

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusula

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	11
2.4 Muistutusten käsittely	11
2.5 Henkilöstö	14
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	16
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
2.8 Toimitilat ja välineet	16
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	18
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	19
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	21
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	24
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25

**4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA
JA PÄIVITTÄMINEN 25**

4.1 Toimeenpano.....26

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

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Pienryhmäkoti Havumäki Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mervi Elfving p. 044 5734111 mervi.elfving@familiar.fi

Toimintayksikkö Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusula	Y-Tunnus 2076305-6
Esihenkilö / vastuuhenkilö Minna Pärssinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0458769664 minna.parssinen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Päivärinteentie 2 a	Postinumero ja toimipaikka 04430 Lahela
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus	Asiakaspaikkamäärä neljä (4) perhepaikkaa
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) lähipalvelu	

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / Keusote: sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi Puhelinasiointi arkisin klo 12.30-15 p. 0408074756 tai p. 0408074755 Pohjois-Karjalan hyvinvointialue / Siunsote: p. 0133308265 tai p. 0133308268

Sähköposti: etunimi.sukunimi@siunsote.fi

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3krs, 80100 Joensuu

Tapaamiset ajanvarauksella.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue / Luvn:

Sosiaali.potilasasiavastaava.luvn.fi

p. 0291515838 numeroon voi jättää soittopyynnön ma klo 10-12 ja ti-to klo 9-11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä)

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 17.2.2025	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Laitosmuotoinen ympärivuorokautinen perhekuntoutus
---	---

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusula sijaitsee Tuusulan Lahelassa rauhallisella pientaloalueella luonnon läheisyydessä. Havumäen perhekuntoutusyksikkö tarjoaa perhekuntoutusta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Perhekuntoutuksen kesto arvioidaan yhdessä sijoittavan vastuusosiaalityöntekijän ja perheen kanssa. Perhekuntoutus voi sisältää arviointijakson. Perhekuntoutusyksikössä on neljä perhepaikkaa. Perhekuntoutuksessa on kyse tavoitteellisesta jaksosta, jonka aikana perheen kanssa työskennellään yhteisesti asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Perheen tilannetta havainnoidaan ja arvioidaan yhdessä perheen kanssa. Perhekuntoutusyksikössä perheet saavat perheohjaajien vankan tuen arjen hallintaan.

Perheohjaajillamme on elämäkokemusta ja ammattitaitoa. Meillä on osaamista päihde - ja mielenterveysasiakkaiden kohtaamisesta sekä kiintymyssuhteiden vahvistamisesta. Perheohjaajillamme on kokemusta myös maahanmuuttajaperheiden kanssa työskentelystä. Perhekuntoutukseen voivat äidit tulla jo raskausaikana aikuissosiaalityön tuella.

Perhekuntoutusyksikön teoreettisena viitekehyksenä on positiivinen psykologia ja dialogisuus. Huomioimme perheenjäsenten vahvuudet yksilöllisesti, joiden varaan muutosta voidaan rakentaa. Keskeistä työskentelyssä on tuoda esille lasten hyvinvoinnin näkökulma ja tarpeet. Meille on tärkeää, että perheenjäsenet tulevat kuulluiksi, kukin oman elämänsä asiantuntijana.

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

Perhekuntoutusyksikössä perheellä on käytössään oma huone, wc – ja suihkutilat. Lisäksi perheellä on käytössään yhteiset oleskelu- ja keittiötilat sekä lapsille oma leikkiätila. Yksikön saunatila on perheiden käytettävissä sovitusti.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

Familiarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

- Tieto ja taito

- Välittäminen ja vastuunotto
- Kasvu ja kehitys
- Kumppanuus ja yrittäjyys

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulan tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin hyvinvointialueiden lastensuojelun sosiaalityöntekijöille kuin palveluiden piirissä oleville perheille.

Perhekuntoutusyksikön toiminnan keskiössä on lapsi ja perhe. Jokaisella lapsella, nuorella ja vanhemmalla on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia. Näiden näkyväksi saaminen ja vahvistaminen on perheohjaajien ydintehtävä. Toimintaamme ohjaavat aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset, tärkeimpinä:

- lapsen oikeuksien sopimus, <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>
- lastensuojelulaki, www.finlex.fi
- sosiaalihuoltolaki, www.finlex.fi
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, www.finlex.fi

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

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

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

Perhekuntoutusjakson aikana laaditaan sosiaalityöntekijälle kuukausikooste, mistä selviää lapsen ja perheen tilanne, vanhempien kyky vastata lapsen tarpeisiin sekä

lapsen turvallisuuteen. Koosteessa kerrotaan myös, millaista työskentelyä perheen kanssa on ollut. Kuukausikooste perustuu perheohjaajien havainnointiin perheen arjessa sekä ohjaus- ja neuvontatilanteissa. Lisäksi koosteessa kerrotaan perheenjäsenien yksilö- ja ryhmätyöskentelystä, yhteisössä toimimisesta sekä mahdollisista terapeutin tapaamisista ja arvioinnista.

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

Asukkaille on yleisissä tiloissa erillinen palautelaatikko jatkuvan palautteen antamista varten. Palautteet käydään läpi päivittäin tai viikoittain perheohjaajien raportilla ja tiimissä. Saadun palautteen perusteella toimintaa kehitetään. Perheen lähtiessä perheyksiköstä kuntoutusjakson päätyttyä perheenjäseniltä pyydetään palautetta kuntoutusjaksosta. Palaute kerätään asiakastabletille, mistä annettu palaute siirtyy PowerBi-järjestelmään. Saatu palaute käydään työryhmän kanssa läpi työryhmäpäivässä tai viikkotiimissä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulan yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja vastaavat siitä, että perheyksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Tuusulan Perhekuntoutusyksikössä tuodaan avoimesti esille epäkohdat, poikkeamat ja muut toiminnan havainnot. Yksikönjohtaja käsittelee havainnot ja poikkeamat kuukausittain työryhmän kanssa työryhmäpäivässä. Korjaavat toimenpiteet sekä tilanteiden ennaltaehkäisy suunnitellaan yhteisesti. Toimenpiteet kirjataan tiimimuiistioon jälkikäteen tarkastelun mahdollistamiseksi ja toiminnan dokumentoimiseksi.

Yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja ottavat havaintoja puheeksi työryhmässä myös arjessa. Yksikönjohtaja raportoi laatu- ja turvallisuuspoikkeamista esihenkilöilleen, hyvinvointialueelle sekä valvovalle viranomaiselle. Yksikönjohtajan esihenkilönä toimii palvelujohtaja, joka tarkastelee palvelujen edellytysten täyttymistä yhdessä yksikönjohtajan kanssa kuukausittain kvartaaliarvioiden yhteydessä sekä akuuteissa tilanteissa viipymättä. Poikkeamailmoitukset menevät tiedoksi palvelujohtajalle ja hän reagoi niihin tarvittaessa. Palvelujohtaja osallistuu aina huomautusten sekä vakavien poikkeamailmoitusten käsittelyyn.

Perhekuntoutusyksikössä perheet huolehtivat itse lääkehoidostaan. Yksikössä on laadittu lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehoidonvastaava. Lääkehoidonvastaava osallistuu tarvittaessa lääkehoidon yhteisiin palaveriin ja huolehtii lääkehoidolle asetettuihin vaatimuksiin perehtymisestä omatoimisesti toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin kautta. Lääkehoitovastaavalla on taustatukenaan Familiarin lääkehoitotiimi, joka koostuu lääkehoitoon perehtyneistä työntekijöistä. Lääkehoitovastaava tekee kuukausittain lääkehoidon omaevalvontakyselyn, jolla seurataan lääkehoidon vaatimusten täyttymistä. Lääkehoitovastaava pitää lääkehoitoperehdytyksen ja huolehtii työntekijöiden lääkelupien suorittamisesta sekä päivityksestä yhdessä vastaavan ohjaajan ja yksikönjohtajan kanssa.

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

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusula on lastensuojelun avohuollon laitos. Perhekuntoutusyksikössä ei laadita hoito- ja kasvatussuunnitelmia. Asiakassuunnitelman laatii sijoittavan hyvinvointialueen vastuusosiaalityöntekijä yhteistyössä perheen kanssa. Asiakassuunnitelman pohjalta laaditaan perhekuntoutuksen tavoitteet neuvotteluissa. Perhekuntoutusjaksolla tehdään asiakkaan kanssa kuntoutussuunnitelma. Kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan perheenjäsenten vahvuudet yksilöllisesti, joiden varaan muutosta voidaan rakentaa. Keskeistä on tuoda esiin lasten hyvinvoinnin näkökulma ja tarpeet. Kuntoutussuunnitelma laaditaan kahden viikon kuluessa kuntoutusjakson alettua, aloitusneuvottelussa sovittujen tavoitteiden pohjalta. Kuntoutussuunnitelma päivitetään tarvittaessa kuntoutusjakson edetessä. Perheiden kanssa tehdään viikoittain viikkosuunnitelma, johon merkitään perheiden kanssa sovituttyöskentelyt, kuten yksilöajat ja ryhmätoiminnot sekä perheiden mahdolliset menot. Viikkosuunnitelman avulla arvioidaan kuntoutuksen etenemistä ja asetetaan uusia tavoitteita.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulassa asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja arvostaen. Asiakkaan kohtaaminen ja suhdetyöskentely aloitetaan jo ensi kohtauksesta. Perheohjaajien ja asiakasperheiden toimiva vuorovaikutus on merkityksellistä. Kaikilla perheohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan koulutus ja perheohjaajat koulutautuvat säännöllisesti ylläpitääkseen vahvaa ammatillista osaamista.

Eryytilanteita pyritään ennakoimaan keskustelemalla ja tarvittaessa ohjaamalla asiakasta rauhoittamaan yksikön ulkopuolelle. Kaikki erityytilanteet keskustellaan läpi asianosaisten kanssa, ja pyritään löytämään yhteisyymmärrys ja ratkaisu haastaviin tilanteisiin. Havumäen perhekuntoutusyksiköllä edellytetään päihteettömyyttä ja väkivallattomuutta. Mikäli asiakkailla tulee keskinäisiä pulmatilanteita, perheohjaajat auttavat asian selvittämisessä.

Perheohjaajan toimenkuvaan kuuluu asiakkaan neuvominen ja ohjaaminen, jotta asiakkaan oikeudet toteutuvat. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa antamaan palautetta perheohjaajille, yksikön esihenkilölle sekä neuvotaan kantelun tekemisessä, jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua.

Hyvien käytänteiden suunnitelma laaditaan yhteistyössä perheiden kanssa ja se on saatavilla asuinyksikön ilmoitustaululta ja toimiston suunnitelmakansista. Lisäksi jokaisella perheellä on mahdollisuus saada oma kappaleensa Hyviä käytänteitä koskevasta suunnitelmasta. Suunnitelmassa kerrotaan muun muassa Perhekuntoutusyksikön käytänteistä, hyvästä hoidosta, itsemääräämisoikeudesta ja valituskanavista.

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

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

Yksikönjohtajalla on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin. Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään tarpeen mukaan esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle ja joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle (esimerkiksi aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK).

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulassa vanhemmat ovat vapaaehtoisesti, lapset ovat sijoitettuna avohuollon tukitoimena perhekuntoutusyksikköön. Vanhemmat ovat ensisijaisesti vastuussa lasten hoidosta ja huolenpidosta sekä vanhemmat päättävät lastensa asioista. Lapsen näkemykset otetaan huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.

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

Perheet osallistuvat viikoittain yhteisökokoukseen, missä heillä on mahdollisuus vaikuttaa yhteisön toimintaan, viikon ruokalistaan sekä antaa palautetta. Yhteisökokouksessa huomioidaan aina lasten toiveet. Perheiden kanssa tehdään viikkosuunnitelma, missä huomioidaan perheiden toiveet. Perhekuntoutusyksikössä tehdään kuukausittain kooste kuntoutusjakson etenemisestä. Koosteet käydään yhdessä läpi asiakkaan kanssa ja niihin kirjataan asiakkaan mielipide ja ajatukset ennen koosteen lähettämistä vastuusosiaalityöntekijälle.

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: Minna Pärssinen, yksikön johtaja p. 0458769664, minna.parssinen@familiar.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / Keusote:

sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi

Puhelinasiointi arkisin klo 12.30-15

p. 0408074756 tai p. 0408074755

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue / Siunsote:

p. 0133308265 tai p. 0133308268

Sähköposti: etunimi.sukunimi@siunsote.fi

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3krs, 80100 Joensuu

Tapaamiset ajanvarauksella.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue / Luvn:

Sosiaali.potilasasiavastaava.luvn.fi

p. 0291515838 numeroon voi jättää soittopyynnön ma klo 10-12 ja ti-to klo 9-11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä)

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista määrittelee sosiaaliasiavastaavan tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa

- Neuvoa ja avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000 Faksi: 0295 016 661 Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Eduskunnan oikeusasiamies: Postiosoite: 00102 Eduskunta Käyntiosoite: Arkadiankatu 3 Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihe) oikeusasiamies@eduskunta.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista: Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

Kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 5110 1200, palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15. Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä myös sähköisellä kuluttajaneuvonnan yhteydenottolomakkeella, joka löytyy netistä kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta

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

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

Perhekuntoutuksen laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön johtajalle. Muistutuksen voi tehdä

tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

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

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

Vastineet ja selvitykset lähetetään lastensuojelupalveluiden johtajalle.

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

2.5 Henkilöstö

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

Henkilömitoitus määrittyy Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulan toimiluvan ja hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen puitesopimuksien vaatimusten mukaisesti. Työryhmässä on 8 henkilöä:

- 1 yksikön johtaja (sosionomi AMK)
- 1 vastaava ohjaaja (sosionomi AMK)
- 1 sairaanhoitaja (AMK)
- 4 perheohjaajaa (sosionomi AMK)
- 1 toimintaterapeutti

Pitkäaikaisia tuntityöntekijöitä on käytössä tarvittaessa. Tuntityöläisillä on sosiaali- tai terveysalan tutkinto. Tuntityöntekijöitä tarvitaan vakituisen henkilöstön poissaolojen aikana sekä joskus vahvistamaan vuoroja asiakkaiden vuoksi.

Perheyksikössä on vuosittain 3-4 opiskelijaa. Opiskelijat eivät ole yksin työvuorossa eivätkä ole hoitovastuussa. Otamme vain yhden opiskelijan kerrallaan, jotta voimme ohjata opiskelijaa.

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

Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Tarvittaessa töihin kutsuttavien ohjaajien perehdytykseen sisältyy välttämättömimmät työsuhteasiat, tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Vakinaiseen työsuhteeseen tulevalle henkilölle suunnitellaan perehdytysohjelma yksilöllisesti ottaen huomioon mm. työsuhteen kesto, ammattitaito, kokemus ja koulutus. Tarkistuslista sisältää luettelon perehdyttämisessä esille otettavista asioista. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä / mentori, joka on vastuussa hänen perehdyttämisestään. Kaikki työntekijät osallistuvat perehdyttämiseen kukin omassa vuorossaan.

Moodle oppimisalustalla on perehdytyspolku, jonka työntekijä tekee viikoittain koeajan aikana. Perehdytyspolku tallentuu Workdayhin. Perehdytyksen etenemisestä vastaa esihenkilö.

Perehdytyksen aikana käydään läpi:

- Asiakastietojärjestelmä Nappula
- Työajanseurantajärjestelmä Ortec
- HR-järjestelmä Workday
- Toiminnanohjausjärjestelmä Faminet
- Yksikön tilat ja arjen käytännöt
- Ohjaajien toimenkuvat eri vuoroissa
- Omaohjaajan tehtävät
- Vaitiolovelvollisuus- ja salassapitosopimus
- Turvallisuuskävely, hälytysnapin käyttö ja turvallisuusasiat
- Muut perehdytysohjelman asiat

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

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

- Alkusammutuskoulutus
- Ensiapukoulutus
- Love-lääkeluvat

Yksikössä työskentelevillä tulee olla voimassa oleva Hygieniapassi. Työntekijät kirjaavat itse käytyt kurssit ja täydennyskoulutukset Workday HR-järjestelmään.

Henkilöstön rekrytointeja tehdään tarpeen mukaan henkilöstövaihdosten yhteydessä. Rekrytointihaastatteluissa on esimiesten lisäksi aina paikalla myös perheohjaaja. Edellytämme alalle soveltuvaa koulutusta sekä lastensuojelun työkokemusta. Arvostamme menetelmäosaamista sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Perhekuntoutusyksikön tärkein arvo on ihmisten arvostava kohtaaminen. Hakijoilta vaaditaan hygieniapassi, EA-koulutus, Love-lääkeluvat sekä ajokortti.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Vastaava ohjaaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja huolehtii paikalla ollessaan työvuorojärjestelyistä. Virka-ajan ulkopuolella tai esihenkilön muutoin poissaollessa vuorossa olevat työntekijät ovat vastuussa tarvittavista vuorojärjestelyistä, muun muassa äkilliset poissaolot. Poissaoloista ilmoitetaan aina yksikön johtajalle tai hänen poissaollessa vastaavalle ohjaajalle.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialueiden vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Perhekuntoutusjakson aikana perheohjaajat tekevät asiakkaan suostumuksella yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa. Asiakkaan verkosto voi sisältää esimerkiksi terveydenhuollon, päivähoidon tai koulun edustajia, joiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan kanssa. Perhekuntoutusjakson tavoitteena on ylläpitää asiakkaan hoidollisia tai asiakkaalle tärkeitä yhteistyötahoja. Yhteistyötahojen merkitys korostuu kuntoutusjakson jälkeen. Eriyistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan ja mahdollisimman mutkattomaan tiedonkulkuun.

2.8 Toimitilat ja välineet

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusula sijaitsee Tuusulan Lahelassa omakotitaloalueella lähellä Hyrylän palveluja. Perhekuntoutusyksikössä on modernit ja meidän tarpeitamme varten joulukuussa 2024 remontoituvat tilat. Hoidollinen ympäristö on tärkeä osa kuntoutumista. Yksikön toimitiloissa kiinnitetään huomiota tilojen viihtyvyyteen, kodinomaisuuteen ja turvallisuuteen. Esteettömät tilat sijaitsevat yhdessä tasossa.

Jokaisella perheellä on käytössään oma huone, WC ja suihkutila. Perheiden yhteisessä käytössä ovat keittiö, ruokailutila, leikkihuone, Satumetsä-toimintatila ja olohuone. Olohuoneessa on televisio, joka on yhteisessä käytössä. Kiinteistön yhdyskäytävällä sijaitsee saunatila, johon perhe voi varata oman saunavuoron ja niistä sovitaan yhteisökokouksessa. Lisäksi yhdyskäytävältä löytyvät yksi pesukone ja kuivausrumpu perheiden käyttöön yksikön puolella olevien laitteiden lisäksi ja neuvottelutila, jossa pidetään perheen ja henkilöstön palaverieita. Henkilöstön raporteja varten käytössä on erillinen toimisto- ja kokoustila.

Yksikössä on perheiden käytössä kaksi pesukonetta ja kuivausrumpu erillisessä tilassa. Asiakkaat hoitavat oman pyykkihuoltonsa itse. Yövuoron ohjaaja huolehtii perhekuntoutusyksikön pyykkihuollosta. Aasukkaat siivoavat omat huoneensa viikoittain. Yleiset tilat siivoaa perheohjaajat ja tarvittaessa siivousfirma. Siivousohjeistus löytyy erillisestä siivoussuunnitelmasta. Jätehuollosta huolehtii L&T, Lassila&Tikanoja. Perhekuntoutusyksikössä lajitellaan jätteet (bio-, lasi-, metalli-, pahvi-, muovi- ja sekajäte). Ohjeet lajitteluun löytyy erillisestä ympäristösuunnitelmasta. Asiakkaita ohjeistetaan kierrätyksestä.

Perhekuntoutusyksikön läheisyydestä löytyy kaksi hyvin varusteltua leikkipuistoa, jossa asiakasperheet käyvät perheohjaajan kanssa tai omatoimisesti. Perheyksikössä on omat terassialueet perheiden käytössä.

Tekninen tila sijoittuu asuinyksikön päätyyn, missä on ilmanvaihtokone. Suuri tekninen tila sijaitsee talon keskiosassa erillisellä sisäänkäynnillä ja sieltä löytyvät muun muassa sulaketaulu ja päävesisulku. Kaluston kunnossapidosta vastaa Perhekuntoutusyksikön henkilöstö. Kiinteistö ja kalusto tarkastetaan kuukausittain sisäisten palotarkastusten yhteydessä ja lisäksi arjessa tehtyjen havaintojen perusteella. Sisäisen palotarkastuksen toteuttaa turvallisuusvastaava. Viat ja puutteet korjautetaan joko kiinteistöhuollon tai laitteiden tai kaluston korjaamisella tai tarvittaessa uusimisella. Henkilöstöä ja perheitä ohjataan kertomaan kaikista havainnoista mahdollisten laitevikojen, kiinteistöongelmien tai poikkeavien tilanteiden, kuten hajujen, äänien tai tunteiden suhteen. Turvallisuusvastaava toteuttaa säännölliset turvallisuuskävelyt ja huolehtii turvallisuusperhdytyksestä henkilöstölle ja asukkaille. Toimitilojen kunnossapidosta vastaa Kotikatu Oy. Vika- ja

huoltoilmoitukset tehdään sähköisen ilmoitusjärjestelmän kautta. Palvaroitinjärjestelmän vuosihuollon suorittaa Bravida.

Viimeisin palotarkastus 14.5.2025.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Noudatamme Mehiläisen tietoturvasuunnitelmaa, joka on jokaisen työntekijän löydettävissä Mehinetissä. Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 14.5.2025. Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti.

Perhekuntoutusyksikössä on käytössä AJAX-turvapainikejärjestelmä, johon myös osa ulko-ovista on kytketty. Perheiden käytössä olevissa ulko-ovissa ei ole hälyttymiä. Vartiointiliike Securitas Oy vastaa vartijakutsusta ja sen toimivuudesta. Turvallisuusvastaava tarkastaa AJAX- hälyttimet kerran kuukaudessa ja tilaa tarvittaessa huollon Securitas Oy:ltä.

Yksikössä on saatavilla asiakaskäyttöön verenpaine- ja kuumemittarit. Laitteiden kalibrointia ja huoltoa seurataan Faminetissä lääkehoidon omavalvonnan kuukausiseurannassa. Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaa vastuusairaanhoitaja.

Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
- vastuusairaanhoitaja Maria Salokoski

Perhekuntoutusyksikössä ei ole kulun- eikä kameravalvontaa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Havumäen Perhekuntoutusyksikkö Tuusulassa on laadittu lääkehoitosuunnitelma, mitä päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Perhekuntoutusyksikössä asiakkaiden lääkehoidosta vastaa aina asiakkaan oma hoitava lääkäri. Perhekuntoutusyksikössä ei ole omaa lääkäriä eikä asiakkaiden lääkityksestä vastaavaa lääkäriä, vaan asiakkaalla on oma hoitokontakti oman alueensa palveluihin. Asiakkaan lääkehoidon ongelmatilanteissa asiakasta ohjataan olemaan

yhteydessä lääkkeen määränneeseen hoitavaan tahoon tai akuuteissa tilanteissa päivystyspoliklinikkaan.

Perhekuntoutusjakso perustuu vapaaehtoisuuteen. Lääkehoidon katsotaan kuuluvan osaksi kuntoutusta. Kaikille perheenjäsenille tehdään perhekuntoutukseen tullessa perhekuntoutusyksikön sairaanhoitajan toimesta terveydentilankartoitus. Terveydentilankartoituksen yhteydessä kartoitetaan asiakkaan olemassa olevat terveydenhuollon hoitokontaktit, asiakkaan säännöllisesti ja tarvittaessa käytössä oleva lääkitys sekä asiakkaan kyky ja yksilöllinen tuen tarve oman lääkehoitonsa toteuttamiseen. Mikäli arvioidaan, että asiakas tarvitsee tukea lääkehoitonsa turvalliseen toteuttamiseen, voidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa päättää, että asiakkaan lääkehoidosta vastaa perhekuntoutusyksikkö. Tuolloin asiakkaan lääkkeet säilytetään perhekuntoutusyksikön lääkehuoneessa. Asiakas jakaa sairaanhoitajan valvonnassa lääkkeensä dosettiin erikseen määriteltynä lääkkeenjakoapäivinä. Asiakas voi säilyttää dosettinsa perheen huoneessa sijaitsevassa lukollisessa lääkekaapissa.

Koska Havumäen perhekuntoutusyksikkö on lastensuojelun avohuollon laitosmuotoinen tukitoimi, lasten lääkehoito on vanhempien vastuulla. Yksikön lääkehoidosta vastaavana laillistettuna terveydenhuollon ammattihenkilönä toimii yksikön vastuusairanhoitaja. Kaikilla perheohjaajilla on oltava voimassa olevat lääkehoitoluvat, jotka päivitetään neljän vuoden välein.

Jokaisessa vuorossa on 1 lääkevastaava, joka on ensisijaisesti terveydenhuollon koulutuksen saanut lähi-/sairanhoitaja ja ellei sellaista ole työvuorossa siirtyy vastuu muun koulutuksen saaneelle, lääkeluvat suorittaneelle henkilölle.

Lääkevastaavan tehtävät:

- huolehtii / kouluttaa henkilökuntaa, kaikilla on lääkekoulutus
- huolehtii ensiapuvälineistä
- huolehtii että käsikauppatavaroita on saatavilla
- on yhdyshenkilönä asiakkaan hoitavaan tahoon
- päivittää yksikön johtajan kanssa lääkehoitosuunnitelman

Jokaisessa asukashuoneessa on lukollinen lääkekaappi, jonka avain luovutetaan perhekuntoutuksen alkaessa asiakkaalle erillisellä allekirjoitettavalla lomakkeella. Vara-avain säilytetään toimistossa lukollisessa kaapissa. Perhekuntoutuksen päätyttyä, asiakas tyhjentää lääkekaapista omat ja perheensä lääkkeet ja palauttaa avaimen perheohjaajalle kuittausta vastaan. Yksikössä on käytössä erillinen lääkehuone, jossa sijaitsee lääkejääkaappi tarvittavien lääkkeiden kylmäsäilytykseen sekä asiakasperheille ja henkilöstölle varatut Jodi-tabletit Familiarin ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehuone sijaitsee kiinteistön yhdyskäytävällä. Lääkehuoneeseen on pääsy lääkehoidon vastuusairanhoitajalla ja yksikön johtajalla sekä tarvittaessa päivystäjällä (esihenkilö).

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Nappulan käyttöön, henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä opastus kuuluu osana perehdytystä. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja velvollisuus.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn heti työsuhteen alussa. Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytysvuorossa. Jokaisessa työvuorossa jokaisesta perheestä kirjataan asianmukaisesti ja viipymättä. Yhteiskirjaamista harjoitellaan. Kirjaamiskoulutus on toteutettu loppuvuodesta 2024 ja sitä on täydennetty vuoden 2025 aikana Kanta-kirjaamisen osalta.

Asiakastietojärjestelmä Nappulaan kirjataan ja tallennetaan kaikki sosiaalihuollon asiakastiedot. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palo-suojattu. Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla lapsen sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun kirjattuna kirjeenä. Muu aineisto hävitetään asianmukaisesti tietoturvasäiliöihin.

Työvuoroissa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että jokaiselle työntekijälle mahdollistuu aika kirjaamiseen. Kirjaamiselle on toimistossa ergonimiset, sähköiset työpöydät ja työtuolit. Salassapitoa edellyttäviä asiakirjoja säilytetään lukollisessa kaapissa kahden lukon takana. Perhekuntoutusyksikössä käytetään aina tietoturvaroskista asiakastietoa sisältävien papereiden hävittämiseen. Työnjakolistassa sekä ohjaajien kalenterissa asiakkaiden nimien sijasta käytetään asiakkaiden huoneiden numeroita.

Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden yleinen tietosuojaseloste on Perhekuntoutusyksikössä kaikkien saatavilla. Perehdytyksessä käydään läpi tietoturvallisen toimintatavan edellytykset ja kerrotaan tietoturvaa lisäävistä toimista, joita yksikössä edellytetään. Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7§:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Kaikki tietosuojan rikkoutumiseen liittyvät tilanteet otetaan puheeksi yksikönjohtajan toimesta. Tietosuojapoikkeamatilanteista tehdään toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin poikkeamailmoitus, joka käsitellään tiimipalaverissa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti, p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden kanssa pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa perheet saavat antaa palautetta sekä vaikuttaa perhekuntoutusyksikön yhteiseen toimintaan ja kehittämiseen. Asiakkailta on käytössä asiakaspalautetabletti, jossa aikuiset ja lapset saavat antaa palautetta perhekuntoutusjaksosta. Asiakaspalautte käsitellään reaaliaikaisesti työryhmän kanssa työryhmäpäivässä tai päivittäisraportilla. Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Omaohjaaja keskustelee myös säännöllisesti perheen kanssa heidän asioistaan ja toiveistaan, ja tuo nämä asiat tiimin tietoon.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

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

Perhekuntoutusyksikön työntekijöille sekä asukkaille pidetään säännöllisesti poistumisharjoituksia. Työntekijöille pidetään säännöllisesti turvallisuuskävelyä ja aina, kun perheyksikköön tulee uusi työntekijä tai opiskelija. Alkusammutuskoulutukset järjestetään säännöllisesti ja henkilöstön lisäksi niihin osallistuu tarvittaessa myös asiakasperheet.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

(Valvontalaki 29 §)

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

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

Asiakaspalautetta pyydetään arjessa suullisesti ja epäkohtiin puututaan.

Kuntoutusjakson päätyttyä pyydämme palautetta asiakkailta asiakaskyselytabletin kautta sekä sosiaalityöntekijöiltä vuosittain.

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

Aluehallintovirasto voi antaa hallinnollista ohjausta taholle, jonka toiminnasta on kanneltu. Etelä-Suomen aluehallintovirasto kirjaamo.etela@avi.fi Puhelinvaihe: 0295 016 000 Postiosoite: PL 1, 13035 AVI Käyntiosoite: Ratapihantie 9, Helsinki

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu osana hoitoon ja kasvatukseen. Työntekijät opastavat ja valvovat, että perhe huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan riittävästi ja lapsia ohjataan käsihygieniaan erityisesti tarttuvien tautien ennaltaehkäisyssä. Perheillä on omien huoneiden siivouspäivät kerran viikossa ja tarvittaessa. Huoneiden siivouksessa ohjaajat ovat tarvittaessa apuna. Pyykkihuollosta perhe vastaa itse ja saa tähän tarvittaessa tukea ja ohjeistusta.

Perhekuntoutusyksikköön on laadittu siivoussuunnitelma ja ohjaajilla on ohjeistukset vuorokohtaisista tehtävistä, jossa on huomioitu tarvittaessa poikkeusajan tilanteet.

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia. Ohjaajilla on hygieniapassit.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kiinteistöhuolto; Kotikatu Oy

Harri Kankare, Ratkaisukeskeinen psykoterapeutti/työnohjaaja kevääseen 2026 saakka.

Outi Saarela, Ratkaisukeskeinen työyhteisösovittelun asiantuntija 3.9.2026 alkaen.

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

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläsen 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. Ali-hankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelman laatii turvallisuusvastaava ja koko henkilöstö voi osallistua sen tekemiseen. Vakituinen henkilöstö lukee ja kuittaa valmiussuunnitelman luetuksi sähköiseen Pelsu-järjestelmään.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulan omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut koko perhekuntoutusyksikön työryhmä. Omavalvontasuunnitelma on jaettu osiin työparien työstettäväksi. Tämän jälkeen omavalvontasuunnitelma koostettiin yhteen ja käsiteltiin henkilökunnan kesken työryhmäpäivässä. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön johtaja.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Nimi: Minna Pärssinen

Yhteystiedot: p. 0458769664 minna.parssinen@familiar.fi

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sähköisesti toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä ja Havumäen perhekuntoutusyksikön internet-sivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy tulosteena asuinyksikön ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään toiminnan muutosten yhteydessä yksikönjohtajan toimesta. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palautteen, arjen havainnoinnin ja johtamisen sekä ohjaus- ja valvontakäyntien avulla. Omavalvonnan seuranta-kohteista tehdään kvartaaleittain koonti, joka julkaistaan Havumäen perhekuntoutusyksikön internet-sivuilla. Koonnin kirjoittaa yksikönjohtaja sekä vastaava ohjaaja ja se perustuu poikkeamailmoituksiin, arjen havaintoihin ja toiminnassa tapahtuviin muutoksiin ja kehittämiskohtiin.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Tuusulassa 18.5.2026

Allekirjoitus:

