

# familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA  
PERHEKUNTOUTUSYKSIKÖ HERMANNI  
2026

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT .....</b>	<b>3</b>
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....</b>	<b>7</b>
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu .....	10
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	11
2.4 Muistutusten käsittely .....	12
2.5 Henkilöstö.....	13
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	15
2.8 Toimitilat ja välineet .....	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	17
2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	18
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	19
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi.....	20
<b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....</b>	<b>21</b>
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen .....	21
3.2 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien sekä puutteiden käsittely.....	22
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	23
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	25
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	25

**4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA  
JA PÄIVITTÄMINEN ..... 26**

4.1 Toimeenpano.....26

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....26

## 1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b> Jatkopolut Oy / Familiar Oy
<b>Katuosoite</b> Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki
<b>Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot</b> Johtaja, lastensuojelupalvelut Mervi Elfing, <a href="mailto:mervi.elfving@mehilainen.fi">mervi.elfving@mehilainen.fi</a> Palvelujohtaja Laura Vornanen, <a href="mailto:laura.vornanen@familiar.fi">laura.vornanen@familiar.fi</a> , puhelin <a href="tel:0401256789">040 125 6789</a>

<b>Toimintayksikkö</b> Perhekuntoutusyksikkö Hermanni	<b>Y-Tunnus</b> 2091003-6
<b>Esihenkilö / vastuuhenkilö</b> Yksikönjohtaja Heidi Tenovirta	<b>Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)</b> <a href="mailto:heidi.tenovirta@familiar.fi">heidi.tenovirta@familiar.fi</a> 044 7044423
<b>Toimintayksikön katuosoite</b> Hermannin aukio 3 F	<b>Postinumero ja toimipaikka</b> 70100 Kuopio
<b>Palvelut / asiakasryhmä</b> Perhekuntoutus/perheet	<b>Asiakaspikkamäärä</b> 5 perhettä
<b>Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu)</b> Ympäri vuorokautinen, laitospuolinen perhekuntoutus	

<b>Hyvinvointialue</b> Pohjois-Savon hyvinvointialue
<b>Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot</b> Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.  •Pohjois-Savon hyvinvointialue- Sosiaaliasiavastaava p. 044 461 0999  Kohdassa 2.4 muistutusten käsittely on muiden hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot.

## REKISTERÖINTITIEDOT

<b>Palvelun rekisteröintipäivä</b> 4/2016	<b>Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty</b> ympäri vuorokautinen perhekuntoutus
--	--

## 1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin tarjoaa yhteisöllistä, ympärivuorokautista kuntoutusta ja arviointia perheiden haastavissa elämäntilanteissa. Perheet asuvat yksikössä omassa viihtyisässä huoneistossa, oven avauksen päässä ohjaajien tuesta.

Kuljemme tiiviisti perheen arjessa ja kohtaamme heidät avoimen uteliaasti. Etsimme ja hyödynnämme perheiden omia voimavaroja ja vahvuuksia. Kuntoutuksessa tuemme koko perhettä monipuolisesti käyttäen terapeuttisia, toiminnallisia ja kehollisia menetelmiä.

Haluamme nähdä perheiden haasteiden taakse ja olemme valmiita kääntämään kaikki kivet ratkaisujen löytämiseksi. Perheiden vaikeat elämäntilanteet voivat tarkoittaa sitä, että vanhempi tarvitsee alkuvaiheessa aikaa levätä ja kerätä voimia. Vanhemman jaksamisen tukeminen on tärkeää, jotta hän pystyy olemaan lapselleen läsnä ja vastaamaan lapsen arjen tarpeisiin. Työskentelyn tarkoituksena on tukea vanhempaa tunnistamaan omia voimavarojaan, säätämään kuormitustaan ja harjoittelemaan lapsen hoivaa turvallisessa ja tuetussa ympäristössä. Työskentelyn tavoitteena on lisätä vanhemman valmiuksia vastata lapsen tarpeisiin sekä vahvistaa vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta.

Hermannissa perheiden hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtii moniammatillinen työryhmä, joka koostuu sosionomeista, yhteisöpedagoogeista, lähihoitajista, sairaanhoitajasta sekä nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajasta. Lisäksi yksikössä on kaksi sosiaalityöntekijää sekä käytettävissä oleva pari- ja perheterapeutti. Jokaisessa työvuorossa työskennellään tiiviisti perheiden kanssa. Teemme työtämme vahvalla tiimihengellä.

Hermannin toiminnan periaatteina on vahvistaa perheen omia voimavaroja ja arvioida tuen tarpeita yhdessä perheen, sosiaalitoimen ja verkoston kanssa. Hermannin erityisosaamista ovat sosiaalityöntekijän ja työryhmän tekemät perhearviot sekä pari- ja perheterapeutin terapeuttiset työmenetelmät. Kuntoutus ja työskentely on intensiivistä perheen asuessa yksikössä ympärivuorokautisesti ja kuntoutus pitää sisällään yhteisökuntoutuksen elementtejä. Perhekuntoutuksessa työskennellään aktiivisesti kaikkien tarvittavien verkostojen kanssa.

Perhekuntoutusjakso alkaa arviointijaksolla, joka kestää noin kahden kuukauden ajan. Arviointijakson aikana tutustutaan perheeseen ja pyritään yhdessä perheen kanssa löytämään muutostarpeet sekä keinoja niiden työstämiseksi. Arviointijakson jälkeen perhe siirtyy kuntoutusjaksolle, mikäli perhekuntoutuksen tarve jatkuu. Kuntoutusjakso on kestoaltaan 1-6 kuukautta perheen tarpeista riippuen.

Arviointijaksosta kirjataan arviointijakson yhteenveto ja jatkosuositukset työskentelylle. Perheen siirtyessä kuntoutusjaksolle, tehdään erillinen kuntoutussuunnitelma sekä lähetetään sosiaalityöntekijälle kuukausittain kuukausikooste. Lisäksi säännöllisiä kuntoutuksen työskentelyn arviointiin ja kuntoutukseen liittyviä mittareita ovat toimintakykymittarit ja terveystarkastukset.

Huomioimme perheiden yksilöllisyyden tekemällä jokaiselle perheelle oman viikko-ohjelman perheen tavoitteiden ja toiveiden mukaisesti. Viikko-ohjelmassa toistuvat perheryhmä, lasten- ja vanhempien ryhmä sekä hyvän mielen ryhmä. Hermannilla mahdollistamme lasten koulunkäynnin ja päivähoiton, sekä tuemme perheitä heidän harrastuksissaan ja mielenkiinnon kohteissaan. Arjessa pidämme tärkeänä huomioida juhlapyhät ja perheille tärkeät juhlat. Lisäksi järjestämme retkiä ja tarjoamme mukavia kokemuksia kuntoutuksen ohessa.

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa 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.

Perhekuntoutuksessa tarjotaan kuntouttavaa toimintaa koko perheelle asiakassuunnitelman mukaisesti tiiviissä yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja muun yhteistyöverkoston kanssa. Perhekuntoutuksella tavoitellaan lapsen ja koko perheen tilanteen vakaantumista. Vanhempia tuetaan vanhemmuudessa ja työskentelyllä parannetaan perheen vuorovaikutuksen sekä kiintymyksen ongelmia. Perheitä autetaan arkeen ja kasvattamiseen liittyvissä vaikeuksissa ja haasteissa. Työskentely perheiden kanssa on ohjaavaa, hoidollista ja kuntoutuksellista. Tavoitteena on asiakkaiden erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen palvelun toteuttaminen.

Perhekuntoutuksen palvelun ja työskentelyn laatua arvioidaan, mitataan ja seurataan systemaattisesti monin eri tavoin. Erialaisten mittareiden sekä omavalvontaa ohjaavien toimintojen kautta kyetään turvaamaan ja kehittämään palvelua tarpeiden mukaisesti. Perhekuntoutuksen laadun edellytykset syntyvät ennen kaikkea siitä, että perheiden hyvinvointi ja osallisuus asetetaan toiminnan keskiöön. Tämä edellyttää jatkuvaa työntekijöiden koulutusta, resursseja ja hyvää yhteistyötä eri tahojen välillä.

Perhekuntoutus Hermannissa kerätään säännöllisesti asiakaspalautteita perheiltä, ja palautteet käsitellään kuukausittain henkilöstön tiimipäivässä. Perhekuntoutusjakson päättyessä toteutetaan perheille asiakastyytyväisyyskysely, jonka vastaukset toimitetaan myös tilaajalle asiakasdokumenttien mukana. Palvelun tilaajalta kysytään yhteistyön aikana palautetta sekä Familiar toteuttaa joka vuosi systemaattisen palautekyselyn tilaajille.

Näiden palautteiden kautta kehitetään toimintaa ja tehdään korjaustoimenpiteitä. Palautteista esille nousseita merkityksellisiä havaintoja, kehityskohteita sekä korjaustoimenpiteitä tuodaan esille myös neljännesvuosittain omavalvonnan seurantahavaintojen raportissa, joka julkaistaan myös yksikön kotisivuilla.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin kuukausittainen omavalvontakysely on keskeinen väline palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Kyselyn avulla voidaan seurata palvelun laatua ja kysely mahdollistaa yksikön toiminnan säännöllisen arvioinnin suhteessa asetettuihin laatutavoitteisiin. Kyselyn avulla kyetään myös reagoimaan mahdollisiin korjaustoimenpiteisiin tai toimenpiteitä vaativiin tehtäviin. Kysely tukee myös viranomaissäädöksiin liittyviä velvoitetta mm. seurata ja dokumentoida toiminnan laatua.

Yksi tärkeä osa laadun hallintaa on yksikön poikkeamiin liittyvä seurantajärjestelmä. Yksikössä esille tulleet poikkeamat raportoidaan ja ne kirjautuvat järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi joka viikko työyhteisön tiimissä.

Eri viranomaistahot, kuten Valvira ja aluehallintovirasto sekä hyvinvointialueet tekevät yksikössä tarkastuskäyntejä. Näiden tarkoituksena on tarkistaa, että yksikön toiminta vastaa lakien, asetusten ja viranomaismääräysten vaatimuksia.

Lisäksi Familiar toteuttaa vuosittain sisäisen omavalvontakäynnin yksikössä. Näiden tavoitteina on mm. toiminnan laadun kehittäminen ja lainsäädännön noudattaminen. Tärkeitä osa-alueita ovat yksikön mm. asiakasturvallisuuden ja - tyytyväisyyden varmistaminen, toimintatapojen ja prosessien läpikäynti sekä tilojen ja välineiden kunnon arviointi.

Yksikössä toteutetaan kvartaaliarviointia. Tämä neljännesvuosittain tapahtuva arviointi tarkoittaa perhekuntoutusyksikön toiminnan seuranta ja kehittämistä. Seurannan avulla arvioidaan yksikön tavoitteiden toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita ja varmistetaan, että toiminta vastaa asiakastarpeita sekä lainsäädännön ja laadunhallinnan vaatimuksia.

Kuntoutustyöskentelyä seuraamme toimintakykymittarin avulla. Toimintakykymittari tukee kokonaisvaltaista arviointia, tavoitteellista kuntoutusta ja vaikuttavuuden seuranta. Toimintakykymittarin tarkoituksena on arvioida lasten ja vanhempien kykyä selviytyä arjen haasteista sekä seurata kuntoutusprosessin etenemistä, tavoitteellisuutta ja sekä muutosta. Mittarin avulla kartoitetaan perheen voimavarat, toimintakyvyn haasteet ja kuntoutustarpeet. Toimintakykymittaria toteutetaan säännöllisesti työskentelyn aikana.

Laadun seurannan osana toimitamme pyydettyä tilaajille mm. toimintasuunnitelman ja toimintakertomusvuoden toiminnan toteuman, asiakaspalautteet, asiakastytyväisyyskyselyn tulokset sekä arvion keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta.

Yksikköön tulleet asiakkaan palvelua koskevat reklamaatiot ja sen takia tehdyt toimenpiteet ilmoitetaan nopeasti ja kirjallisesti tilaajalle. Yksikkö varmistaa, että asiakastiedot yksikön ja tilaajan välillä kulkevat tietoturvallisen yhteyden kautta.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Perhekuntoutuksen palvelujohtajana toimii Laura Vornanen.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin yksikönjohtajana toimii Heidi Tenovirta.

Vastaavana ohjaajana toimii Mirka Kekäläinen. Yksikössä työskentelee lisäksi sosiaalityöntekijä, pari- ja perheterapeutti sekä lääkehoidon vastaava sairaanhoitaja. Muu henkilöstö koostuu moniammatillisesta tiimistä; sosionomeista, lähihoitajista, yhteisöpedagoogeista, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajasta.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet perhekuntoutuksessa perustuvat Suomen lainsäädäntöön, kuten sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin, potilaslakiin ja perusoikeuksiin. Nämä oikeudet turvaavat asiakkaan yhdenvertaisuuden, itsemääräämisoikeuden, turvallisuuden ja osallisuuden kuntoutusprosessissa.

Asiakasta osallistetaan työskentelyssä kuntoutusprosessin ajan.

Perhekuntoutuksen arviointijaksosta laaditaan arviointijakson yhteenvedo, joka käydään läpi asiakkaan kanssa ja siihen kirjataan ylös asiakkaan omat ajatukset, havainnot sekä mielipiteet. Lisäksi asiakkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma.

Suunnitelma laaditaan yhdessä perheen kanssa kuntoutusjakson alussa.

Kuntoutussuunnitelma pohjaa lastensuojelussa perheen kanssa yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan. Yksikön sosiaalityöntekijä laatii kuntoutussuunnitelman yhdessä perheen ja omaohjaajan kanssa ja päivittää sitä perheen kanssa tarpeen mukaan. Perheen omaohjaajat vastaavat kuntoutussuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yhdessä perheen kanssa. Kuntoutusjaksolla perheestä kirjataan kausikooste, joka käydään läpi perheen kanssa ja lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan tiiviillä vuorovaikutuksella perheiden kanssa. Osallisuutta tuetaan aktiivisella omaohjaajatyöskentelyllä sekä viikoittaisilla Hermannikokouksilla, joissa asiakkaan on mahdollista tuoda ilmi toiveitaan

toiminnan suhteen sekä keskustella yksikön yhteisistä asioista. Asiakkaan mielipiteiden kuuleminen ja yhteisten asioiden tuominen asiakkaiden ulottuville on Perhekuntoutusyksikkö Hermannilla vakiintunut toimintatapa.

Asiakasperheet osallistuvat hyvää kohtelua koskevan suunnitelman päivittämiseen. Lisäksi työskentelyssä toteutetaan osallistavaa kirjaamista säännöllisesti. Lisäksi asiakkaat osallistuvat mm. aktiivisesti arjen käytännön toteuttamiseen ja suunnitteluun kuten mm. ruokalistoihin, retkien suunnitteluun, oman huoneiston sisustukseen yms.

Asiakasperheiden kuntoutuksen etenemistä ja yhdessä tehtyjen suunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan arjessa jokapäiväisesti, mutta myös joka viikko työryhmän palaverissa sekä kuukausitiimeissä.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu yksikössä varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Tässä merkittävässä roolissa ovat perheen omaohjaaja, joka on perheen nimetty oma työntekijä. Omaohjaaja tukee ja edistää aktiivisesti perheen hyvää kohtelua yksikössä. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja / tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, mikäli asiakas kokee kohtaavansa epäasiallista kohtelua tai loukkaavaa käytöstä. Haitta- ja vaaratilanteet käydään läpi asiakkaiden kanssa omaohjaajien tai yksikönjohtajan toimesta. Akuuteissa tilanteissa tilanteet käydään läpi vuorossa olevien työntekijöiden toimesta.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa asiakkaiden ammatillinen kohtelu ja aito kohtaaminen ovat keskeisimpiä toimintaperiaatteita. Työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan koulutukset ja työntekijät koulutautuvat säännöllisesti ylläpitääkseen vahvaa ammatillista osaamista. Työntekijät tekevät yhdessä perheen kanssa kokoaikaista arviota lapsen edun toteutumisesta ja tuki räätälöidään yksilöllisesti perheen tarpeiden mukaan - perheen toiveita huomioiden. Keskeisin työväline on työntekijöiden ja asiakkaiden välinen aito ja välittävä vuorovaikutus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki asettaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon laajan veloitteen ilmoittaa havaituista asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista eteenpäin. Perhekuntoutusyksikössä on käytössä yksikkökohtainen poikkeamailmoitus

järjestelmä, jonne ilmoitukset tehdään. Nämä poikkeamat käsitellään järjestelmän mukaisesti koko henkilöstön kanssa ja tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet.

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on tärkeä päämäärä perhekuntoutuksen arjessa. Itsemääräämisoikeutta voidaan vahvistaa osallisuuden tukemisella. Perheiden osallisuuden tukeminen on merkittävä periaate perhekuntoutuksessa. Perhekuntoutusyksikkö Hermannin toimintaperiaatteisiin kuuluu vanhemmuuden vahvistaminen ja vanhemman itsemääräämisoikeuden tukeminen. Vanhempien itsemääräämisoikeuden tukemisessa huomioidaan kuitenkin aina lapsen etu ja lapsen näkökulma. Työryhmä tukee vanhempia huomioimaan mm. lasten ikä- ja kehitystason sekä yksilölliset erityistarpeet. Perhekuntoutuksessa lapsi on työskentelyn keskiössä ja työryhmän tehtävänä on tuoda lapsen ääntä, toiveita ja tarpeita kuulluksi ja nähdyksi. Tämä on osa jokapäiväistä kuntoutustyötä, mikä vaatii ajoittain tasapainoilua vanhemman itsemääräämisoikeuden ja lapsen edun välillä.

Jokaisella perheellä on vähintään kaksi omaohjaajaa, joiden keskeinen tehtävä on tuoda lapsen ääntä, lapsen näkökulmaa ja lapsen etua näkyville. Viikoittaisissa Hermannikokouksissa asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja tuoda esille toiveitaan. Perhekuntoutusyksikkö Hermannin tilaratkaisuuissa ja toiminnassa on pyritty huomioimaan myös se, että yhteisöllisen kuntoutuksen lisäksi mahdollistetaan perheiden yksilöllisyys. Perhekohtaisella kuntoutustavoitteiden asettamisella pyritään huomioimaan jokaisen perheenjäsenen yksilölliset toiveet ja tarpeet.

Arjessa perheitä osallistetaan eri tavoin. Perheet osallistuvat ruokien suunnitteluun ja valmistukseen. Perheitä otetaan mukaan mm. yhteisien retkien ja juhlien suunnitteluun ja käytännönjärjestelyihin.

Osallistava kirjaaminen lisää asiakkaan tietoisuutta ja vahvistaa avoimuutta. Työskentelyssä huomioidaan jokaisen asiakkaan ja perheen yksikölliset tuen tarpeet ja erityisesti lasten ikä,- sekä kehitystaso.

Rajoitustoimenpiteitä voi käyttää ainoastaan huostaanotettuihin, sijaishuollon laitoshoidossa oleviin lapsiin. Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

## 2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsitellevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Heidi Tenovirta, yksikönjohtaja, p. 0447044423

Hyvinvointialueiden Sosiaaliasiavastaavien tiedot sekä heidän tarjoamat palvelut löytyvät alta listattuna. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa, avustaa tarvittaessa muistutuskentekemisessä, tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista, toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue – Elina Tikka puh. 050 555 8553

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue - Taina Holappa puh. 06 415 4111.
- Etelä-Savon hyvinvointialue - Sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 044 351 2918,
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue – p. 040 514 2535
- Kainuun hyvinvointialue - Tiina Komulainen puh. 044 7970548
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava puh. 036293210
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue – p 044 723 2309
- Keski-Suomen hyvinvointialue - p. 044 265 1080
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue - Susanna Honkala, p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755
- Kymenlaakson hyvinvointialue - p. 0407287313 ja 040 056 9145
- Lapin hyvinvointialue - Sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 0405060083, p. 0404823584

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue - Jenni Henttonen ja Terhi Willberg ja Anne Hilander p. 0291515838
- Pirkanmaan hyvinvointialue- Sosiaaliasiavastaava p. 040 504 5249
- Pohjanmaan hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava p. 040 507 9303
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Hanna Mäkijärvi p. 013 330 8265, Timo Nurmela 013 330 8268
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava p. 08 669 0600
- Pohjois-Savon hyvinvointialue- Sosiaaliasiavastaava p. 044 461 0999
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava p. 038192504
- Satakunnan hyvinvointialue - Sosiaaliasiavastaava p. 044 707 9132
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue - Clarissa Kinnunen/ Satu Laaksonen p. 0941910230
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue – Sosiaaliasiavastaava p. 023132399

Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esihenkilöiden johdolla. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan kirjallinen vastine muistutuksen tekijälle. Muistutuksesta ja vastauksesta annetaan tieto myös asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle. Mikäli kyseessä on kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle. Viranomaisen annettua päätöksen kanteluasiassa, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja. Kanteluiden vastineet valmistelevat laatu- ja kehitysjohtaja sekä yksikönjohtaja yhdessä, vastineet hyväksyy liiketoimintajohtaja.

## 2.5 Henkilöstö

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin luvanvarainen työntekijämäärä on 8,5 henkilöä. Yksikössä työskentelee kahdeksan (8) sosiaali- tai terveystalon koulutuksen suorittanutta ohjaajaa. Yksikössä on ohjaajien lisäksi sosiaalityöntekijän koulutuksen suorittanut yksikönjohtaja, vastaavana ohjaajana sosionomi, perhe- ja pariterapeutti, sosiaalityöntekijä sekä sairaanhoitaja lääkehoidon vastaavana. Henkilöstöstä vähintään puolella on sosiaali- tai terveystalon korkeakoulututkinto. Yksikössä työskentelee sekä miehiä että naisia. Yksikön henkilöstömäärää määrittelee lastensuojelulaki sekä laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Perhekuntoutusyksikön toiminta on luvan varaista toimintaa ja luvassa on määritelty yksikön henkilöstömitoitus, jota noudatetaan. Toimintaa valvova

lupaviranomainen on Valvira. Lisäksi palvelua ostavien kuntien kanssa laaditut puitesopimukset asettavat määrä- ja laatuvaatimuksia henkilöstölle.

Jokaiselta työntekijältä selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella sekä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä henkilöiltä.

Ennen palkkausta varmistetaan myös jokaiselta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toiminnan luonne, asiakasperheiden tuen tarpeet sekä yksikön kulloinenkin tilanne. Tarvittaessa haastavissa tilanteissa henkilöstöä lisätään vuorokohtaista resurssia vahvistamalla. Vakituisen henkilöstön lisäksi yksikössä käytetään sijaistyövoimaa tarvittaessa. Yksikössä työskentelevät sijaiset ovat tehtävään perehdytettyjä ja sosiaali- tai terveysalan koulutettuja. Henkilöstön vaihtuvuus pyritään minimoimaan, myös työhön tarvittaessa kutsuttavat sijaiset ovat tuttuja.

Työntekijöiden lähiesihenkilönä toimii yksikönjohtaja, joka on paikalla yksikössä pääsääntöisesti arkipäivisin. Lisäksi lähiesihenkilönä toimii yksikön vastaava ohjaaja. Henkilöstöllä on viikoittaiset henkilöstöpalaverit, joissa käydään läpi yksikön asiakastilannetta ja suunnitellaan toimintaa. Yksikön henkilöstölle on järjestetty säännöllinen työnohjaus sekä työntekijöillä on mahdollisuus yksilölliseen työnohjaukseen tarvittaessa.

Henkilöstön valinnassa kiinnitetään erityistä huomiota soveltuvan koulutuksen ja riittävän työkokemuksen lisäksi siihen, että työntekijät ovat muilta ominaisuuksiltaan sopivia perhekuntoutuksen ohjaajan työhön. Perhekuntoutusyksikkö Hermannin rekrytoinnista vastaa yksikönjohtaja ja rekrytoinnissa mukana myös vastaava ohjaaja sekä tarpeen mukaan palvelujohtajalta sekä alueen yksikönjohtajien muodostama johtoryhmä.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja uudelle työntekijälle järjestetään erilliset perehtymisvuorot ennen varsinaista työn aloittamista. Perehdytys toteutuu perehdyttäjän ja yksikönjohtajan kanssa keskustellen, perehdyttämisohjelman teemojen mukaisesti. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa sähköisen perehtymiskurssin. Henkilöstön täydennyskoulutustarpeet käydään läpi säännöllisesti. Pakollisia täydennyskoulutuksia ovat ensiapukoulutukset, alkusammutuskoulutukset sekä haastavien tilanteiden koulutukset (MAPA). Työntekijöiden henkilökohtaisia koulutustarpeita käydään läpi kehityskeskusteluissa vähintään kerran vuodessa. Vuosittain laaditaan yksikön koulutussuunnitelma.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Perhekuntoutusyksikön henkilöstömitoitusta arvioidaan aktiivisesti ja tarpeen mukaan resursoidaan asiakastyöhön lisätyövoimaa aina tarpeen mukaan. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toiminnan luonne, asiakasperheiden tuen tarpeet sekä yksikön kulloinenkin tilanne. Tarvittaessa haastavissa tilanteissa henkilöstöä lisätään vuorokohtaista resurssia vahvistamalla.

Sairaustapauksien sattuessa perhekuntoutus Hermannilla on kattava sijaisrekisteri, jonka avulla saamme jokaiseen vuoroon täytettyä työntekijät. Yksikössä työskentelevät sijaiset ovat tehtävään perehdytettyjä ja sosiaali- tai terveystalon koulutettuja. Henkilöstön vaihtuvuus pyritään minimoimaan, myös työhön tarvittaessa kutsuttavat sijaiset ovat tuttuja.

Lisäksi Hermannin kanssa samassa kiinteistössä toimii Familiarin lastensuojelun erityisyksikkö, josta voi saada hätätilanteessa akuuttia lisätyövoimaa hetkellisesti ennen viranomaisavun saamista. Näiden lisäksi Hermannilla on myös oma yöaikainen päivystäjä.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa tehdään aktiivista ja tiivistä yhteistyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Perheillä on usein ympärillään myös muita yhteistyötahoja, joiden kanssa tehtävästä työskentelystä sovitaan erikseen asiakassuunnitelman neuvottelusta. Kaikkeen tehtävään yhteistyöhön pyydetään asiakkaan suostumus.

Hermannilla yhteistyötahoihin pidetään yhteyttä yhdessä asiakkaan kanssa. Perhekuntoutuksessa osallistutaan perheen tarvitsemiin palveluihin heidän halutessaan, kuten käydään yhdessä neuvolassa, päiväkotij- ja koulupalavereissa, lääkäriajoilla sekä muissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Kuntoutustyöskentelyn tavoitteena on tuottaa tietoa asiakkaan tarvitsemista palvelujen tarpeista, ja yhdessä sovitusti myös tukea, saattaa palvelut alulle tai etsiä oikeanlaisia palveluntuottajia ja yhteistyöverkostoja asiakkaan tarpeiden vastaamiseksi.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Perhekuntoutusyksikkö Hermannin sijaitsee Kuopion Haapaniemellä, pienen kävelymatkan etäisyydellä Kuopion torista. Yksikön tilat ovat esteettömiä. Hermannilla ei ole omaa pihaa, mutta rakennuksen takana on ulkoilumaastot rannan läheisyydessä. Lähistöllä on lisäksi useampi leikkipuisto kävelymatkan päässä.

Perhekuntoutusyksikön toimitilat koostuvat yhdessä yleisistä tiloista, asiakasperheiden huoneistoista sekä henkilökunnan toimisto- ja sosiaalityloista. Yleisiin tiloihin kuuluvat käytävät, neuvotteluhuone, pyykkihuone, leikkihuone, olohuone, keittiö, varastotila, liinavaatevarasto, siivouskomero sekä saunatilat. Yleiset tilat ovat kaikkien käytössä.

Yhteisistä tiloista varastot, siivouskomero ja saunatilat ovat turvallisuussyistä lukittuina ja niihin kulku tapahtuu työntekijän avulla. Toimistotiloja yksikössä on kolme ja ne ovat lukittuina. Asiakkaat ovat toimistotiloissa ainoastaan työntekijän ollessa läsnä.

Hermannin asiakashuoneistot ovat noin 50 neliön kokoisia huoneistoja Hermannin käytävän ja yhteisten tilojen varrella. Jokaisessa huoneistossa on oma makuuhuone, oleskelutila sekä pieni keittiösyvennys. Lisäksi jokaisella perheellä on oma wc ja suihku. Huoneet ovat valmiiksi kalustettuja. Perheiden huoneistoihin ei mennä ilman kyseenomaisen perheen lupaa.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa työntekijät ovat perheiden välittömässä läheisyydessä sekä jatkuvasti saatavilla vuorokauden ympäri. Käytännössä perheet saavat apua työntekijältä ympärivuorokautisesti ainoastaan oman huoneiston oven avaamalla. Työskentelyä toteutetaan yhteisissä tiloissa sekä myös aktiivisesti perheiden huoneistossa. Näiden asioiden kautta varmistetaan, että Hermannissa perheiden ja lasten fyysinen sekä psyykinen turvallisuus ja hyvinvointi turvataan tiiviisti ympärivuorokautisesti.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannilla tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa. Yksikössä on ajantasaiset, viranomaisten hyväksymät palo- ja pelastussuunnitelmat. Yksikössä tehdään vuosittain riskikartoitus ja mahdolliset epäkohdat ja puutteet turvallisuudessa korjataan viipymättä. Yksikössä on laadittuna riskienhallintasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja raportoidaan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa. Yksikössä työskentelee turvallisuusvastaava, joka yhdessä yksikönjohtajan kanssa huolehtii yksikön turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Yksikössä suoritetaan turvallisuuskävelyt osana uusien työntekijöiden perehtymistä sekä uusien asiakkaiden kanssa. Turvallisuusvastaava suorittaa turvallisuuskävelyn kuukausittain tarkistusnäkökulmasta. Yksikön henkilökunta koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti. Yksikön kaikki työntekijät ovat käyneet ensiapukoulutuksen sekä alkusammutuskoulutuksen. Yksikössä toteutetaan vuosittain poistumisharjoituksia henkilöstölle sekä paikalla oleville asiakkaille. Yksikön henkilökunta on koulutettu myös haastavien asiakastilanteiden varalle (MAPAkoulutus).

Perhekuntoutusyksikössä asiakkaan ja perheiden henkilökohtaisia asioita käsitellään asiakkaan huoneistossa, toimistossa, neuvotteluhuoneessa tai muissa sellaisissa ympäristöissä, joissa ei ole muita asiaan kuulumattomia henkilöitä läsnä kuulemassa.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa ei ole kulunvalvontaa. Ulko-ovella on kamerallinen ovikello sekä ovipuhelin, josta on yhteys ohjaajien toimistoon. Ohjaajilla on käytössään mukana kuljetettava vartijakutsupainike hätätilanteita varten. Painiketta painamalla saa kutsuttua vartijan paikalle. Vartiointipalvelut hankitaan Securitas Oy:lta. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikön turvallisuusvastaava Ari Jäntti.

- Kiinteistön toimitiloja ylläpitää ja vastaa Kiinteistöhuoltoyhtiö Talokeskus.
- Palotarkastus toteutettu 29.10.2024 Pohjois-Savon pelastuslaitos Pohjois-Savon hyvinvointialueen toimesta.
- Pohjois-Savon hyvinvointialueen tarkastuskäynti 22.10.2025
- Familiarin sisäinen auditointi toteutettu 28.4.2025
- Ympäristöterveydenhuollon tarkastus toteutettu 25.4.2025

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikön lääkinällisten ja terveydenhuoltoon liittyvien laitteiden, kuten verenpainemittareiden ja alkometrien toimivuudesta ja huolloista vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Asiakkaiden omista mahdollisista lääkinällisistä välineistä vastaavat asiakkaat tai heidän huoltajansa itse.

Tarvittaessa henkilökunta koulutetaan asiakkaan tarvitsemien apuvälineiden tai laitteiden käyttöön.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön lääkehoidon vastaava, Sairanhoitaja Marjaana Leppämäki. 0447159842

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

Yksikön henkilökunta on käynyt kirjaamiskoulutuksen. Lisäksi koko henkilökunta on suorittanut sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin. Yksikön henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti kirjaamiskoulutuksia.

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 kaikki ajantasaiset tietosuojaselosteet löytyvät julkisilta verkkosivuilta <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet>.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti.

Yksikössä on toteutettu henkilöstön opastus käytössä olevaan teknologiaan sekä miten yksikössä on varauduttu pitkiin huoltoviiveisiin. Yksikköömme on laadittu näiden tilanteiden varalle valmiussuunnitelma, jota päivitetään aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään vuosittain.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikössä on laadittu lääkehoitosuunnitelma ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt lääkäri. Lääkehoidon kokonaisuuden vastuu on yksikönjohtajalla ja yksikön lääkehoidon vastaavalla sairaanhoitajalla. Uudet työntekijät perehdytetään yksikön lääkehoitoon. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkelupa.

- Yksikön lääkehoidon vastaava sairaanhoitaja Marjaana Leppämäki
- Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty 17.4.2025.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa työskentelee sosiaali- ja terveydenhoitoalan koulutettuja henkilöitä, jotka ovat saaneet jo ammattikoulutuksensa myötä koulutusta asiakastyön kirjaamiseen. Jokaisella yksikköön valitulla työntekijällä on oltava asianmukaiset valmiudet laadukkaaseen asiakastyön kirjaamiseen. Uudet työntekijät perehtyvät kirjaamiseen osana perehdytysohjelmaa. Työntekijät työskentelevät yksikössä neljässä vuorossa ja pääsääntönä on, että jokaisen työvuoron aikana kirjataan asiakastyötä.

Päivittäiskirjauksiin asiakkaan päivänkulkua kirjataan siis useimmiten aamun, päivän, illan ja yön osalta. Näin taataan kirjaaminen viipymättä ja ajantasaisesti. Tämän lisäksi esimerkiksi erilliset keskustelut, omaohjaajatyöskentely, neuvottelut yms. kirjataan erikseen.

Yksikössä suositetaan osallistavaa kirjaamista, mikä tarkoittaa päivittäiskirjauksen laatimista asiakkaan kanssa yhdessä.

Suunnitelmallisella perehdyttämällä varmistetaan, että yksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

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

Yksikön henkilökunta on käynyt kirjaamiskoulutuksen. Lisäksi koko henkilökunta on suorittanut sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin. Yksikön henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti kirjaamiskoulutuksia.

Jokainen työntekijä on lisäksi suorittanut tietoturva ja tietosuoja – kurssin.

Kirjaamisen laatua seurataan yksikön sisäisesti ja tarvittaessa kirjauksissa havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä. Yksikönjohtajalla on sosiaalialan kirjaamisvalmentajan koulutus, joka mahdollistaa jatkuvan yksikön sisäisen kirjaamisen kehittämisen sekä tarvittavan lisäkoulutuksen.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

- Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti p. 045 672 8286

- Yksikön tietosuojavastaava yksikönjohtaja Heidi Tenovirta. p. 044 7044423

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Perhekuntoutus Hermannissa kerätään säännöllisesti asiakaspalautteita perheiltä, ja palautteet käsitellään kuukausittain henkilöstön tiimipäivässä.

Perhekuntoutusjakson päättyessä toteutetaan perheille asiakastyytyväisyyskysely, jonka vastaukset toimitetaan myös tilaajalle asiakasdokumenttien mukana.

Palvelun tilaajalta kysytään yhteistyön aikana palautetta sekä Familiar toteuttaa joka vuosi systemaattisen palautekyselyn tilaajille.

Näiden palautteiden kautta kehitetään toimintaa ja tehdään korjaustoimenpiteitä. Palautteista esille nousseita merkityksellisiä havaintoja, kehityskohteita sekä korjaustoimenpiteitä tuodaan esille myös neljännesvuosittain omavalvonnan seurantahavaintojen raportissa, joka julkaistaan myös yksikön kotisivuilla.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Perhekuntoutusyksikön toimintojen riskienhallinta on organisoitu, ja siitä vastaa yksikönjohtajan lisäksi turvallisuusvastaava sekä koko henkilöstö.

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

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

Perhekuntoutusyksikössä tehdään vuosittain riskienkartoitus yksikönjohtajan ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksessa selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

Yksikönjohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikönjohtajalla. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan näiden yllä mainittujen yhdessä tehtävien riskienhallinta asiakirjojen ja suunnitelmien kautta. Lisäksi arjessa tehdyt havainnot ja poikkeamailmoitukset ovat tärkeitä tiedon tuottajia. Yksikön asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit liittyvät selkeästi perhekuntoutuksen asiakasryhmään, erityisesti pieniin lapsiin. Yksikön tilojen sekä ympäristön turvallisuus ja sen huomiointi erityisesti pienten lasten näkökulmasta on yksi oleellisimmista asioista.

Yksikön turvallisuusvastaavana toimii ohjaaja Ari Jäntti.

### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

SHL 48 § velvoittaa henkilön tekemään välittömästi ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilölle sellaisen epäkohdan havaitessaan, joka oleellisesti vaarantaa asiakasturvallisuutta tai asiakkaan kohtelua. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta vastatoimia. Vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta sijaintikunnan/ HVA:n johtavalle viranhaltijalle. Lisäksi ilmoituksen vastaanottanut henkilö ryhtyy välittömiin toimiin ongelman poistamiseksi. Mikäli niihin ei ryhdytä, ilmoituksen tehnyt henkilö tekee ilmoituksen paikalliselle Avi:lle (SHL 49§)

Asiakkaat voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä yksikön henkilökunnalle ja / tai yksikönjohtajalle. Asiakkaan ilmoituksen saatuaan henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan asiasta yksikönjohtajalle ja kirjaamaan tarvittaessa epäkohtailmoituksen.

Valvontalaki 29§ koskee työntekijöiden ilmoitusvelvollisuutta. Tämän mukaisesti Perhekuntoutusyksikön henkilökunta on ohjeistettu ja velvoitettu kirjaamaan viipymättä kaikki haittatapahtumat tai läheltä piti -tilanteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin. Ilmoituksen käsitellään yksikön henkilöstökokouksissa pikimmiten tapahtuneen jälkeen, jotta kaikki henkilökuntaan kuuluvat saavat tiedon tapahtuneesta sekä korjaavista toimenpiteistä. Välittömiä toimenpiteitä vaativat tapahtumat käsitellään pikaisesti yksikönjohtajan toimesta ja tarvittaessa selvittelyyn osallistuu myös palvelujohtaja. Poikkeamailmoitus on tärkeä osa ennakointia riskienhallintaa ja turvallisuuden ylläpitämistä. Kaikki poikkeamat käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palaverissa. Seurantamerkinnot kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään Faminetiin toimenpiteiden jälkeen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

Valvontalain 29 § keskeisiä ilmoitusvelvollisuuteen liittyviä kohtia ovat myös työntekijän koeaika, joka mahdollistaa työntekijän soveltuvuuden ja pätevyyden arvioinnin. Koeaikakeskusteluissa kiinnitetään huomiota siihen, miten työntekijä on ymmärtänyt ja noudattanut esimerkiksi ilmoitusvelvollisuutta ja muita tehtävän kannalta olennaisia käytäntöjä. Jos työntekijä ei noudata ilmoitusvelvollisuutta tai havaitaan muita ongelmia, on tärkeää, että asia tuodaan esille. Tällöin puheeksiottokäytännöt tarjoavat rakenteen tilanteiden selvittämiseen, joissa voidaan arvioida toimintatapojen parantamista, koulutustarpeita tai mahdollisia korjaavia toimenpiteitä.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Perhekuntoutusyksikön riskejä seurataan säännöllisesti ja ne käydään läpi henkilöstön kanssa. Tehdyt poikkeamat kirjautuvat sähköiseen powerBI raportointijärjestelmään, josta yksikönjohtaja seuraa poikkeamia. Tämän järjestelmän kautta käydään viikoittain läpi poikkeamat ja suuremman vakavuusluokan poikkeamat käydään läpi välittömästi ja ryhdytään heti toimenpiteisiin.

Riskienhallintaan liittyvää riskien arviointia toteutetaan yksikössä vuosittain koko henkilöstön toimesta. Tämä riskienkartoitus ja siihen liittyvät toimenpiteet tallennetaan erilliseen laatuporttiin riskienarviointilomakkeelle. Lomaketta päivitetään vuosittain yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa huolehditaan myös terveydensuojelulain mukaisesta omavalvonnasta suunnitelmallisesti. Suunnitelman tavoitteena on ennaltaehkäistä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvia terveyshaittoja, edistää asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta sekä varmistaa, että toiminta täyttää terveydensuojelulain vaatimukset.

Yksikön ruoanvalmistuksessa huomioidaan allergiat ja yliherkkyydet, erityisruokavaliot sekä ikä ja sen tuomat ravitsemustarpeet, jotta ruoka on turvallista ja terveellistä jokaiselle. Allergiatiedot pidetään ajantasaisina ja näkyvillä. Käytössä on värikoodikohtaiset ruoanvalmistusvälineet, kontaminaation riskin estämiseksi. Yksikössä on käytössä kiertävä ruokalista, jonka muodostuksessa on huomioitu yleiset ravitsemussuosituksukset sekä asiakkaiden toiveet ja tarpeet.

Yksiköllä on erillinen ravintohuollon omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma sekä kemikaaliluettelo. Nämä suunnitelmat päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään kerran vuodessa.

Tilojen terveydellisistä olosuhteista huolehditaan asianmukaisesti ja havaituista puutteista raportoidaan. Huoneistojen lämpötilaa on mahdollisuus säätää huonekohtaisilla pattereilla ja kesäaikaan ilmalämpöpumppu varmistaa tilojen sopivan lämpötilan. Tilojen valaistuksesta sekä ilmanvaihdosta huolehditaan ja havaituista vioista ilmoitetaan kiinteistöhuoltoon. Tilojen esteettömyys varmistetaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja näihin tehdään tarvittaessa muutostöitä.

Yksikön pesuaineet ovat lukitussa kaapissa lasten ulottumattomissa. Pyykkihuollosta vastaavat ohjaajat sekä asiakkaat sovittujen käytänteiden mukaisesti.

Yksikkö on täysin päihtetön. Yksikössä ei voi olla lemmikkejä turvallisuuden ja allergioiden vuoksi. Yksikössä käy säännöllisesti terveystarkastaja.

Yksikön tilat ja ympäristö ovat suunniteltu tarkoituksenmukaisesti lapsiperheille sopivaksi. Yksikön asiakkaiden ikäjakauma on laaja, joten tilojen sopivuudesta ja turvallisuudesta pidetään huolta jatkuvasti. Arkitoimintojen kuten ruoanlaittoon, pyykinhuoltoon ja siivoukseen on laadittu ohjeistuksia ja asiakkaat perehdytetään yksikön toimintatapoihin. Toiminnassa tapahtuvien muutosten, kuten asiakasmäärän nousun, vaikutuksia arvioidaan jatkuvasti ja näiden perusteella tehdään muutoksia vastaamaan muuttunutta tilannetta.

Tilojen kuntoa seurataan säännöllisesti, ja havaitut korjaustarpeet, kuten rikkoutuneet huonekalut, pintojen vauriot tai muut turvallisuutta uhkaavat tekijät korjataan viipymättä. Tilojen pintamateriaalit ja kalusteet on valittu siten, että ne ovat helposti puhtaina pidettäviä, kestävät säännöllistä siivousta sekä ovat käytössä kestäviä. Kalusteita päivitetään tarpeen mukaan. Haittaeläinten esiintymistä ehkäistään hyvällä siisteydellä ja elintarvikkeiden asianmukaisella säilytyksellä.

Yksikössä on käytössä oma kiinteistöhuolto, joka huolehtii tarpeen mukaan kaikista yksikön kunnostus-, tarkastus- ja korjaustoimenpiteistä. Yksikössä tehdään jatkuvasti toimintaympäristön riskien hallintaa ja kartoittamista, jolla varmistetaan tilojen turvallisuus. Tilojen turvallisuudesta on huolehdittu esimerkiksi kiinnittämällä kalusteet seiniin, askartelukaapin lukitsemisella sekä hätäpoistumisteiden pitämisenä esteettöminä.

Yksiköllä on oma pelastussuunnitelma sekä valmiussuunnitelma, jotka ohjaavat jokaisen vuorossa olevan työntekijän työtä. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastautumisharjoituksia.

Yksikössä toteutetaan säännöllisesti palotarkastukset ja kiinteistön omistaja huolehtii säännöllisistä ja tarpeenmukaisista kuntokartoituksista. Valmiussuunnitelma huomioi epidemioihin ja häiriötilanteisiin varautumisen, kuten sähkön-, lämmön- tai vedenjakeluhäiriöihin. Sairaustapauksissa hygieniakäytäntöjä tehostetaan taudin leviämisen ehkäisemiseksi ja tarvittaessa toimintaa rajataan.

Työntekijät perehdytetään yksikön perehdytyskäytänteiden mukaisesti. Perehdytys toteutetaan uusille työntekijöille sekä opiskelijoille ja sitä täydennetään tarvittaessa, esimerkiksi toiminnan muuttuessa. Lisäksi järjestetään turvallisuuskävely. Asiakkaille ja perheille annetaan selkeät ohjeet tilojen käytöstä ja turvallisista toimintatavoista heidän toimintakykynsä ja ikätasonsa huomioiden. Yhteistyössä työterveyden kanssa tehdään vuosittain suunnitelma, jossa käydään läpi ympäristöön ja työskentelyyn liittyvät asiat.

Jokaisella työntekijällä on voimassa oleva hygieniapassi.

Havaittujen ja tunnistettujen riskien korjaamista seurataan säännöllisesti koko työryhmän toimesta, ja erityistä huomioita korjaustoimenpiteiden toteutumisesta seurataan myös neljännesvuosittain omavalvonnan seurantahavaintojen raportissa, joka julkaistaan myös yksikön kotisivuilla.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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. Alihankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

Perhekuntoutusyksikkö Hermannissa ei käytetä alihankkijoita.

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikönjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja sisältövaatimuksista vastaavat Familiar Oy:n lastensuojelupalveluiden johtaja Mervi Elfing sekä laatujohtaja Marko Nikkanen.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja Heidi Tenovirta  
[heidi.tenovirta@familiar.fi](mailto:heidi.tenovirta@familiar.fi), 044 7044423

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön nettisivuilla sekä yksikössä siten, että siihen voi helposti ilman erillistä pyyntöä tutustua. Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikössä yleisten tilojen ilmoitustaululla.

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:

Kuopio 19.1.2026

Allekirjoitus:



Heidi Tenovirta

