

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusula

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	3
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	8
2.3.1 Asiallinen kohtelu	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	10
2.4 Muistutusten käsittely	11
2.5 Henkilöstö	13
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
2.8 Toimitilat ja välineet.....	16
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
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	21
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	23
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	24

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

4.1 Toimeenpano25

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen25

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Pienryhmäkoti Havumäki Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mikko Määttänen p. 0406793737 mikko.maattanen@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: Sosiaaliasiavastaavat Susanna Honkala p.040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi ja Anne Mikkonen, p. 040 807 4755, anne.mikkonen@keusote.fi tai sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen p. 0941910230, sosiaali- ja potilasasiavastaava@vakehyva.fi Helsingin kaupunki: Sosiaaliasiavastaava Jenni Hannukainen p.09 310 43355, sosiaali.potilasvastaava@hel.fi Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Anette Karlsson p. 040 514 2535, anette.karlsson@itauusimaa.fi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Jenni Henttonen p. 029 151 5838,

sosiaaliasiavastaava@luvn.fi

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

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

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

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

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

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

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

Lapin hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava p. 040 506 0083

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

Pohjanmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava p. 044 703 4115

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

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

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

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	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 eripituisia arviointi- ja kuntoutusjaksoja perheille. Perhekuntoutusyksikössä on neljä perhepaikkaa. Perhearvioinnissa ja -kuntoutuksessa on kyse tavoitteellisesta jaksosta, jonka aikana perheen kanssa työskennellään yhteisesti asetettujen tavoitteiden mukaisesti. 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 viitekehystenä 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 perheillä on käytössään yhteiset oleskelu- ja keittiötilat sekä lapsille oma leikkutila. 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 yrittäjäyys

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

Havumäen Perhekuntoutusyksikkö Tuusulan laadulliset asiat pohjautuvat puitesopimukseen ja organisaation omiin laatuvaatimuksiin. Laatu mitataan asiakaskokemuskyselyillä, toimintakykymittareilla, kvartaaleittain palvelujohtajan ja yksikönjohtajan käymien arvioiden perusteella, kuukausittain omavalvontakyselyiden avulla, omavalvonta- ja auditointikäynneillä sekä ohjaus- ja valvontakäynneillä.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden kanssa pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa perheet saavat antaa palautetta sekä vaikuttaa perheyksikön yhteiseen toimintaan ja kehittämiseen. Asiakkailta on käytössään asiakaspalautetabletti, jossa aikuiset ja lapset saavat antaa palautetta perhekuntoutusjaksosta. Asiakaspalaute käsitellään reaaliaikaisesti työryhmän kanssa työryhmäpäivässä tai päivittäisraportilla. Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

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

Omavalvontaa toteutetaan arjessa sekä kuukausittain yksikönjohtajan tekemien omavalvontakyselyiden kautta. Omavalvontakyselyssä tarkastellaan esimerkiksi hoitoa ja kasvatusta, turvallisuutta sekä henkilöstöasioita. Omavalvontakäyntien teemat vaihtuvat. Kerran tai kahdesti vuodessa toteutetaan suunnitelmallinen omavalvontakäynti sekä lisäksi yksikön tarpeesta nousevia käyntejä. Käynnit toteuttavat yleensä laatutiimi tai jonkin toisen alueen palvelujohtaja. Ulkoisia auditointikäyntejä sekä ohjaus- ja valvontakäyntejä voivat toteuttaa esimerkiksi hyvinvointialue tai aluehallintovirasto.

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

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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 tiimimuistioon jälkikäteen tarkastelun mahdollistamiseksi ja toiminnan dokumentoimiseksi.

Yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja ottavat havaintoja puheeksi työryhmässä myös arjessa. Yksikönjohtaja raportoi laatu- ja turvallisuuspoikkeamista esihenkilölleen, 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 palaverihin ja huolehtii lääkehoidolle asetettuihin vaatimuksiin perehtymisestä omatoimisesti toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin kautta. Lääkehoitovastaavalla on taustatukenaan Familiarin lääkehoitotiimi, joka koostuu lääkehoitoon perehtyneistä työntekijöistä. Lääkehoitovastaava tekee kuukausittain lääkehoidon omavalvontakyselyn, jolla seurataan lääkehoidon vaatimusten täyttymistä. Lääkehoitovastaava pitää lääkehoitoperehdytyksen ja huolehtii työntekijöiden lääkelupien suorittamisesta sekä päivityksestä yhdessä vastaavan ohjaajan ja yksikönjohtajan kanssa.

Turvallisuusvastaava huolehtii säännöllisestä turvallisuustarkastuksen tekemisestä sekä kiinteistön ja kaluston kunnossapidosta turvallisuusnäkökulmasta. Turvallisuusvastaava perehdyttää työntekijät sekä 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. Kuntoutussuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa kuntoutusjakson edetessä, vähintään kolmen kuukauden välein. Perheiden kanssa tehdään viikoittain viikkosuunnitelma, johon merkitään perheiden kanssa sovitut työskentelyt, 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 kohtaamisesta. Perheohjaajien ja asiakasperheiden toimiva vuorovaikutus on merkityksellistä. Kaikilla perheohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan koulutus ja perheohjaajat kouluttautuvat säännöllisesti ylläpitääkseen vahvaa ammatillista osaamista.

Erytistilanteita pyritään ennakoimaan keskustelemalla ja tarvittaessa ohjaamalla asiakasta rauhoittumaan yksikön ulkopuolelle. Kaikki erityistilanteet keskustellaan läpi asianosaisten kanssa, ja pyritään löytämään yhteisymmärrys ja ratkaisu haastaviin tilanteisiin. Havumäen perhekuntoutusjaksolla 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.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma laaditaan yhteistyössä perheiden kanssa ja se on saatavilla asuinyksikön ilmoitustaululta ja toimiston suunnitelmakansiosta. Lisäksi jokaisella perheellä on mahdollisuus saada oma kappaleensa Hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta. Hyvää kohtelua koskevassa 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 poikkeamissa selvitys tehdään palvelujohtajalle, joka osallistuu poikkeaman käsittelyyn tarpeen mukaan. 4-5 tason poikkeamista lähtee ilmoitus laatujohtajalle, palvelujohtajalle sekä lastensuojelun johtajalle, ja heidän kanssaan mietitään tarvittavat toimenpiteet konsernin ohjeistuksien mukaisesti.

Yksikönjohtajalla on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin. Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään tarpeen mukaan esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle ja joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle (esimerkiksi 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 kuntoutujakson 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 käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot: Pia Muhonen, yksikön johtaja p. 0404847359, pia.muhonen@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 sovittelevassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Keusote

Susanna Honkala p. 0408074756 ja Anne Mikkonen p. 040 8074755

susanna.honkala@keusote.fi, anne.mikkonen@keusote.fi

puhelinasiointi ma klo. 12.30-15, ti ja ke klo. 8.30-12 ja to klo. 9-15.

Siunsote

Hanna Mäkijärvi, p. 0133308265

Kati Saurula p. 0133308268

sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3 krs.

80100 Joensuu

Tapaamiset ajanvarauksella.

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
Puhelinvaihte: 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 vaihte)
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/kuluttajajasiat/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 tietojensa 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 käsitelävissä 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 määrittynyt Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulan toimiluvan ja hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen puitesopimuksien vaatimusten mukaisesti. Työryhmässä on 8 henkilöä:

- 1 yksikön johtaja (sosionomi AMK, lyhytterapeutti)
- 1 vastaava ohjaaja (sosionomi AMK)
- 1 sairaanhoitaja (AMK)
- 3 perheohjaajaa (sosionomi AMK)
- 1 perheohjaaja (yhteisöpedagogi)
- 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: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville sijaisille, opiskelijoille ja työharjoittelijoille.

Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Tarvittaessa töihin kutsuttavien ohjaajien perehdytykseen sisältyy välttämättömimmät työsuhdeasiat, 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 yksikkökohtainen 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
 - EA1 ensiapukoulutus
 - Love-lääkeluvat sekä XAMK:n 5op Toteuta lääkehoitoa turvallisesti-verkkokoulutus
- Yksikössä työskentelevillä tulee olla voimassa oleva Hygieniapassi. Työntekijät kirjaavat itse käydyt 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. Eryistä 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 remontoitavat 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, Satumetsäleikkihuone 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 palaverit. 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. Aukkaat siivoavat omat huoneensa viikoittain. Yleiset tilat siivoaa perheohjaajat ja tarvittaessa siivousfirma. Siivousohjeistus löytyy erillisestä siivoussuunnitelmasta. Jätehuollosta huolehtii Kiertokapula. Perhekuntoutusyksikössä lajitellaan jätteet. Ohjeet lajitteluun löytyy erillisestä ympäristösuunnitelmasta. Asiakkaita ohjeistetaan kierrätyksestä.

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

Tekninen tila sijoittuu asuinyksikön pätyyn, 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 tuntemusten suhteen. Turvallisuusvastaava toteuttaa säännölliset turvallisuuskävelyt ja huolehtii turvallisuusperehdytyksestä henkilöstölle. Toimitilojen kunnossapidosta vastaa Kotikatu Oy. Vika- ja huoltoilmoitukset tehdään sähköisen ilmoitusjärjestelmän kautta.

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 16.4.2024. 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 verenpainemittari ja alkometri. Alkometriin asiakas puhaltaa pyydettäessä omasta tahdostaan. Laitteiden kalibrointia ja huoltoa seurataan Faminetissä lääkehoidon omavalvonnan kuukausiseurannassa. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeista vastaa vastuusairaanhoidaja.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

- vastuusairaanhoidaja Kati Simola

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 laitosten tukitoimi, lasten lääkehoito on vanhempien vastuulla. Yksikön lääkehoidosta vastaavana laillistettuna terveydenhuollon ammattihenkilönä toimii yksikön vastuusairaanhoitaja. Kaikilla perheohjaajilla on oltava voimassa olevat lääkehoitoluvat, jotka päivitetään neljän vuoden välein.

Jokaisessa vuorossa on 1 lääkevastaava, joka on ensisijaisesti terveydenhuollon koulutuksen saanut lähi-/sairaanhoitaja 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 lääkejääkaappi tarvittavien lääkkeiden kylmäsäilytykseen ja se sijaitsee kiinteistön yhdyskäytävällä olevassa lukollisessa lääkehuoneessa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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.

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 ergonominen työpöytä ja työtuoli. 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 tietoturvallisten toimintatavan edellytykset ja kerrotaan tietoturvaa lisäävistä toimituksista, 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

Faminiin 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 keskusteleekin 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. Ruuanlaitto-tilanteissa 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, kuten lukollinen veitsikaappi.

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 turvallisuuskävelyjä ja aina, kun perheyksikköön tulee uusi työntekijä tai opiskelija.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Havumäen perhekuntoutusyksikkö Tuusulan henkilöstöllä on velvollisuus toimia aktiivisesti turvallisuuden varmistamiseksi ja ilmoittaa havaitsemistaan riskitekijöistä esihenkilöille. Perhekuntoutusyksikön 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. Henkilöstö omalta osaltaan raportoi ja dokumentoi toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin ja asiakastietojärjestelmä Nappulaan toiminnassa tapahtuvat poikkeamat, epäkohdat sekä riskit erillisten ohjeistusten mukaisesti ja tiedottavat niistä esihenkilöitään, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki ohjaa tekemään.

Kun epäkohta havaitaan, asiasta keskustellaan yhteisesti. Tarkastellaan asiaa, mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii.

Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa

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

Faminetissä voi tehdä myös lääkehoidossa, turvallisuudessa ja ravintohuollossa havaitut poikkeamat. Väärinkäytösten, epäkohtien ja / tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehinetissä (organisaation intra) kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti. Henkilöstöä kannustetaan nostamaan esille ja yksikönjohtajan tietoon kaikki toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit, laatuun liittyvät kehitysehdotukset ja havainnot.

Lasten ja heidän läheistensä esille tuomat poikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin henkilökunnan toimesta "palaute/kantelu/selvitys"- kohtaan. Asiat käsitellään kuukausittain henkilöstön tiimipalaverissa tai tarpeen vaatiessa välittömästi. Vakavan tason poikkeamat käsitellään myös palvelujohtajan kanssa. 4-5- tason poikkeamista lähtee ilmoitus laatujohtajalle, palvelujohtajalle sekä lastensuojelun johtajalle, ja heidän kanssaan mietitään tarvittavat toimenpiteet konsernin ohjeistuksien mukaisesti.

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

Kantelu on valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle, tehty ilmoitus epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Aluehallintovirastoon voi tehdä kantelun silloin, kun kantelun kohteena olevan toimipaikan tai henkilön toiminta on mielestäsi lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnistä. Jos mahdollista, ensin olisi hyvä keskustella palvelun

antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos on tapahtunut virhe tai epäilet asian huonoa hoitoa, asia voi korjaantua keskustelun jälkeen. Palveluntarjoajalle voi tehdä myös kirjallisen muistutuksen ennen kuin tekee kantelua aluehallintovirastolle. Muistutus ja siihen saatu vastaus on liitettävä kanteluun. Huomioitavaa on, että kantelupäätös on salassa pidettävä, jos kantelussa on yksityisyyden suojaamiseksi liittyviä salassa pidettäviä tietoja, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja.

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

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu osana hoitoon ja kasvatukseen. Työntekijät opastavat ja valvovat, että 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

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 vastaava ohjaaja.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Nimi: Minna Pärssinen

Yhteystiedot: p. 0458769664 minna.parsinen@familar.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 seurantakohteista 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 1.10.2025

Allekirjoitus:



Minna Pärssinen