretyksi, sekä että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan koulutukseen ja harrastustoimintaan. Lisäksi Himassa turvataan yhteydenpito läheisiin ja lapsille tarjotaan turvaa, hoivaa ja läheisyyttä. Himan lapsilla on mahdollisuus osallistua omaan hoito- ja kasvatustyön suunnitteluun yhdessä omaohjaajan, huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Puolenvuoden välein tai tarvittaessa useammin, lapsi osallistuu toimintakykymittarin laatimiseen, josta saadaan kattava kuva lapsen arjesta. Tämän pohjalta suunnitellaan yhdessä vahvuudet, haasteet, tavoitteet ja keinot työskentelyyn, jotka kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Lapsi osallistuu myös oman viikko-ohjelman laatimiseen, joka huomioi koulutyön lisäksi esimerkiksi harrastukset, kodinhoidolliset tehtävät ja sovitut tapaamiset.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ehkäistään rakentavilla keskusteluilla, tilanteita ennakoimalla ja tilanteiden hallinnalla. Keskustelut tarkoittavat tilanteiden sanoittamista ja myös rajoitustoimenpiteistä puhumista. Avoimella keskustelukulttuurilla rakennetaan luottamuksellisia suhteita sekä hyvää ilmapiiriä lasten ja aikuisten välillä.

Himassa asuvilla lapsilla on YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen mukaiset oikeudet henkilökohtaiseen vapauteen, fyysiseen ja psyykkiseen koskemattomuuteen sekä yksityisyyden suojaan. Jos joudumme näihin oikeuksiin kajoamaan lastensuojelulain perusteella lapsen vaarantaessa kasvuaan ja kehitystään, teemme toimenpiteistä rajoituspäätöksen, johon kirjataan tarkat perusteet ja lapsen mielipide. Opastamme myös toiminnasta valituskelpoisissa päätöksissä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivitystarvetta arvioidaan aina kun tehdään rajoitustoimenpiteitä.

Himassa käytettävät rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lastensuojelulakiin (LSL 542/2019). Lapsen kohdistetaan rajoitustoimenpiteitä vain siinä määrin kuin sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteutuminen, lapsen oman tai toisen henkilön terveys ja turvallisuus taikka muun mainituissa säännöksissä

säädetyin edun turvaaminen välttämättä vaatii. Toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet kohdistetaan ainoastaan huostaanotettuihin, kiireellisesti sijoitettuihin tai hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuihin lapsiin. Rajoitustoimenpiteet (liikkumisvapauden rajoitus, yhteydenpidon rajoittaminen, henkilönkatsastus, henkilöntarkastus, aineiden ja esineiden haltuunotto, omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkistaminen, kiinnipitäminen, luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen sekä eristäminen) ja niiden sisällöt on avattu Hyvää kohtelua koskevassa- suunnitelmassa.

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 määritely.

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 muistutuksen käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsiteltävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan Himan 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. Mikäli on kyseessä 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 yksikönjohtaja. Kanteluiden

vastineet valmistelee yksikönjohtaja yhdessä palvelujohtajan ja laatujohtajan kanssa ja ne hyväksyy lastensuojelupalveluiden johtaja sekä tarvittaessa sosiaalipalveluiden toimialajohtaja.

2.5 Henkilöstö

Himassa työskentelee moniammatillinen, toiminnallinen ja kehitysmuotoinen työryhmä. Tiimissämme on sosionomeja, sairaanhoitaja ja lähihoitajia. Lisäksi meillä on muuta spesifiä koulutusta, kuten psykiatrisen hoidon erikoisammattitutkinto, ART-ryhmä- ja perhearviointikoulutus sekä omaohjaaja-koulutus. Ohjaajilta löytyy osaamista ja kokemusta esimerkiksi mielenterveystyöstä, perhe- ja vanhemmuustyöskentelystä, itsenäistyvän nuoren tuesta ja ohjauksesta sekä autismityöstä ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä.

Arjen toiminnallisuudessa hyödynnämme omia mielenkiinnon ja osaamisen kohteitamme sekä vahvuksiamme, kuten liikunnallisuus ja ulkoilu, aktiviteettien ja ryhmätoiminnan järjestäminen, taide- ja käsityöosaaminen, ruoanlaitto ja leipominen, pelaaminen sekä tekninen- ja tietoturvaosaaminen. Uskallamme tarttua toimeen ja hypätä oman mukavuusalueemme ulkopuolelle.

Himassa uuden työntekijän perehdyttämiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Työryhmästä nimetään ns. mentori, joka vastaa esihenkilön ohella perehdyttämisestä. Perehdyttäminen jaetaan tarpeen mukaan myös muiden työntekijöiden kesken. Himassa on käytössä sekä Familiarin perehdytysohjelma että perehdytyksen tukena toimiva perehtymiskansio.

Henkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä ja kehitetään erilaisten työnantajan tarjoamien koulutusten avulla. Koulutussuunnitelmissa otetaan huomioon kunkin henkilökohtaiset mielenkiinnot ja tarpeet, näistä keskustellaan kehityskeskusteluissa. Lisäksi tehdään koko talon yhteinen koulutussuunnitelma.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosuunnittelussa otamme huomioon erilaiset menot, kuten neuvottelut tai lasten harrastukset. Lista suunnitellaan siten, että vuoroissa on riittävästi henkilökuntaa. Listasuunnittelussa pääsääntönä on, että asuinyksikössä on aamuvuorossa yksi, iltavuorossa kaksi ja yövuorossa yksi työntekijä. Pyrimme ennakoimaan tilanteet, joissa tarvitaan enemmän paikalla olevaa henkilöstöä. Tarpeen mukaan käytämme tarvittaessa töihin kutsuttavia sijaisia.

Yksikönjohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja huolehtii paikalla ollessaan työvuorojärjestelyistä. Virka-ajan ulkopuolella tai esihenkilön muutoin poissaollessa vuorossa olevat työntekijät ovat vastuussa tarvittavista vuorojärjestelyistä, muun

muassa äkilliset poissaolot. Vuorojärjestelyissä tarvittaessa on mukana päivystävä esihenkilö.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Himassa omaohjaajat yhteistyössä yksikönjohtajan kanssa huolehtivat lapsen verkostoyhteistyöstä (esim. koulu, hoitotaho, huoltajat, muut läheiset, sosiaalityöntekijä, poliisi) sovitulla tavalla. Yhteydenpidosta ja sen toteutuksesta sovitaan asiakassuunitelmaneuvottelussa. Hima tekee aktiivista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi lapsen kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Erityistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan ja mahdollisimman mutkattomaan tiedonkulkuun.

2.8 Toimitilat ja välineet

Hima sijaitsee Tuusulan Lahelassa omakotitaloalueella lähellä Hyrylän palveluja. Himassa on modernit ja meidän tarpeitamme vastaavat tilat. Panostamme yhteisten tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen yhdessä lasten kanssa sisustaen. Lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa oman huoneen sisustamiseen, mikä tekee Himaan asettumisesta helpompaa.

Oma piha antaa kesällä mahdollisuuden pienviljelylle ja läpi vuoden erilaisille aktiviteeteille. Piha-alue on kehitetty lasten ja aikuisten toiveisiin pohjautuen. Himan pihalla on koripalloteline, jalkapallomaali, trampoliini sekä pihakeinu. Talossa on useita potkulautoja ja jokaiselle halukkaalle ostetaan oma pyörä. Lähiympäristö tarjoaa mahdollisuuden monenlaiselle ulkoilulle ja harrastamiselle.

Esteettömät tilat sijaitsevat yhdessä tasossa. Yhteiskäytävältä löytyvät menetelmähuone, siivoushuone, saunatilat, henkilökunnan sosiaalitilat, neuvotteluhuone, yksikönjohtajan toimisto, pyykkihuone, lääkehuone sekä varastotiloja. Asuinyksikön yleiset tilat käsittävät eteisen, keittiön, olohuoneen sekä käytävän ja varastotiloja. Asuinyksikön käytävän varrella sijaitsevat lasten huoneet sekä aikuisten toimisto. Varastotilat ja toimisto pidetään lukittuina aina, kun aikuinen ei ole paikalla.

Tekninen tila sijoittuu asuinyksikön päätyyn, missä ovat ilmanvaihtokone. Suuri tekninen tila sijaitsee talon takana ja sieltä löytyvät muun muassa sulaketaulu ja päävesisulku.

Kaluston kunnossapidosta vastaa Himan henkilöstö. Kiinteistö ja kalusto tarkastetaan kuukausittain sisäisten palotarkastusten yhteydessä ja lisäksi arjessa tehtyjen havaintojen perusteella. Sisäisen palotarkastuksen toteuttaa turvallisuusvastaava. Viat ja puutteet korjautetaan joko kiinteistöhuollon tai

laitteiden tai kaluston korjaamisella tai tarvittaessa uusimisella. Henkilöstöä ja lapsia ohjataan kertomaan kaikista havainnoista mahdollisten laitevikojen, kiinteistöongelmien tai poikkeavien tilanteiden, kuten hajujen, äänien tai tuntemusten suhteen. Turvallisuusvastaava toteuttaa säännölliset turvallisuuskävelyt ja huolehtii turvallisuusperehdytyksestä henkilöstölle.

Toimitilojen kunnossapidosta vastaa Kotikatu Oy. Vika- ja huoltoilmoitukset tehdään sähköisen ilmoitusjärjestelmän kautta.

Viimeisin palotarkastus 10.6.2024.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula- asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on sosiaalihuollon kanta yhteensopiva. Nappulan käyttökatkojen aikana (esim. päivityskatkot tai yhteysongelmat) päivittäiskirjaaminen voidaan tehdä Word-tiedostoon, josta teksti siirretään Nappulaan, kun se on taas mahdollista.

Noudatamme Mehiläisen tietoturvasuunnitelmaa, joka on jokaisen työntekijän löydettävissä Mehinetissä. Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 16.4.2024. Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti.

Himassa on käytössä AJAX-turvapainikejärjestelmä, johon myös ulko-ovet on kytketty. Ulko-ovien hälytykset laitetaan päälle yöajaksi turvallisuuden lisäämiseksi. Vartiointiliike Securitas Oy vastaa vartijakutsusta ja sen toimivuudesta. Turvallisuusvastaava tarkastaa AJAX- hälyttimet kerran kuukaudessa ja tilaa tarvittaessa huollon Securitas Oy:ltä.

Lääkinnällisten laitteiden riittävydestä, toimintakunnosta ja huolloista vastaa lääkehoitovastaava. Verenpainemittari, alkometri ja kuumemittarit kalibroidaan tai uusitaan säännöllisesti. Muita lääkinnällisiä laitteita hankitaan tarpeen mukaan. Lääkehoitovastaava huolehtii henkilöstön perehdyttämisestä lääkinnällisten laitteiden osalta.

Himassa ei ole kameravalvontaa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Himassa on laadittu lääkehoitosuunnitelma lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta yhteistyössä muun lääketiimin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan, vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma löytyy toimistosta sekä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetista.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Himassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Nappulan käyttöön, henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä opastus kuuluu osana perehdytystä. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja velvollisuus. Lapsen muuttaessa pois Himasta asiakirjat toimitetaan lapsen sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään.

Himassa on lukitussa siivousvarastossa tietosuojapaperille sekä muulle tietosuojamateriaalille säiliöt, joihin kaikki henkilötietoja sisältävä materiaali laitetaan. Henkilökunnan raportin, puheluiden tai muiden lasten henkilökohtaisia asioita koskevien keskustelujen ajaksi toimiston ovi suljetaan ja päälle kytketään käytävälle kuuluva radio, joka estää puheen kuulumista toimistosta yleisiin tiloihin. Lasten asioita ei puhuta yleisissä tiloissa tietosuojan toteutumiseksi. Henkilötietoja sisältävät sähköpostit lähetetään aina salattuina. Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden yleinen tietosuojaseloste on Himassa kaikkien saatavilla. Perehdytyksessä käydään läpi tietoturvallisen toimintatavan edellytykset ja kerrotaan tietoturvaa lisäävistä toimista, joita Himassa edellytetään.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7§:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Kaikki tietosuojan rikkoutumiseen liittyvät tilanteet otetaan puheeksi yksikönjohtajan toimesta. Tietosuojapoikkeamatilanteista tehdään toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin poikkeamailmoitus, joka käsitellään tiimipalaverissa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti, p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Himassa toteutetaan viikoittan lastenkokous, jossa lapset tulevat kuulluksia ja pääsevät mukaan yhteiseen päätöksentekoon. Omaohjaaja keskustelee myös säännöllisesti lapsen kanssa tämän asioista ja toiveista, ja tuo nämä asiat tiimin tietoon.

Himan ohjaajat vastaavat lasten asiakaskokemuskyselyiden toteuttamisesta. Lapsilta pyydetään ja saadaan palautetta myös arjen keskellä. Himassa kannustetaan myös vanhempia ja läheisiä vastaamaan asiakaskokemuskyselyihin, joiden perusteella voimme kehittää toimintaamme. Lisäksi vanhempien kanssa keskustellaan asioista myös arjessa ja saamme heiltä palautetta suullisesti. Ohjaajamme ohjeistavat asiakassuunnitelmaan osallistuvia vastaamaan kyselyyn.

Kaikki saatu palaute käsitellään tiimipalavereissa henkilökunnan kesken ja sitä käytetään Himan toiminnan kehittämiseen.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Päävastuu riskienhallinnasta on Himan yksikönjohtajalla. Hän huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa. Himan henkilöstö osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuuden kehittämiseen.

Himan yksikönjohtaja ja turvallisuusvastaava perehdyttävät yhdessä muun henkilöstön kanssa uudet työntekijät ja lapset talon turvallisuuskäytänteisiin. Himassa pidetään säännöllisesti turvallisuuskävelyt, poistumisharjoitukset ja alkusammutuskoulutukset. Himan lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitaja ja lääketiimi seuraa lääkehoitoon liittyviä riskejä ja ohjeistaa muuta henkilöstöä tarvittaessa.

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä. Toiminnan riskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja / tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Suunniteltujen toimenpiteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyä, tiimipalavereja, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä- ja kyselyjä.

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Himan henkilöstöllä on velvollisuus toimia aktiivisesti turvallisuuden varmistamiseksi ja ilmoittaa havaitsemistaan riskitekijöistä esihenkilöille. Himan henkilökunnalla on myös velvollisuus seurata palvelun laadun toteutumista ja tehdä tarvittaessa havainnoistaan ilmoitus työnantajalle ja tarvittaessa valvovalle viranomaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon valvotain (741/2023) mukaisesti.

Himan henkilöstö omalta osaltaan raportoi ja dokumentoi toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin ja asiakastietojärjestelmä Nappulaan toiminnassa tapahtuvat poikkeamat, epäkohdat sekä riskit erillisten ohjeistusten mukaisesti ja tiedottavat niistä esihenkilöitään, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki ohjaa tekemään. Kun epäkohta havaitaan, asiasta keskustellaan yhteisesti. Tarkastellaan asiaa, mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii.

Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa

- yksikön omilla sivuilla valitse "Poikkeamat"
- täytä lomake "omavalvontasuunnitelman mukainen epäkohtailmoitus"
- valitse, mitä asiaa ilmoitus koskee
- tallenna lomake ja ilmoitus lähtee edelleen käsiteltäväksi

Faminetissa voi tehdä myös lääkehoidossa, turvallisuudessa ja ravintohuollossa havaitut poikkeamat. Väärinkäytösten, epäkohtien ja / tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehinetissä (organisaation intra) kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti. Henkilöstöä kannustetaan nostamaan esille ja yksikönjohtajan tietoon kaikki toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit, laatuun liittyvät kehitysehdotukset ja havainnot. Lasten ja heidän läheistensä esille tuomat poikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin henkilökunnan toimesta "palaute/kantelu/selvitys"- kohtaan.

Asiat käsitellään Himan kuukausittain tiimipalaverissa tai tarpeen vaatiessa välittömästi. Vakavan tason poikkeamat käsitellään myös palvelujohtajan kanssa. 4-5 tason poikkeamista lähtee ilmoitus laatujohtajalle, palvelujohtajalle sekä lastensuojelun johtajalle, ja heidän kanssaan mietitään tarvittavat toimenpiteet konsernin ohjeistuksien mukaisesti.

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 omavalvonnallisilla keinoin.

Kantelu on valvontaviranomaiselle, kuten lupa- ja valvontavirastolle, tehty ilmoitus epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Lupa- ja valvontavirastoon voi tehdä kantelun silloin, kun kantelun kohteena olevan toimipaikan tai henkilön toiminta on mielestäsi lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnistä.

Jos mahdollista, ensin olisi hyvä keskustella palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos on tapahtunut virhe tai epäilet asian huonoa hoitoa, asia voi korjaantua keskustelun jälkeen. Palveluntarjoajalle voi

tehdä myös kirjallisen muistutuksen ennen kuin tekee kantelua aluehallintovirastolle. Muistutus ja siihen saatu vastaus on liitettävä kanteluun.

Huomioitavaa on, että kantelupäätös on salassa pidettävä, jos kantelussa on yksityisyyden suojaamiseksi liittyviä salassa pidettäviä tietoja, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja.

Lupa- ja valvontavirasto voi antaa hallinnollista ohjausta taholle, jonka toiminnasta on kanneltu.

Lupa- ja valvontavirasto (Helsinki)

asiakaspalvelu@lvv.fi

kirjaamo@lvv.fi

Puhelinvaihte: 0295256930

Postiosoite: PL 20, 13035 LVV

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, Helsinki

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan Himan turvallisuusvastaavan ja yksikönjohtajan toimesta. Riskejä arvioidaan numeraalisesti ja riskienhallinnassa pyritään panostamaan ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin sekä toimintaohjeiden kehittämiseen tilanteiden sattuessa. Poikkeamailmoitusten määrää, laatua ja toistuvuutta seurataan PowerBI- järjestelmän kautta. Seurannan avulla on mahdollista arvioida riskienhallinnan toimivuutta sekä toimenpiteiden riittävyyttä. Riskienhallintaan perehdytetään osana turvallisuusperehdytystä ja turvallisuuskävelyiden avulla. Henkilökunta osallistuu riskienarviointiin ja riskiarviota käsitellään tiimipalaverissa muutaman kerran vuodessa tai tarvittaessa kuukausittain.

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu osana hoitoon ja kasvatukseen. Työntekijät opastavat ja valvovat, että lapsi oppii huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan riittävästi ja lapsia ohjataan käsihygieniaan erityisesti tarttuvien tautien ennaltaehkäisyssä. Lapsilla on omien huoneiden siivouspäivät kerran viikossa ja tarvittaessa. Huoneiden siivouksessa ohjaajat ovat tarvittaessa apuna. Pyykkihuollosta lapsi vastaa ikätasoisesti ohjaajan avustuksella. Himaan on laadittu siivoussuunnitelmat ja ohjaajilla on ohjeistukset vuorokohtaisista tehtävistä, jossa on huomioitu tarvittaessa poikkeusajan tilanteet. Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia. Ohjaajilla on hygieniapassit.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Työnohjaus; Artscience Oy / Jussi Sudenlehti
Kiinteistöhuolto; Kotikatu Oy

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläsen 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 laatii turvallisuusvastaava ja koko henkilöstö voi osallistua sen tekemiseen. Vakituinen henkilöstö lukee ja kuittaa valmiussuunnitelman luetuksi sähköiseen Pelsu- järjestelmään.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Himan omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko Himan henkilöstö. Jokaisen päivityksen yhteydessä jokaisella on mahdollisuus kommentoida päivityksessä olleita asioita.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja mikäli Himan toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/ tai asiakasturvallisuuteen liittyviä merkittäviä muutoksia. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelman kirjaamisesta ja omavalvonnan seurannasta vastaa yksikönjohtaja.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sähköisesti toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa ja Himan internet-sivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy tulosteena asuinyksikön ilmoitustaululla sekä toimistojen Suunnitelmat- kansioissa.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään toiminnan muutosten yhteydessä yksikönjohtajan toimesta. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palautteen, arjen havainnoinnin ja johtamisen sekä ohjaus- ja valvontakäyntien avulla. Omavalvonnan seurantakohteista tehdään kvartaaleittain koonti, joka julkaistaan Himan internet-sivuilla sekä on saatavilla Himan ilmoitustaululta. Koonnin kirjoittaa yksikönjohtaja ja se perustuu poikkeamailmoituksiin, arjen havaintoihin ja toiminnassa tapahtuviin muutoksiin ja kehittämiskohtiin.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Lahelassa 30.3.2026

Allekirjoitus

Sonja Snellman