

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Eemelin perhetuikysikkö

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	10
2.4 Muistutusten käsittely	10
2.5 Henkilöstö	11
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8 Toimitilat ja välineet	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
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	25
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	26
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	27

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	28
4.1 Toimeenpano.....	28
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	28

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Laura Vornanen laura.vornanen@familiar.fi 040 1256789

Toimintayksikkö Eemelin perhetukiyksikkö	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Mira Norräng	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) +358 445542019 mira.norrang@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Pohjoisrannantie 241	Postinumero ja toimipaikka 29200 Harjavalta
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut Perhetyö Perheoikeudelliset palvelut Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman ulkopuolista sijoitusta	Asiakaspaikkamäärä 5 perhepaikkaa 2 paikkaa 2 paikkaa 2 paikkaa 10 paikkaa tehostettu perhetyö (8 tehostettu perhetyö ja 2 avomuotoinen perhekuntoutus)
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) • Perhekuntoutuksen palvelut tapahtuvat perhekuntoutusyksikössä ympärivuorokautisena palveluna. • Tehostettu perhetyö asiakasperheen kotiin vietyä palveluna • Valvotut tapaamiset	

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa sekä neuvoa toimimaan tilanteissa, joissa asiakas on kokenut kohtelunsa olleen epäoikeudenmukaista.

Sosiaaliasiavastaava

Jari Mäkinen

p. 044 707 9132

sosiaaliasiavastaava@sata.fi (huomaa, ettei sähköposti ole suojattu)

Satakunnan sairaanhoitopiirin ky, sosiaalipalvelut

Ravanitie 359

28450 Vanha-Ulvila

•<https://www.satasairaala.fi/potilaille/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja/sosiaaliasiamies>

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon myönnetty
1.7.2011	Perhekuntoutus, perhetyö, jälkihuolto
30.5.2018	Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus
22.5.2024	Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut
22.5.2024	Perhetyö
22.5.2024	Perheoikeudelliset palvelut
22.5.2024	Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman ulkopuolista sijoitusta
22.5.2024	Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Perhetukiyksikkömme toiminta-ajatuksena on perheen voimavarojen, osallisuuden ja toimintakyvyn sekä vanhemmuuden tukeminen, kunnioittaen samalla perheen yksilöllisyyttä. Tavoitteenamme on vahvistaa vanhempien kykyä hallita lapsiperheen arkea siten, että perhekuntoutusjakson jälkeen perheen olisi mahdollista palata kotiin perheenä. Vanhemman ja lapsen kiintymyssuhteen vahvistaminen on iso osa kuntoutustamme. Perhekuntoutus perustuu läpinäkyvään, asiakasta kunnioittavaan ja osallistavaan työskentelyyn.

Toiminta-ajatukseseen ja eettisiin arvoihimme kuuluu olennaisesti nostaa näkyville perheen voimavarat ja vahvuudet sekä sanoittaa ne tilanteet, jotka haastavat perheen arkea. Perheen vahvuuksien kautta tapahtuva työskentely auttaa kestämään vaikeitakin tilanteita ja löytämään niihin ratkaisumalleja. Tätä kautta voimme tukea perheen yhdessä pysymistä. Perhekuntoutuksessa tapahtuvan työskentelyn tavoitteena on aina edistää perheen kuntoutumista yhdessä perheenä. Toisinaan tilanne saattaa olla sellainen, että huostaanoton valmistelu on aloitettava perhekuntoutuksen aikana, jolloin haluamme kulkea perheen rinnalla tukena prosessin aikana.

Perhetukiyksiköllämme on 5 asiakasasuntoa ja meillä voi olla perhekuntoutuksessa perheitä erilaisista kulttuureista, sekä eri kokoisia ja ikäisiä perheitä. Perhetukiyksikön asiakasasunnot mahdollista ensikotiasumisen. Perhekuntoutuksessamme tärkeää on kunnioittaa jokaisen perheen yksityisyyttä ja yksilöllisyyttä.

Tehostettu perhetyö

Eemelin Perhetukiyksiköltä on mahdollista toteuttaa niin lastensuojelulain- kuin sosiaalihuoltolain mukaista tehostettua perhetyötä. Tarkoituksena ja tavoitteena on pääasiallisesti tukea perhekuntoutuksesta lähteiden perheiden kotiin tehtävää työskentelyä perhekuntoutuksen jälkeen. Perhetukiyksiköllä on mahdollisuus toteuttaa tuettuja ja valvottuja vaihtoja

Tehostetun perhetyön kuntouttavalla työotteella tuetaan perheitä ja perheen kanssa työskennellään perhekuntoutuksessa opittujen taitojen nivoutumista perheen omaan kotiympäristöön. Tehostettua perhetyötä voidaan tehdä perheen, joka ei ole ollut perhekuntoutuksessa. Tehostettua perhetyötä tehdään yksilö- ja pari työskentelynä sekä yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa.

Perhekuntoutuksen ja tehostetun perhetyön prosessi

Perheen kanssa tehtävän työskentelyn kesto määritellään yhdessä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa. Perheen kanssa tehtävää työskentelyä voi olla perhekuntoutus, tehostettu perhetyö kotiin, vanhemman ja lapsen välisen tapaamisen tuettu/valvottu tapaaminen perhetukiyksiköllä.

Asiakkaan kuntoutus perustuu asiakassuunnitelmassa määritettyihin tavoitteisiin ja rakentuu kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Kuntoutussuunnitelman tavoitteena on osallistaa ja tukea asiakasta työskentelyyn ja huomioiden asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet kuntoutumisen etenemiseksi.

Perhetukiyksiköllä panostamme osallistavaan kirjaamiseen ja tätä kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Osallistava kirjaaminen on avain keskusteluun perheen tilanteessa ja toisinaan näkemykset voivat olla erilaiset perheiden ja työntekijöiden kesken. Osallistavan kirjaamisen kautta ja asiakasta osallistavan työskentelyn kautta näitä eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä voidaan tarkistella keskustellen. Perhetyön tavoitteet laaditaan asiakaslähtöisesti asiakassuunnitelmaa kunnioittaen, jotta sitoutuminen jatkotyöskentelyyn olisi helpompaa. Perhekuntoutuksen etenemistä arvioidaan yhdessä asiakkaan ja kuntoutustiimin kanssa kerran kuukaudessa. Kuntoutussuunnitelman päivittämiseen osallistuvat asiakkaan lisäksi sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä sekä tarvittaessa muut perheen kuntoutukseen osallistuvat työntekijät. Työskentelyn tueksi on laadittu toimintakykymittaristo, jonka avulla perhe sekä työntekijät arvioivat perheen hyvinvointia.

Niin perhekuntoutuksessa kuin tehostetussa perhetyössä toiminta-ajatuksenamme on perheen voimavarojen, osallisuuden ja toimintakyvyn sekä vanhemmuuden tukeminen kunnioittaen perheen yksilöllisyyttä. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien kykyä hallita lapsiperheen arkea. Vanhemman ja lapsen kiintymyssuhteen vahvistaminen on yksi iso osa-alue tehostetun perhetyön tavoitteissa. Tehostetussa perhetyössä työskentely laaditaan samalla tavalla kuin perhekuntoutuksessakin,

Perheiden kanssa työskentelyssä olemme panostaneet aikuiskiintymyssuhteisiin. Näkökulmana perhetyöskentelyssä on pohtia vanhemman omaa saatua hoivaa lapsuudessaan ja siten tukea vanhempaa vastaamaan lapsen tarpeisiin emotionaalisesti ja oikea-aikaisesti. Havaittua positiivista muutosta ylläpidetään ja tuetaan voimavarakeskeisesti sekä keskustelemalla asiakkaan omalla kielellä tapahtuneista muutoksista, jotta muutos olisi pysyvämpää perhetyön päättymisen jälkeenkin. Perhetyöskentelyssä asiakkaan kohtaaminen, osallisuus ja työskentelyn läpinäkyvyys nähdään erityisen tärkeänä osana perhetyön onnistumista

Asiakastyönhyveiksi Eemelin perhetukiyksikölle ovat valikoituneet; toiveikkuus, tavoitteellisuus ja kohtaaminen. Kaikki ovat työskentelymme elementteinä työtämme

ohjaavia hyveitä. Toiveikkuus työssämme on vahvaa ja asiakkaamme tarvitsevat toiveikkuutta ja uskallusta luottaa tulevaan. Tavoitteellisuus ohjaa työtämme ja jotta voimme ylläpitää toiveikkuutta sekä tavoitteellista ja laadullista työtettä, on kohtaamisen oltava kunnioittavaa ja arvostavaa.

Asiakastyönhyveitä tukevat perhetukiyksikön omat hyveet, joita ovat luotettavuus, ammatillisuus ja lempeys. Kaikki tukevat kohtaamisen merkitystä ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntymistä. Jokainen ihminen ansaitsee tulla kohdatuksi lempeydellä, on eletty elämä pitänyt sisällään mitä tahansa. Ammatillisuuden kautta voimme tukea ja luoda toivoa juuri tähän hetkeen ja tulevaan.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Lisäksi puitesopimuksissamme kuvatut laatuvaatimukset ja laadun mittaaminen sekä laatulupauksemme ohjaavat palvelujen laadukkuutta. 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.

Laadullisesti toimintaamme mitataan monilla eri mittareilla esimerkiksi sisäisin ja ulkopuolisin auditoinnein, esihenkilöiden kvartaaliarviointien kautta sekä asiakkaiden kohdalla asiakaskokemusmittareiden ja toimintakykymittareiden avulla.

Puitesopimuksen hyvinvointialueiden kanssa vaikuttavat palvelun laatuamme. Toisinaan hyvinvointialueille voi olla erilaisia palveluvaatimuksia, jotka toteutetaan kaikille asiakkaillemme yhdenmukaisina.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Yksikössämme toimivat yksikön johtajan lisäksi vastaava ohjaaja, lääkehuollosta vastaava sairaanhoitaja ja turvallisuusvastaava.

Yksikönjohtajan työtehtäviin kuuluu:

- Talouden seuranta ja johtaminen
- Henkilöstöjohtamisen kaikki osa-alueet mukaan lukien rekrytointi ja kehittäminen
- Yksikön hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen (yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa)
- Päävastuu työvuorosunnittelusta
- Hankinnat sekä ostolaskujen tarkastaminen
- Laatujärjestelmän ylläpito, sisäisen laadun varmistaminen sekä omavalvonnan toteutuksen seuranta ja ohjaus
- Toiminnan ja palveluiden sisältöjen kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien /alihankkijoiden kanssa sekä vastaaminen muistutuksiin, reklamaatioihin ja kanteluihin

- Yhteistyö palveluntuottajien ja sisäisen organisaation kanssa (kiinteistöt, IT ja turvallisuus)
- Päivystys
- Alueellinen johtoryhmätyöskentely ja kollegoiden tukeminen
- Tietosuojaan toteutumisen seuranta ja ohjaus
- Vastaaminen kiinteistön kunnosta ja turvallisuudesta sekä vastuu ilmoittaa mahdollisista puutteista sekä huolehtia yksikön yleisilmeestä ja viihtyisyydestä
- Osallistuminen yksikkönsä osalta kilpailutusmateriaalin tuottamiseen ja huolehtii puitesopimusehtojen, viranomaisvaatimusten sekä lastensuojelulain toteutumisesta palveluntuottamisessa

Vastaavien ohjaajien tehtäviin kuuluu:

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

Lääkehoidosta vastaavan tehtäviin kuuluu:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivitys ja toteutumisen seuranta
- Lääkelupien yhteenvedot ja näyttöjen vastaanotto/ organisointi
- Lääkehoidon toteutumisen seuranta • Konsultointi sairaanhoidollisissa asioissa
- Lääkekaapin siisteydestä ja avaintenhallinta lääkehoitosuunnitelmassa kuvatulla tavalla
- Osallistuminen perushoidon toteutukseen yksikössä erikseen sovitun työnjaon mukaisesti.
- Muut esihenkilön osoittamat tehtävät

Turvallisuusvastaavan tehtäviin kuuluu:

- Turvallisuusvastaavan tehtävänä on toimia oman vastuualueensa tehtävissä esimiehen työparina
- Turvallisuusasiakirjat
 - Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Kiinteistö- / laiteturvallisuus
 - Turvallisuuskävelyiden toteutus ja korjaavista toimenpiteistä vastaaminen
 - Sammutuskaluston huollosta huolehtiminen
 - Palohälytinlaitteet; huolto, tarkastukset, opastus (yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa)
- Henkilöturvallisuuden hallinnointi
- Henkilöturvallisuus
 - Henkilöturvallisuuden koulutus
 - Poistumisharjoituksien suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
 - Kulunvalvonnan hallinnointi
 - Uuden henkilöstön perehdytys turvallisuusasioihin ja kertaukset vanhoille
- Muut esihenkilön osoittamat tehtävät

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Perhetukiyksiköllämme asiakkaiden asiallinen kohtelu ja kohtaaminen ovat erityisen merkityksellisiä asioita. Meille asiakkaiden kohtaaminen on tärkeää ja huomioimme erilaisissa kohtaamisissa asiakkaan mahdolliset tunteet toiminnan takana. Perhetukiyksiköllämme asiakkaiden kohtelun tulee olla asiallista, sosiaalialan eettiset toimintaperiaatteet huomioon ottaen. Tärkeitä eettisiä toimintaperiaatteita ovat mm. ihmisarvo, tasa-arvoinen kohtelu, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Henkilökuntaamme on ohjattu ja opastettu toimimaan, mikäli he huomaavat epäasiallista kohtelua. Henkilökunta keskustelee asiakkaan kanssa tilanteesta, sekä lisäksi asiasta keskustellaan esihenkilön ja sosiaalityöntekijän kanssa. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina mahdollisimman tarkasti.

Meille on tärkeää saada aina tietää, jos asiakkaamme on kokenut epäasiallista kohtelua. Kannustamme asiakasta olemaan yhteydessä tällaisessa tilanteessa henkilökuntaamme tai esihenkilöön.

Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat kertomalla ja/tai kirjallisesti henkilöstölle, yksikönjohtajalle tai/sekä asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Meillä perhetukiyksiköllä työskennellään läpinäkyvästi ja asiakasta kunnioittavasti.. Asialliseen kohteluun kuuluu olennaisesti asiakkaan kuunteleminen ja dialogisuus. Sanoitamme paljon toimintaamme asiakkaillemme, jotta voimme taata parhaan

mahdollisen ymmärryksen työskentelystä asiakkaillemme. Meille on ensiarvoisen tärkeää, että jokainen asiakas saa mahdollisimman hyvän asiakaskokemuksen ja ennen kaikkea tulee kohdatuksi parhaalla mahdollisella tavalla.

Meillä perheet osallistuvat hyvää kohtelua suunnitelman päivittämiseen ja kuulemme mielellämme asiakkaiden toiveita. Tärkeimpinä asioina nousevat pääasiallisesti esille kohtaaminen, turvallinen ympäristö ja muiden kunnioittaminen. Asialliseen kohteluun kuuluu myös asiakkaiden kohtelu toisiaan kohtaan asiallisesti ja kunnioittavasti. Nämä nousevat asiakaskyselyistä sekä keskusteluissa yhteisökokouksissa. Asialliseen kohteluun asiakkaat liittävät lisäksi muiden asiakkaiden kohtelun toisiaan kohtaan.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Perhetukiyksikön perhekuntoutus perustuu lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteeseen, jolloin palvelu on asiakkaille vapaaehtoista. Lasten kohdalla meillä ei tehdä rajoittamistoimenpiteitä. Yhdessä vanhempien kanssa asetetaan lapsille kotikasvatuksellisia rajoja, joiden tavoitteena on turvata lapsia. Vanhempia ohjataan ja tuetaan vastuulliseen vanhemmuuteen ja autetaan vanhemmuuteen liittyvissä vaikeissakin kysymyksissä.

Perhetukiyksiköllä osallistetaan vanhempia työskentelyyn sekä kirjaamiseen. Perheiden tilanteet ja tarpeet huomioidaan viikko-ohjelman laatimisessa ja he voivat halutessaan osallistua viikko-ohjelman tekemiseen. Perhekuntoutukseen liittyy olennaisena osana kuntouttavat työskentelyt sekä ryhmät. Tavoitteena on, että perheet osallistuvat kuntouttavaan työskentelyyn osallistuvasti.

2.4 Muistutusten käsittely

Mikäli toiminnastamme aiheutuu muistutuksia tai reklamaatiota, se käsitellään viipymättä yksikön johdon ja konsernijohdon toimesta. Reklamaatioon annetaan asianmukainen kirjallinen vastine annetussa määräajassa. Palautteissa mainittuihin mahdollisiin epäkohtiin reagoidaan ja niiden poistamiseksi tehdään suunnitelmat ja sen pohjalta toimenpiteet. Asioita pyritään hyvän vuorovaikutuksen kautta hoitamaan mahdollisimman pitkälle keskustellen ja tarpeita sekä toiveita ennakkoiden. Alla vielä tarkempi ohjeistus muistutuksen tekemiseen.

Mikäli asiakkaana (lapsi tai vanhempi) olet tyytymätön saamaansa palveluun, kannattaa ensisijaisesti ottaa asia puheeksi yksikössä ohjaajien tai yksikön vastuuhenkilön kanssa. Näin asia selviää yleensä nopeasti. Voit myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan, jos tarvitset apua ja

neuvoja asian käsittelyssä. Oman alueesi sosiaaliasiavastaava auttaa tarvittaessa ongelmatilanteissa ja opastaa asian eteenpäin viemisessä.

Jos keskustelu ei auta, voit tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön yksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää. Kantelu lapsia koskevasta asiasta tehdään valvontaviranomaisille aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta tai toisen henkilön puolesta. Myös lapsi tai nuori voi tehdä kantelun. Valvontaviranomainen selvittää, onko asiassa tai tapahtumassa toimittu lainvastaisesti tai muuten moitittavalla tavalla. Mikäli asiasta ei ole tehty muistutusta, kantelu yleensä palautetaan muistutuskäsittelyyn. Tästä syystä asiakkaan tai läheisen kannattaa ensisijaisesti tehdä muistutus. Lisäksi kannattaa huomioda, että kanteluiden kohdalla käsittelyaika on yleensä huomattavasti pidempi kuin muistutuksissa.

Alla tärkeitä yhteystietoja:

- Mira Norräng, yksikönjohtaja, mira.norrang@familiar.fi , p. 044 7139519
- Johtavan viranhaltijan yhteystieto: vastuualuejohtaja Mari Levonen p. 044 701 6102 | mari.levonen@sata.fi. Muistutukset osoitetaan kirjaamo@sata.fi
- Satakunnan hyvinvointialueen valvontayksikkö, valvontakoordinaattorit Mari Virkkunen, p. 041 732 2573, mari.virkkunen@sata.fi
- Sosiaaliasiavastaava Satakunnan hyvinvointialue: sosiaaliasiavastaava@sata.fi, puh. 044 707 9132
- Lupa ja valvontavirasto Yrjönkatu 6, 28100, puh. 0295256930 kirjaamo@lvv.fi
- Avi:n sosiaalihuollon ylitarkastaja Tiina Ronkamo, puh. 0295018000, tiina.ronkamo@avi.fi
- Eduskunnan oikeusasiamies, puh. 09 4321 (eduskunnan vaihde), oikeusasiamies@eduskunta.fi www.oikeusasiamies.fi
- Oikeusasiamiehen sivuilta löytyy lapsille suunnattu ohjesivusto: <https://www.oikeusasiamies.fi/web/lasten-ja-nuorten-sivut>
- Omavalvontasuunnitelman liitteenä aluehallintavirastojen sekä sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot.

2.5 Henkilöstö

Perhetukiyksiköllämme työskentelee yksikönjohtajan lisäksi 10 työntekijää, joista 8,5 työntekijää toimii perhekuntoutuksen puolella. Perhetukiyksikön henkilöstömäärä saattaa vaihdella perheiden koon ja tarvitsevuuden mukaan.

Tällöin pyrimme vastaamaan riittävään resursointiin arjessa. Henkilöstörakenne määräytyy puitesopimusten mukaisesti.

Meillä on moniammatillinen tiimi, joka koostuu sosionomeista, sairaanhoitajista, lähihoitajista ja perhepsykoterapeutista. Jokaisella työntekijällä on erilaisia täydennyskoulutuksia esimerkiksi Family assessments – perhearviointikoulutus on lähes jokaisella työntekijällä. Lisäksi perheohjaajien ammatillisina täydennyskoulutuksina on esimerkiksi nepsy-valmennus, HoiLei, PerheMim ja VIGMLL, TF-CBT – koulutuksia.

Perhekuntoutuksessamme kaikki perheohjaajat osallistuvat omaohjaajatyöhön ja työntekijät tekivät tekevät 3-vuorotyötä.

Rekrytoidessamme henkilökuntaa haemme työntekijää pääasiallisesti julkisen työnhaun kautta. Haastattelemme hakijat ja varmistamme samalla heidän kelpoisuutensa niin JulkiTerhikistä kuin pyydämme rikosrekisteriotteen. Näin toimimme kaikkien niin toistaiseksi voimassa olevien työsuhteiden kanssa kuin keikkalaistenkin kohdalla.

Henkilökuntamme rekrytointiin vaikuttaa työsuhteen laatu. Toistaiseksi voimassa olevalla työsuhteella olevalla työntekijällä (AMK) tulee olla lastensuojelun työkokemusta 2 vuoden ajalta. Perustutkinnon omaavalla työntekijällä (lähihoitaja) tulee olla 4 vuoden työkokemus lastensuojelusta. Sijaisten kohdalla työkokemuksen vaatimustaso ei ole niin vahva, mutta suotava.

Tavoitteenamme on järjestää työhaastattelu siten, että koko työryhmällä on mahdollisuus haastatella tulevaa työntekijää, oli työsuhteen laatu mikä tahansa. Toisinaan meillä saattaa asiakas olla myös haastattelutilanteessa mukana. Tärkeintä on, että meillä työskentelee koulutustasoltaan sopiva työntekijä, jonka työotteeseen kuuluu voimavara- ja ratkaisukeskeisyys.

Jokainen Eemelin perhetukiyksikön työntekijä käy perehtymisosion, johon liittyy ohjattava perehtyminen arjessa yksikön toimintatapoihin, sähköinen perehtyminen ja oma oppiminen. Lääkehoitosuunnitelmaan sekä turvallisuusasiakirjoihin tutustuminen kuuluu työntekijöiden perehdytykseen. Lisäksi perehtymisen aikaan liittyy keskustelut yksikön johtajan ja lähiesimiehen kanssa.

Meille on tärkeää ylläpitää henkilökunnan tieto- ja taitotasoa yllä sekä käyttää työ-
sämme olennaisia ja ajankohtaisia työmenetelmiä ja työvälineitä.

Täydennyskoulutuksia järjestämme vuosittain sisäisesti ja ulkoisesti. Näiden lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus omaan oppimiseen itsenäisesti, ja siihen meillä on tarjolla verkkoalustalla kattava valikoima koulutuksia. Yksiköllemme laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma sen perusteella, minkälaisia koulutuksia perhekuntoutuksessa olisi hyvä olla. Koulutussuunnitelman laadinnassa kuullaan myös työntekijöiden toiveita. Lisäksi jokaiselle työntekijälle laaditaan oma henkilökohtainen koulutussuunnitelma vuosittain.

Familiar Oy:llä on perehdyttämisohjelma sähköisessä Moodle -oppimisympäristössä. Kaikki vakituiset työntekijät suorittavat sähköisen perehdytysohjelman työsuhteensa ensimmäisten kuukausien aikana. Perehtymisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa toiminnan ja tavat, ihmiset ja työhön liittyvät odotukset. Perehtyminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä, perehtymisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista ja vähentää työtapaturmia sekä poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehtymistä käytetään opastuksena kaikille työhön tuleville: vakituksille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville, opiskelijoille ja työharjoittelijoille. perehtyminen kuuluu työntekijöille myös tehtävien ja työolosuhteiden merkittävästi muuttuessa. Uudet työntekijät ja sijaiset otetaan 1-3 perehtymisvuoroon työsuhteesta riippuen, joiden aikana he ovat yksikössä tutustumassa työtapoihin, toimitiloihin ja henkilöstöön. Lähiesihenkilö on vastuussa työntekijän perehtymisestä. Työntekijän perehtymisen auttamiseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksen mukaista onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Yksiköstä vastaava esihenkilö vastaa siitä, että perehtymisessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla. Kun uusi työntekijä perehtyy tehtäväänsä, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:

- Nappula-asiakastietojärjestelmä ja vaihtolovelvollisuus ja salassapitolomake
- sähköinen toimintakäsikirja / Faminet
- Perehtymisen tarkistuslista / perehtymisohjelma
- yksikön tilat ja arjen käytännöt
- ohjaajien toimenkuvat
- yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat
- muut perehtymisohjelman edellyttämät asiat

Vakituisen työsuhteeseen tulevan henkilön perehtymisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistalla olevat asiat käydään läpi riittävällä laajuudella. Tarkastuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä. Perehtymisohjelma suunnitellaan esimiehen ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus ja koulutus. Tarkistuslista sisältää jäsenennellyn luettelon perehtymisessä esille otettavia asioita perehdytyksen suunnittelun ja toiminnan tueksi. Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa. Perehtymiseen kuuluu: aloituskeskustelu, suunnitelman tekeminen, perehtyminen eri osa-alueisiin perehtymisohjelman mukaisesti sekä yhteenveto. Perehtyjä ottaa selvää asioista, kysyy ellei tiedä ja seuraa omaa oppimistaan. Perehdyttäjä opastaa, kertaa ja tarkistaa oppimisen. Vastuu perehtymisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön voimavarojen riittävyyttä tuetaan työhyvinvointisuunnitelmalla, tavoitteena on vastata jokaisen työntekijän toiveisiin joustavalla työvuorosuunnittelulla. Vuodelle 2026 työhyvinvointisuunnitelman osioiksi ovat nousseet työhyvinvointi, tiedottaminen ja työstä palautuminen.

Tilanteiden vaatiessa henkilökunnalla on esihenkilön lupa käyttää sijaisia tarpeen mukaan. Tavoitteenamme on käyttää sijaisia, joille yksikköme toimintatavat ovat jo entuudestaan tuttuja. Meillä sijaisella pitää olla perustutkinto ja sijaismäärää vahvistetaan rekrytoinneilla tarpeen mukaan. Vuoden 2025 aikana rekrytointeja on ollut enemmän kuin aiemmin ja sitä kautta olemme voineet vahvistaa sijaisrinkiä, joille yksikön toimintatavat ovat muodostuneet tutuiksi. Opiskelijaa voidaan harkitusti käyttää arjessa niin, että opiskelija ei toimi yksin vuorossa vaan on aina pätevän työntekijän ohjauksessa. Mikäli opiskelijalla on perustutkinto, on hänen mahdollista tarpeen vaatiessa toimia sijaisena. Työnantaja tekee aina arvion opiskelijan valmiudesta suoriutua työtehtävistä. Lähtökohtaisesti harjoittelujaksot ovat nimenomaan harjoitteluita eikä opiskelijaa silloin lasketa hoito- ja kasvatushenkilöstöön. Perhetukiyksiköllä päivystää yksikönjohtajan lisäksi vuorotellen vastaava ohjaaja sekä 2-3 muuta päivystäjää. Päivystäjän tuella pyritään turvaamaan arjen sujuminen jouhevasti akuuteissakin tilanteissa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perhekuntoutuksessa teemme monialaista yhteistyötä asiakkaiden verkostojen kanssa, asiakkaan luvalla. Parhaimpaan mahdolliseen kuntoutumiseen perheen tilanteessa voidaan päästä, kun koko asiakkaan viranomais- ja läheisverkosto on tiedossa. Työhömme kuuluu systeeminen työskentely ja työote eri perhettä tukevien tahojen kanssa. Verkostoihin voi kuulua sosiaalitoimen lisäksi mm. perheen muu lähiverkosto, koulu, neuvola, psykiatria, toimintaterapia, tukihenkilö yms. Perhekuntoutuksen aikana esimerkiksi terapiaa, tukihenkilötoimintaa tai tukiperhetoimintaa ei ole tarvetta laittaa tauolle kuntoutuksen ajaksi.

2.8 Toimitilat ja välineet

Meillä perhetukiyksiköllä jokaisella perheellä on oma asunto, joissa on keittiö, saniteettitila sekä makuuhuone. Meillä on eri kokoisia asuntoja käytössämme. Asuntojen kanssa samassa rakennuksessa meillä on yhteiset tilat, toimistotilat, terapiatila, lastenleikkitala, sauna ja pyykkitupa. Pyykkitupaan ja saunaan on perheillä omat vuoronsa.

Toimitiloihimme kuuluvat yksikön autot, joita käytettävissä 3 erikokoista autoa, joiden avulla voimme tukea asiakkaiden asioiden hoitoa ja kuljetuksia. Autot huolletaan tarpeen mukaisesti ja toimimme keliolosuhteiden ja lain mukaisesti. Meillä on turvaistuimia ja uusimme ne tarpeen mukaisesti huomioiden käyttöpäivämäärät. Turvallisuusvastaava huolehtii autojen ajanmukaiset tarkastukset, huollot, renkaiden vaihdot sekä katsastukset ja mahdollisten vikakoodien ilmestyessä, vuorossa oleva ohjaaja tilaa ajan autohuoltoon. Autoon asennettavien turvaistuimien toimivuudesta ja uusimisesta vastaavat turvallisuus vastaava sekä yksikön johtaja. Yksikön työntekijät opastetaan asentamaan lasten turvaistuimet autoihin.

Pihassamme on kaasugrilli, jonka käyttöön asiakkaat ohjeistetaan ja varmistetaan asiakkaan taito käyttää kaasugrillia turvallisesti. Yksikkömme pihassamme on leikkialue ja siihen tarkoitukseen olevia leikkilelineitä ja -välineitä. Lapset leikkivät vanhempien vastuulla ja ohjauksella pihassamme. Huollosta vastaa kiinteistöhuolto ja rikkimenneiden lelujen poistosta vastaavat ohjaajat.

Piha-alueellamme on kierrätyspiste, jonne laitetaan bio-, paperi-, pahvi-, energia-, metalli- ja lasijätteet. Jokainen vanhempi huolehtii kierrättämisestä, johon arjessamme opastetaan ohjaajien avustuksella.

Viimeisin palotarkastus tehty 29.2.2024

Viimeisin terveydensuojeluviranomaisen tekemä tarkastus yksikköön 29.5.2020

Yksikössä kiinteistöhuoltoa hoitaa Kotikatu Jokilaakso Oy. Kiinteistöhuolto tekee viikoittaisen tarkastuksen niin yksikön sisä- kuin ulkotiloissa ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Kiinteistöhuolto vastaa pihatien ja pihan kunnossapidosta. Kiinteistöhuolto tarkastaa palovaroittimien toiminnan kerran kuukaudessa ja huoltaa ilmastointilaitteet säännöllisin väliajoin.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on sosiaalihuollon Kanta-yhteensopiva.

Yksikössä on turvallisuuden varmistamiseksi ohjaajilla vuorossa käytössä turvapainikkeet.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa ja toimimme hänen antamine ohjeiden mukaisesti lain osoittamalla tavalla.

Meillä on yksiköllämme terveydenhuollon laitteista käytössä kuumemittari, korvalamppu ja verenpainemittari. Kuumemittarit ovat asiakkailla omassa käytössään ja lisäksi ohjaajien toimistossa oma, joka on asiakaskäyttöön tarkoitettu. Korvalamppua saa käyttää asiakastilanteessa ainoastaan sairaanhoitaja, samoin verenpainemittari. Sairaanhoitajan keskusteluissa on käytössä pääasiallisesti verenpainemittari. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Mikäli jokin lääkinnällisistä laitteista rikkoutuu, hankimme tilalle uuden.

Asiakkaiden omat lääkinnälliset apuvälineet ja ohjeistukset tulevat heidän omalta hoitotaholtaan, joista Eemelin perhetukiyksikkö ei ole vastuussa. Tarvittaessa ohjaamme saamiemme ohjeiden mukaan asiakkaita käyttämään heidän apuvälinelainaamosta saamien terveydenhuollon laitteiden käyttöä hoitavan tahon ohjeiden mukaisesti. Eemelin perhetukiyksikön lääkehuollosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii tarvittaessa ilmoitukset Fimeaan.

Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Asiakkaan dokumentaatio toimitetaan heille arkistoitavaksi viimeistään 3 kk asiakkuuden päättymisen jälkeen.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikköömme on laadittu lääkehoitosuunnitelma, jonka mukaisesti toteutamme lääkehoitoa. Asiakkaiden lääkkeet ovat lääkehoitosuunnitelman mukaisesti säilytettynä asiakkaiden asunnoissa lukituissa lääkekaapeissa. Lääkekaappien avaimesta voidaan neuvotella asiakkaan asiakassuunnitelmassa, jos asiakas toivoo ohjaajien vahvaa tukea omassa lääkehoidossaan. Poikkeustilanteissa asiakkaan lääkkeet ovat ohjaajien lääkekaapissa. Tällainen poikkeustapaus määritellään asiakkaan asiakassuunnitelma palaverissa.

Perheen perusterveydenhuolto järjestetään perhekuntoutuksen aikana sijaishuoltopaikan sijaintialueella Harjavallan Sote-pisteellä, jossa sijaitsee kaikki terveydenhuollon palvelut. Asiakas ilmoitetaan ohjaajien toimesta hyvinvointialueen Harjavallan terveyskeskuksen asiakkaaksi. Yksityislääkäripalvelut asiakas kustantaa itse. Muut prosessinomaiset terveydenhuollon terapiat tms. joiden jatkuvuus on erittäin oleellista perhekuntoutuksen aikana, mahdollistetaan toteutuvan asiakkaan omalla asuinpaikkakunnalla. Perhekuntoutuksen aikana vastaava sairaanhoitaja keskustelee asiakkaiden kanssa terveydellisistä asioista. Sairaanhoitaja ohjaa

asiakkaat tarpeen mukaisesti terveydenhuollon palveluihin, sillä yksiköllä ei tehdä terveydenhuollollisia toimenpiteitä eikä ole omaa lääkäriä käytettävissä.

Eemelin perhetukiyksiköllä huolehditaan koko perheen kokonaisvaltaisesta hoidosta ja kasvatuksesta. Perheen tullessa perhekuntoutukseen on ensisijaisen tärkeää saada tiedot kaikkien perheenjäsenten terveydentilasta, perussairauksista, mahdollisista lääkityksistä ja allergioista. Meillä asiakkaat osallistuvat yhdessä sairaanhoitajan kanssa oman lääkehoitonsa toteuttamiseen heitä hoitavan tahon ohjeiden mukaisesti. Lääkehoito on olennainen osa perheiden arkea ja se pitää ottaa huomioon perheen kuntoutustyöskentelyssä ja siten voimme arvioida miten perheen lääkehoito tulee asianmukaisesti ja vastuullisesti huolehdittua vanhempien taholta. Esimerkkinä perhekuntoutukseen tullessa, on voitu jollekin perheenjäsenelle aloittaa uusi lääkitys ja sen vaikutusta voidaan arvioida ja seurata perhekuntoutuksen arjessa. Nämä huomiot kerrotaan hoitavalle taholle yhdessä asiakkaan kanssa.

Autamme, tuemme ja ohjaamme vanhempia itse osallistumaan ja ottamaan vastuuta niin omasta kuin muiden perheenjäsenten turvallisesta lääkeshoidosta. Vanhemmat huolehtivat itse lääkkeiden jakamisen ja tarvittaessa ohjaamme heitä terveydenhenkilön ammattilaisen kanssa. Yksikön työntekijät huomioivat arjessa koko perheen lääkityksen toteutumista ja lääkkeen vaikutuksen näkymistä asiakkaan toimintakyvyssä arjessa. Huomioiden perusteella keskustelemme esimerkiksi lääkkeen vaikutuksesta yhdessä vanhemman kanssa ja lapsen kanssa. Perheen luvalla toimimme yhteistyössä hoitavan tahon kanssa, mikäli lääkityksen tai asiakkaan terveydentila sitä tarvitsee.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja Charlotta Molander. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain sekä tarpeen mukaan. Kokonaisvastuu on aina yksikönjohtajalla. Lääkehuoltovastaava informoi yksikönjohtajaa aina muutosten aikana.

Jokainen vakituinen työntekijä on suorittanut koulutukseensa soveltuvat lääkeluvat, joiden mukaisesti hän osallistuu yksikön lääkehoitoon. Sosionomit (AMK) ovat suorittaneet 5 op:n edestä lääkeshoidon opintoja. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden lupa on laajempi kuin sosiaali- tai kasvatusalalan henkilöstön. Toimintayksikössä tarkastellaan tulleita poikkeamaraportteja vähintään kuukausittain yksikköpalaverin yhteydessä ja yhdessä työryhmän kanssa mietitään toimenpiteitä poikkeamien vähentämiseksi ja toiminnan korjaamiseksi. Vakaviin poikkeamiin puututaan välittömästi asiaan kuuluvalla vakavuudella.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kirjaamisen merkitys perhetukiyksiköllämme on oleellinen. Meillä työntekijät perehdytetään kirjaamiseen opastaen. Lisäksi meillä työntekijät ovat käyneet kirjaamiskoulutuksen. Meillä painotetaan osallistavaa kirjaamista, johon toivotaan

asiakkaan osallistuvan. Kirjaamiseen meillä on laadittu kuntoutusta edistävä tavoitteellinen pohja, jonka perusteella kirjaamisen tulee tapahtua. Jokaisella asiakasperheellä ja heidän perheenjäsenellään on oma kuntoutumistavoite, jonka edistyminen tulee näkyä kirjauksissa. Pitkään yksikössä työskennelleet ovat käyneet Familiarin oman kirjaamiskoulutuksen, lisäksi syksyn 2024 aikana kaikki työntekijät käyvät eOppiva ja Kansa-koulu 6 -hankeen mukaisen kirjaamiskoulutuksen.

Asiakastietoturvallisuus on meille äärimmäisen tärkeä asia ja tähän liittyen, jokaisen työntekijän tulee käydä tietoturvakoulutus. Perehtymisvaiheessa ja työpaikan sisäisen valvonnan kautta varmistetaan, että toimintayksikössämme noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietoturvasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu olennaisena osana perehdytykseksemme. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa tietoturvatentin.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Lisäksi jokainen työntekijä käy kirjaamiseen sekä tietoturvaan liittyvät koulutukset.

Tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti,
kim.klemetti@mehilainen.fi, p. 045 6728 286.

Yksikönjohtaja
Mira Norräng
p. 044 554 2019

Käytämme Mehiläisen kanssa yhteisiä tietopalveluita, ja Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia toimenpiteitä, jotka varmistavat yhtiön korkeaa tietoturvaa. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (784/2021) ja THL määräyksen 3/2021 mukaisesti ja se on päivitetty asiakastietolain (703/2023) ja THL määräyksen 3/2024 mukaiseksi. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu Mehiläisen ammattilaisten perehtymisen ja osaamisen ylläpitämisen tueksi kattamaan Mehiläinen konsernin kaikilla toimialoilla toimivat ammattilaiset sekä tietojärjestelmät. Julkisen järjestämistä vastuun alaisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa noudatetaan palvelunjärjestäjän tietoturvasuunnitelmaa vaadittavin osin Mehiläisen tietoturvasuunnitelman ohella. Mehiläisessä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan Mehiläisen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä. Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä

vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Tietosuojaturvakäytännöt ovat päivitetty 31.10.2024. Mehiläisen omavalvontasuunnitelmat laaditaan palveluyksikkökohtaisesti. Mehiläisen yhtiöiden omavalvontaohjelmat ja omavalvontasuunnitelmat julkaistaan ja tiedot raportoidaan.

Tietoturvasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumista seurataan tietosuojaan ja tietoturvallisuuden ohjausryhmässä. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Tietosuojaan ja tietoturvallisuuden ohjausryhmä seuraa tietoturvan kokonaistilannetta ja merkittäviä poikkeamia sekä varmistaa vaatimustenmukaisuuden toteutumisen ja tekee näihin liittyvät päätökset. Ohjausryhmä valmistelee Mehiläisen ylimmän johdon hyväksymän tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikan, johon on kuvattu tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät roolit ja vastuut sekä tavoitteet, että raamit tietoturvallisuuden hallinnalle ja toteuttamiselle. Turvallisuudesta huolehtiminen on osa yrityksen johdon ja koko henkilökunnan päivittäistä työtä sekä osa yrityksen liiketoimintaa. Toiminnan jatkuvuuden, henkilöstön ja potilaiden/asukkaiden turvallisuuden turvaaminen on kaikkien asia. Mehiläisen jatkuvuussuunnittelua ja varautumisen järjestämistä on kuvattu Turvallisuus ja poikkeustilanteet -sivuilla. Mehiläisen käytännöt virhe- ja ongelmatilanteissa on kuvattu Mehinet: tietosuojapoikkeamat ja tietoturvaloukkaukset. Ilmoitus havaitsemastasi tietoturvapoikkeamasta tulee tehdä Mehiläisen tarkoituksenmukaiseen palautekanavaan. Jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä on mahdollisuus raportoida havaitsemastaan tai epäilemästään väärinkäytöksestä tai muusta vakavasta epäkohdasta yhtiön WhistleBlowing-ilmoituskanavaan, johon raportoidut asiat käsitellään yhtiön johdon toimesta. Mehiläinen on varautunut asianmukaisesti erilaisiin tietoturvahäiriöihin ja -poikkeamiin. Yhtiön tietojenkäsittely-ympäristö on suojattu tietoturvauhkia vastaan nykyaikaisin palomuuuri-, tunkeutumisen esto- sekä virustorjuntaratkaisuin. Lisäksi riippumaton palveluntarjoaja monitoroi Mehiläisen tietoverkon tilaa ja reagoi havaittuihin tietoturvapoikkeamiin yhdessä määritetyn dokumentoidun hallintaprosessin mukaisesti. Mahdollisen henkilötietojen tietoturvaloukkauksen varalle on olemassa asianmukaiset, EU:n tietosuoja-asetuksen edellyttämät raportointi- ja dokumentointijärjestelyt. Mahdollisten vakavien tietoturvapoikkeamien jälkeen pidetään katselmointitilaisuus, jossa käydään kriittisesti läpi poikkeama, selvitetään sen juurisyitä sekä tapahtumien kulku tietoturvallisuuden jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

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

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautetta meillä kerätään kuukausittain ja asiakkaat saavat antaa palautetta halutessaan joka päivä, myös nimettömästi. Palautteen antamisen helpottamista varten meillä on lisäksi kyselytabletti, jossa on oma asiakaskysely aikuisille ja lapsille. Saadun palautteen perusteella kehitämme toimintaamme.

Meillä on yksikössämme palautelaatikko, johon voi lisäksi antaa palautetta aina halutessaan. Tällä hetkellä laatikosta löytyy enemmän lasten piirtämiä piirustuksia, mikä ilahduttaa työntekijöitämme. Näin voimme kuulla lasten toiveet. Saamamme palautteen mukaan arvioimme toimintaamme ja ylläpidämme toimivaa ja kehitämme toimintaamme tarpeen mukaisesti. Käymme kehittämiseen liittyviä asioita perheiden kanssa säännöllisesti läpi.

Ilman palautetta emme voi kehittyä ja siitä syystä keräämme palautetta sosiaalityöntekijöiltä niin suullisesti sekä kirjallisesti jatkuvan palautteen periaatteella.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonta-suunnitelmamme ja omavalvontamme toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista emme voisi ennaltaehkäistä ja valmistautua erilaisiin riskeihin eikä toteutuneisiin epäkohtiin voitaisi puuttua suunnitelmallisesti.

Riskit voivat aiheutua moninaisista syistä ja usein ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri niin työyhteisön sisällä kuin asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Näin voimme parhaimmalla mahdollisella tavalla vaikuttaa asiakasturvallisuuteemme

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Tunnistetuimpia riskejä perhekuntoutuksen arjessa ovat tietoturvallisuuteen liittyvät riskit, väkivallan uhka niin sisäisenä tai ulkoisena uhkana, inhimilliseen tekijään liittyvä riskit, autoihin liittyvät sekä lääketurvallisuuteen liittyvät riskit. Nämä riskit ovat huomioitu riskienhallintaan liittyvissä valmius- ja turvallisuussuunnitelmissa.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Meillä perhetukiyksiköllä riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta ne kriittiset työvaiheet ja -tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan toimintaamme kuuluu suunnitelmallinen toimintamalli epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, joka on työntekijöiden saatavilla omassa toiminnanohjausjärjestelmässämme. Meillä työntekijät on ohjeistettu tekemään poikkeamat havaitsemistaan riskeistä, jotta voimme aina parantaa ja tarkistella kriittisesti toimintatapojamme.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökuntamme omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista (valvontalain pykälän 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus).

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.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa 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 siten toimenpiteistä kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle) tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle (esim. yksikön palvelujohtaja), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:

- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita.
- Yksilön perusoikeuksien tosiasiallista rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.
- Asiakkaaseen kohdistuva kaltoinkohtelu, fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (yksikön johtaja/palvelujohtaja) on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä

palvelunjärjestäjälle (sijoittavan hyvinvointialueen johtava viranhaltija) ja valvontaviranomaiselle (avi/Valvira) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Tarkempi kuvaus epäkohtailmoitusprosessista:

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

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

Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa:

Yksikön omilla sivuilla täytetään poikkeamalomake. Lomakkeesta valitaan, koskeeko ilmoitus

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

Lomake lähtee esihenkilön käsiteltäväksi.

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

Muutoksista tiedottaminen on yksikön johdon tehtävä. Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa kuukausipalaverissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa tai sähköpostitse. Mikäli asia vaatii lapsille tiedottamista, käydään asia läpi jokaisen

lapsen kanssa yksiköllisesti. Tarvittaessa vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille asia tiedotetaan joko puhelimitse tai sähköpostilla.

30 §

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

Yhdessä pohditaan miksi ja miten tilanne on sattunut, olisiko sen voinut estää ja miten toimitaan jatkossa niin, että riskit voidaan ennakoida tai poikkeamat voidaan estää. Korjaavien toimenpiteiden seuranta näkyy heti toiminnan muutoksella ja toiminnan muutosta seurataan koko ajan, että muutokset ovat tulleet käytäntöön. Kaikki tiedottaminen tapahtuu Faminetin kautta tai yksikköpalaverien kautta, jos toimintaa muutetaan. Kiireellisissä tilanteissa henkilöstö voidaan kutsua koolle esimerkiksi Teams-tapaamiseen, jossa kaikkia tiedotetaan yhtäaikaaisesti. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman mukaisen epäkohtailmoituksen lisäksi Faminetissä työntekijä voi ja hänen tulee ilmoittaa seuraavista poikkeamista:

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

Alla kuvaus poikkeamaprosessista, jonka mukaisesti toimitaan:



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilöiden, niin yksikön johtajan kuin vastaavan ohjaajan, tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä, sekä varmistaa työntekijöiden riittävä ja ajankohtainen tieto turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen tutustumalla toiminnanohjausjärjestelmässä oleviin toimintaohjeisiin. Päivittäin työryhmässä keskustellaan ajankohtaisesti huomioitavat asiat sekä asioita käydään läpi kerran kuukaudessa pidettävissä työyhteisön tiimipäivissä.

Seuranta ja raportointi

Vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettely kuvattu aiemmassa kohdassa. 3.2. Ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja kirjataan palaverimuistioon. Laaditut poikkeamat nousevat myös esille PowerBi-järjestelmään, jossa niitä voidaan seurata yksikkökohtaisesti tai laajemmin Familiarissa.

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

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

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

Työyhteisössä pohditaan tapahtumien käsittelyn yhteydessä, miten tilanteita voidaan jatkossa välttää. Käytäntöjen muuttumiset kirjataan yksikköpalaverin muistioon, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa Faminetissa. Koko työyhteisön henkilöstä perehdytetään uusien toimintamallien käyttämiseen. Tarvittaessa muutoksien pohjalta päivitetään myös omavalvontasuunnitelmaa.

Osana perehdytysohjelmaa työntekijät koulutetaan Familiarin riskienarviointiin. Lisäksi kuukausittain yksikköpalavereissa muistutetaan käytännöistä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

Kiinteistöhuollon palveluna meillä käytetään Kotikatu Oy:ta sekä siivouspalvelut tuottaa Diakonia palvelut. Jokaisella alihankintana ostetun palvelun tuottajalla ja hänen työntekijöillään on vaitiolovelvollisuus.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtajan vastuulla on varmistaa, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma ja se on kaikkien työntekijöiden tiedossa. Suunnitelma ohjaa varautumista, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisesti tarvittavat tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Mehiläisessä on laadittu sosiaalipalveluiden yhteinen omavalvontaohjelma, mikä on julkisesti nähtävissä verkossa. Omavalvontaohjelman seurantahavainnot julkaistaan kvartaaleittain Familiarin verkkosivuilla, ajankohtaista -osion alla.

Valvontalain 27 §:n mukaan Eemelin perhetukiyksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelman tulee olla julkisesti nähtävänä ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Omavalvonnan kautta voidaan toimintaa parhaimmalla mahdollisella tavalla kehittää niin asiakkailta kuin perhetukiyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Eemelin perhetukiyksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilökunta. Omavalvontaan liittyy monia asioita, joiden valvonta on esihenkilön vastuulla, mutta arjessa työntekijöiden vastuulla on huomioida asioita, joiden pohjalta omavalvontasuunnitelmaa pitää arvioida tai tehdä korjauksia toimintaan.

Omavalvontaan liittyy olennaisesti myös asiakkailta saamamme palaute. Perhetukiyksiköllä seuraamme omavalvonnan toteutumista arjessa. Ohjaajamme huomioivat työssään omavalvonnan toteutumiseen liittyviä asioita jatkuvasti. Omavalvontasuunnitelmaamme päivitämme vuosittain tai muutosten myötä aina tarpeen mukaan.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössämme julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuriamme. Perhetukiyksikkömme omavalvontasuunnitelmamme on nähtävillä yleisissä tiloissamme.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Harjavallassa 15.1.2026

Allekirjoitus



Mira Norräng