

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Vanhamäki

SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|--|-----------|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT | 2 |
| 1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet | 3 |
| 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS | 6 |
| 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset | 6 |
| 2.2 Vastuu palvelujen laadusta | 7 |
| 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet | 8 |
| 2.3.1 Asiallinen kohtelu | 10 |
| 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen | 10 |
| 2.4 Muistutusten ja epäkohtailmoitusten käsittely sekä sosiaalivastaava..... | 13 |
| 2.5 Henkilöstö | 15 |
| 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 | 17 |
| 2.10 Lääkehoitosuunnitelma | 22 |
| 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat..... | 22 |
| 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen..... | 24 |
| 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA..... | 25 |
| 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 25 |
| 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely | 25 |
| 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen..... | 27 |
| 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta | 27 |
| 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta..... | 27 |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN | 28 |
| 4.1 Toimeenpano | 28 |
| 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 28 |

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

| |
|---|
| Palveluntuottaja Familiar Oy |
| Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki |
| Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Lastensuojelupalvelut Mikko Määttänen, p. 040 679 3737 (mikko.maattanen@familiar.fi) Palvelujohtaja Tommi Laitinen, p. 040 830 9429 (tommi.laitinen@familiar.fi) Laatujohtaja Marko Nikkanen, p. 040 189 7178 (marko.nikkanen@familiar.fi) |

| | |
|---|--|
| Toimintayksikkö Vanhamäki | Y-Tunnus 2300134-8 |
| Esihenkilö / vastuuhenkilö Laura Nyysönen | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 531 7744 laura.nyysonen@familiar.fi |
| Toimintayksikön katuosoite Vanhamäentie 122 b | Postinumero ja toimipaikka 77600 Suonenjoki |
| Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun sijaishuolto, lapset ja nuoret | Asiakaspaikkamäärä 14 |
| Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Ympäri vuorokautinen palvelu (lähipalvelu). | |

| |
|---|
| Hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue |
| Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaaliasiavastaava p. 044 461 0999, puhelinajat ma - to klo 9–11.30, sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi Sosiaaliasiavastaava: - neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa - avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä - tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista - toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi - seuraa palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen hyvinvointialueelle |

REKISTERÖINTITIEDOT

| | |
|--|--|
| Palvelun rekisteröintipäivä 1.1.2004 | Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Laitoshoito/ Ympäri vuorokautinen laitoshoido |
|--|--|

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familiar Vanhamäki on 14-paikkainen perustason laitousyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista kasvatusta ja hoitoa pääasiassa 10–17- vuotiaille lapsille. Asiakkaillamme on eriasteisia ahdistuneisuus- ja käytöshäiriöitä, neuropsykiatrista oireilua, päihdetaustaa ja/tai koulunkäynnin haasteita. Jälkihuollon tukitoimin voimme tukea nuoria tarvittaessa 23 ikävuoteen saakka.

Sijaintimme pienessä maalaiskaupungissa mahdollistaa lapsen irtautumisen epäsosiaalisesta seurasta. Myös sisarusten sijoittaminen meille on mahdollista. Pyrimme huonejärjestelyin turvaamaan sisarusten läheisyyden toisiinsa. Toimimme vastaanottoyksikkönä kiireellisille sijoituksille ympäri vuorokauden.

Toiminnan perusajatuksena on, että lapset ja nuoret kokevat olevansa aktiivisia tekijöitä, eivätkä passiivisia tekemisen kohteita. Fyysinen ja psyykinen sekä sosiaalinen kehitys halutaan turvata vahvistamalla lapsen ja nuoren omia voimavaroja.

Toimintaperiaatteenamme on lapsen näkökulman huomioon ottaminen, kasvatuksellinen ohjaus, avoimuus ja yhteistyöhakuisuus. Lapselle ja nuorelle on erityisen tärkeää kuulua turvalliseen ja pysyvään yhteisöön. Toimintamme perustuu ratkaisukeskeiseen työotteeseen. Toiminnallisuus on lastenkodin kasvatustyössä selkeä voimavara, koska ympäristö harrastusmahdollisuuksineen Vanhamäen pihapiirissä tarjoaa siihen hyvät mahdollisuudet. Painotamme työssämme kokonaisvaltaista hyvinvointia, joka saavutetaan terveellisen ja monipuolisen ruokavalion ja ohjatun toiminnan kautta.

Tärkein tehtävämme on tukea lapsia kasvamaan tasapainoiseen aikuisuuteen. Siinä apunamme ovat asiantunteva henkilökuntamme, kiinteät suhteet lasten ja nuorten perheisiin sekä laaja yhteistyöverkostomme ja vuodesta 2004 alkaen kertynyt kokemuksemme.

Lapselle laaditaan sijoituksen alussa sosiaalihuollon asiakassuunnitelmaan pohjautuva henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka mukaisten tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan aktiivisessa yhteistyössä lapsen, perheen, läheisten ja lapsen oman sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaa päivitetään aina asiakassuunnitelmaneuvottelujen yhteydessä ja tarvittaessa. Kuntoutumista seurataan myös toimintakykymittareilla kolmen kuukauden välein (toukokuussa 2025 alkaen). Omaohjaajat käyvät säännöllisesti keskustelua lasten ja vanhempien kanssa, esimerkiksi omaohjaaja-ajalla, viikoittaisilla puheluilla vanhemmille sekä kotiharjoittelujen yhteydessä toteutuvilla kotikäynneillä. Palvelun onnistumisen edellytys on siinä, kuinka lapsi ja perhe voivat sitoutua heille asetettuihin tavoitteisiin.

Perhe nähdään tärkeänä voimavarana lapsen kuntoutumiselle ja tavoitteena on työskennellä aktiivisesti jokaisen perheen kanssa. Työskentelyn tavoitteena on vanhemmuuden vahvistaminen ja myönteisen vuorovaikutuksen lisääminen. Hyvä vuorovaikutus edellyttää yhteistyösuhteen luomista työntekijän ja lapsen sekä perheen välille. Vanhempien ja ohjaajien välille on tavoitteena luoda vahva kasvatuskumppanuus. Lapsen ja heidän perheensä kohdataan aidosti ja avoimesti. Vanhemmat voivat vieraila lapsen luona, ja majoitus on mahdollista järjestää

Vanhamäen pihapiirissä. Sijaintimme on hyvien kulkuyhteyksien varrella ja Suonenjoella on juna-asema.

Lapselle luodaan selkeä ja säännöllinen arkirytm, joka luo turvallisuuden tunnetta ja tukee lapsen kuntoutumista. Viikoittain lasten kanssa suunnitellaan yhdessä tulevaa viikkoa ja käydään läpi ajankohtaisia asioita ja lapsen etenemistä omista tavoitteistaan. Sunnuntaisin käydään läpi tulevan viikon ohjelmaa, mikä lisää lapsen luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Arjen rakenteet ja tuen tiiviys vaihtelevat jokaisen lapsen kohdalla yksilöllisesti lapsen tarpeen mukaisesti. Tuen tavoitteena on vahvistaa elämänhallintataitoja ja hyvinvointia.

Vanhamäellä toimintaa ohjaa Familiarin neljä arvoparia:

1. Tieto ja taito

Vanhamäellä kaikilla vakituisilla ja määräaikaisilla työntekijöillä on työhön vaadittava sosiaali- ja terveydenhuollon tai kasvatustieteiden tutkinto, ja lisäksi henkilöstöä koulutetaan jatkuvan oppimisen periaatteen mukaan. Jokainen työntekijä käy myös lisäkoulutukset asiakastyön teoreettiseen viitekehykseen sekä turvallisuuteen, ensiaputaitoon ja lääkehoitoon liittyen. Käytämme työssä tieteellisesti tutkittuja työmenetelmiä lapsen hoidon ja kasvatuksen tukemiseksi sekä keskustelemme menetelmistä, työnsisällöstä, tavoitteista ja keinoista moniammatillisessa tiimissä viikottain. Haemme lisätietoa ja taitoa myös kollegiaalisen yhteistyön merkeissä omista oppimis- ja työympäristöissä. Työyhteisössämme on tärkeää lapsuuden arvostus, inhimillisyys, suvaitsevaisuus ja ilo.

2. Välittäminen ja vastuunotto

Kohtaamme jokaisen henkilön omana itsenään, omassa tilanteessaan ja uniikkina yksilönä, hänen oikeuksiaan, valintojaan ja asiantuntijuuttaan vaalien ja kunnioittaen. Välitämme asiakkaistamme, työkavereistamme ja yhteistyökumppaneistamme näyttämällä tämän hyvällä kohtaamis- ja ammattitaidolla. Kannamme vastuun työn tekemisestä ammattitaitoisesti ja eettisesti suunnitelmien ja tavoitteiden mukaan yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasolla. Perehdymme työn sisältöön, päivitämme taitojamme vaatimusten mukaan ja huolehdimme omalta osaltamme Vanhamäen hyvästä ilmapiiristä, yhteisten toimintatapojen noudattamisesta sekä omasta hyvinvoinnistamme. Ohjaamme asiakkaitamme kestävästi kehityksen periaatteiden mukaan ottamaan vastuuta omista tavoitteistaan, käyttäytymisestään ja valinnoistaan. Asiakastyössä korostamme luottamusta ja positiivista vuorovaikutusta.

3. Kumppanuus ja yrittäjyys

Kumppanuuteen sisältyy asiakkaista, työyhteisöstä ja yhteistyötahoista huolehtiminen sekä oman vastuun ymmärtäminen ja kantaminen. Yrittäjyyden arvo toimissamme näkyy toiminnan taloudellisuuden, laadun sekä yrityksen maineen ymmärtämisellä oman toiminnan ohjaajana. Luottamus ja avoin vuorovaikutus ovat kumppanuuden tärkeimmät elementit.

4. Kasvu ja kehitys

Kasvu ja kehitys nähdään työn tavoitteena yksilö- ja yksikkötasolla. Uskomme asiakkaan kykyyn kasvaa ja kehittyä, ja tuemme asiakasta löytämään voimavarat ja ratkaisut omaan elämäänsä toivoa ylläpitäen. Asiakastyön hyveet, kuten läsnäolo ja yksilöllisyys, ohjaavat

meitä tukemaan asiakkaita heidän kehityksessään. Huomioimme kasvun ja kehityksen laadun, tiedon ja taidon tasolla sekä toimintaa ja toivoa ylläpitävänä voimana.

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. Olemme siirtymässä vuoden 2025 aikana toimintajärjestelmään, joka täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatu-käsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatu-työtä.

Familiar-järjestelmän omavalvonta on suunniteltu varmistamaan, että organisaatio noudattaa voimassa olevia lakeja, säädöksiä ja sisäisiä ohjeistuksia. Omavalvonnan avulla seurataan ja arvioidaan toiminnan laatua, turvallisuutta ja tehokkuutta jatkuvasti, ja seurannasta täytetään kuukausittain kuukausiseuranta, joka käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Se sisältää säännölliset tarkastukset, raportoinnin ja poikkeamien käsittelyn, jotta voidaan tunnistaa mahdolliset riskit ja kehityskohteet. Omavalvonta tukee organisaation tavoitteiden saavuttamista ja varmistaa, että kaikki toiminnot ovat laadukkaita ja turvallisia asiakkaille ja henkilöstölle.

Poikkeamaprosessi

Poikkeamaprosessi Familiar-järjestelmässä on suunniteltu varmistamaan, että kaikki poikkeamat, virheet tai ongelmat havaitaan, kirjataan ja käsitellään systemaattisesti. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi toiminnallisiin virheisiin, laatuongelmiin, turvallisuusriskeihin tai muihin ei-toivottuihin tapahtumiin.

Poikkeama voi tulla esiin esimerkiksi työntekijän, asiakkaan tai järjestelmän itsensä havaitsemana. Kaikki poikkeamat tulee raportoida välittömästi. Havaitut poikkeamat kirjataan Familiar-järjestelmään yksityiskohtaisesti. Kirjauksessa tulee selkeästi määritellä poikkeaman luonne, sen vaikutukset ja mahdolliset riskit. Tällöin on tärkeää dokumentoida myös poikkeaman syntyminen johtaneet olosuhteet.

Poikkeama arvioidaan ja luokitellaan sen vakavuuden mukaan. Tällöin tarkastellaan poikkeaman vaikutuksia toimintaan, turvallisuuteen ja laatuun. Poikkeaman pohjalta käynnistetään tarvittavat toimenpiteet. Tämä voi tarkoittaa korjaustoimenpiteiden toteuttamista, prosessien muokkaamista tai lisäkoulutusta. Toimenpiteet kirjataan ja seurataan, jotta varmistetaan poikkeaman uusiutumisen estäminen.

Poikkeamasta toteutettujen toimenpiteiden tehokkuutta seurataan ja dokumentoidaan järjestelmässä. Mikäli poikkeama toistuu, prosessia arvioidaan uudelleen ja tarvittavat muutokset tehdään.

Poikkeaman käsittelyprosessin jälkeen palautetaan tietoa tiimille ja johdolle, jotta he voivat varmistaa jatkuvan parantamisen ja oppimisen. Poikkeamat tarjoavat arvokasta tietoa, joka voi auttaa parantamaan toimintaa ja ehkäisemään tulevia ongelmia.

Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue, tästä arvioinnista täytetään myös kvartaaliarviointi omavalvonnasta. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Familiarin asiakastyytyväisyyskysely

Familiar-järjestelmän asiakastyytyväisyyskysely on työkalu, jonka avulla organisaatio mittaa asiakkaidensa kokemuksia ja tyytyväisyyttä palveluihin. Kyselyn avulla kerätään toiminta palvelun laadusta, asiakaspalvelusta, toiminnan sujuvuudesta ja muista tärkeistä tekijöistä. Tavoitteena on tunnistaa vahvuudet sekä kehityskohteet, jotta palvelua voidaan parantaa jatkuvasti. Asiakastyytyväisyyskyselyllä pyritään varmistamaan, että asiakkaiden tarpeet täyttyvät ja he saavat mahdollisimman hyvän kokemuksen organisaation tarjoamista palveluista.

Kysely täytetään lasten ja vanhempien kanssa kahdesti vuodessa käyttäen apuna tablettikyselyä. Tulokset käydään läpi tiimissä ja lasten kanssa. Tulosten pohjalta laaditaan kehityssuunnitelma vuosittain. Tulokset otetaan huomioon myös hyvää hoitoa koskevassa suunnitelmassa.

Familiarin toimintakykymittari

Familiar-järjestelmässä toimintakykymittari on työkalu, jonka avulla arvioidaan lapsen toimintakykyä eri elämänalueilla. Mittarin avulla seurataan lapsen kykyä selviytyä arjen toiminnoista ja kuinka voidaan tukea heidän itsenäistymistään. Toimintakykymittari kattaa usein useita osa-alueita, kuten fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, sekä esimerkiksi opiskelukykyisyyden ja päivittäisten toimintojen hallinnan. Tavoitteena on tunnistaa lapsen vahvuudet ja tarpeet, jotta voidaan suunnitella yksilöllistä tukea ja tarvittavia interventioita.

Toimintakykymittari täytetään lapsen, vanhempien ja tiimin arvioinnilla 4 kertaa vuodessa, sijoituksen alkaessa ja sitten aina helmi-, touko-, elo- ja marraskuussa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Familiarin johto- ja vastuujärjestelmä

Familiarin yksikön johtamisjärjestelmä on selkeästi määritelty ja koostuu useista rooleista, joilla kaikilla on omat vastualueensa ja tehtävänsä. Tämä järjestelmä varmistaa, että yksikön toiminta on johdonmukaista ja että kaikki vastuuhenkilöt voivat tukea asiakkaiden hyvinvointia ja yksikön tavoitteiden saavuttamista.

1. Palvelujohtaja

Palvelujohtaja vastaa yksikön yleisestä toiminnasta ja sen laadun varmistamisesta. Hänellä on kokonaisvastuu yksikön toiminnan kehittamisestä, taloudesta ja henkilöstöhallinnosta. Palvelujohtaja huolehtii myös siitä, että yksikkö noudattaa lainsäädäntöä ja sisäisiä ohjeistuksia sekä koordinoi yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa.

2. Yksikönjohtaja

Yksikönjohtaja on vastuussa päivittäisestä toiminnan johtamisesta ja valvonnasta. Hänellä on operatiivinen vastuu yksikön toiminnan sujuvuudesta, taloudesta, henkilöstön työskentelystä ja asiakastyön toteutuksesta. Yksikönjohtaja seuraa yksikön tavoitteiden toteutumista, huolehtii henkilöstön hyvinvoinnista ja kehittamisestä sekä varmistaa, että asiakastyytyväisyys pysyy korkealla tasolla.

3. Vastaava ohjaaja

Vastaava ohjaaja vastaa oman työryhmänsä toiminnasta ja kehittamisestä. Hän koordinoi työryhmän jäsenten työtehtäviä, tukee heidän ammatillista kasvuaan ja varmistaa, että työryhmä toimii yhteisten tavoitteiden mukaisesti. Vastaavalla ohjaajalla on keskeinen rooli työryhmän sisäisen vuorovaikutuksen ja työskentelyn sujumuuden kannalta, ja hän toimii myös tärkeänä linkkinä yksikönjohtajan ja työryhmän välillä.

4. Lääkehoidosta vastaava terveydenhoitaja

Lääkehoidosta vastaava terveydenhoitaja huolehtii yksikön lääkehoidon organisoinnista ja toteutuksesta sekä asiakkaiden terveydenhuollon edistämisestä ja tiloista liittyen lääkehoitoon. Hän vastaa näiden toimien suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta, sekä varmistaa, että lääkkeiden käyttö on turvallista ja lainmukaista ja asiakkaat saavat lain vaatimat terveydenhuollon palvelut. Lisäksi hän kouluttaa ja tukee muuta henkilöstöä lääkehoitoon liittyvissä asioissa.

5. Muut vastuuhenkilöt

Yksikössä voi olla myös muita vastuuhenkilöitä, kuten turvallisuudesta vastaava, ravintohuollon omavalvonnasta huolehtiva tai erikoistuneita rooleja, jotka tukevat yksikön päivittäistä toimintaa. Nämä henkilöt varmistavat, että yksikön erityistarpeet, kuten turvallisuus, koulutus tai erikoisosaaminen, ovat hallinnassa ja että yksikkö täyttää kaikki toiminnalliset vaatimukset.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Vanhamäellä asiakkaan oikeudet ja potilaan asema ovat keskiössä, ja niitä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa oikeudenmukaista ja

tasa-arvoista kohtelua sekä tarvitsemansa tuen ja hoidon. Tämä toteutetaan seuraavilla tavoilla:

1. Oikeus itsemääräämisoikeuteen

Vanhamäellä asiakas, eli lapsi, on mukana oman hoitonsa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan kaikissa tilanteissa, ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoonsa ja elämänsä tärkeisiin päätöksiin, mikäli hänen toimintakykynsä tai ikätasonsa sen sallii.

2. Oikeus tietoon ja osallisuuteen

Lapselle tarjotaan selkeä ja ymmärrettävä tieto kaikista hoitoon ja palveluihin liittyvistä asioista. Tämä sisältää muun muassa hoitosuunnitelmat, lääkehoidon ja muut lapsen hyvinvointia koskevat tiedot. Lapselle annetaan mahdollisuus keskustella näistä asioista ja esittää omia mielipiteitään ja toiveitaan.

3. Oikeus yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen

Vanhamäellä kunnioitetaan lapsen yksityisyyttä kaikissa tilanteissa. Kaikki lapsen henkilökohtaiset tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja tietosuojalainsäädäntöä noudattaen. Lapsen yksityisyyttä suojellaan myös hoito- ja arkitoimien aikana.

4. Oikeus saada laadukasta hoitoa ja tukea

Vanhamäellä lapselle taataan tarvittava hoito ja tuki, joka vastaa hänen yksilöllisiä tarpeitaan. Hoito- ja tukitoimenpiteet suunnitellaan yhdessä lapsen, perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ja ne perustuvat hänen tilansa arviointiin ja tavoitteisiinsa.

5. Oikeus valittaa ja esittää kanteluita

Vanhamäellä lapsella on oikeus tehdä valituksia tai esittää kanteluita, mikäli hän kokee, että hänen oikeuksiaan on loukattu tai hoitokäytännöt eivät ole olleet asianmukaisia. Valitusten käsittelyssä noudatetaan avoimuutta ja valitusprosessille on laadittu oma toimintaohjeensa, mikä on kirjattu Hyvää hoitoa koskevaan suunnitelmaan.

6. Osallisuus ja osallistaminen

Lapsen näkökulma otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. Hänellä on mahdollisuus osallistua niin yksilö- kuin ryhmätason toimintoihin, ja hänen mielipiteensä huomioidaan päätöksenteossa. Osallisuus tukee lapsen itsemääräämisoikeutta ja auttaa hänet tuntemaan itsensä arvostetuksi ja kuulluksi.

Lapsen saapuessa lastenkotiin, hänelle kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sijoituksen tavoitteet ja muut tärkeät lapsen arjen kannalta olevat asiat yhdessä huoltajien kanssa. Sijoituksen aikana suunnitelman toteutumista arvioidaan kuukausittaisissa kuukausikoosteissa sekä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

Yksikönjohtaja vastaa vastaavan ohjaajan kanssa siitä, että hoito- ja kasvatussuunnitelma tulee laadittua. Suunnitelmaan laaditaan tavoitteet, jotka ovat lapsen yksilöllisestä tilanteesta katsoen realistisia. Omaohjaaja käy lapsen kanssa kuukausittain tavoitekeskusteluja hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden pohjalta.

Lapset ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen palautteen ja keskustelun keinoin. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti tapaamisilla sekä kaksi kertaa vuodessa lapselle ja vanhemmalle omalla kyselyllä sekä asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä erillisellä kyselyllä. Sijoituksen päättyessä käydään palautekeskustelu. Asiakaspalautteen pohjalta tehdään vuosittain yksikön kehittämissuunnitelma, jota laaditaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan ensinnäkin työntekijöiden perehdytysvaiheessa työn eettisten ja arvopohjakysymysten sekä ammatillisen osaamisen varmistamisella sekä asiakkaan kunnioittavaan ja asialliseen kohteluun kouluttamalla, lain tuntemuksen ja osaamisen varmistamalla ja asiasta keskustellen. Toiseksi asia varmistetaan asiasta toistuvasti keskustelemalla, työhyvinvoinnista huolehtimalla, työyhteisön seurannalla ja yhteistyöllä, avoimuudella ja varhaisen mallin puuttumisen keinoin.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, työntekijä on velvollinen ottamaan asian esille ja esihenkilö on velvollinen asiaan puuttumaan siitä kuultuaan tai sen havaittuaan. Epäasiallinen kohtelu johtaa työntekijän ja esihenkilön keskusteluun, jossa tilanne käydään läpi. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat ovat tavoitteena korjata mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

Lapsen tai nuoren mielipide kuullaan häntä koskevissa asioissa ottaen huomioon hänen ikätasonsa ja kehityksensä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että lasta kuullaan häntä koskevissa asioissa ja selvitetään hänen mielipiteensä, esimerkiksi asiakassuunnitelmanneuvotteluissa, hoito- ja kasvatussuunnitelmaa ja kausikoosteita laadittaessa, toimintakykymittareita täytettäessä sekä muissa hänen elämäänsä koskevissa asioissa, kuten kouluasioissa ja yhteydenpidosta sovittaessa. Lapsella ja nuorella on oikeus päättää omista asioistaan ja oikeus vaikuttaa yhdessä hyväksi koettuihin sääntöihin ja ehtoihin, kuten päivärytmiin, puhelimen käyttöön, lastenkodilla vierailuihin, harrastuksiin, sosiaalisiin suhteisiin, ulkoiluun ja ostoksilla käymiseen. Lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä ja se tulee ottaa huomioon myös koskien sosiaalisia kanssakäymisiä, yksityisyyden kunnioittamista, pukeutumista sekä erilaisia tilaisuuksia, kuten aatteelliset/uskonnolliset tilaisuudet. Lähtökohtaisesti missä tahansa lasta tai nuorta koskevassa asiassa hänelle tulee antaa mahdollisuus ilmaista mielipiteensä asiaan ja ottaa hänet osalliseksi suunnitteluun.

Lapselle tai nuorelle kerrotaan heidän mahdollisuudestaan muutoksenhakuun ja kanteluun koskien rajoituksia, laitoksen arkea, sääntöjä ja kohtelua. Lapsen tullessa laitokseen hänen kanssaan käydään läpi Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma sekä lastenkodin arjen toiminnot ja säännöt. Lasta ja heidän perheitään tiedotetaan näistä oikeuksista ja käydään keskustelua aina, mikäli lasta rajoitetaan tai häntä pohdituttaa käytännöt, kohtelu tai muu hänen oikeuksiinsa liittyvä seikka. Lastensuojelulaki määrittää, että lapsella on oikeus mm. hänen tarpeisiinsa vastaavaan sijaishuoltopaikkaan, hyvään kohteluun, oikeus tavata läheisiään sekä sosiaalityöntekijäänsä, oikeus saada ajantasaista tietoa omasta tilanteestaan, oikeus käyttövaroihin sekä yleisesti oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Sijoituksesta päättäneet sosiaaliviranomaiset vastaavat lapsen oikeuksien toteutumisesta yhdessä sijaishuoltopaikan henkilökunnan ja lasten vanhempien kanssa. Näillä kaikilla osapuolilla on velvollisuus toimia lapsen oikeuksien toteutumiseksi.

Konkreettisesti Vanhamäellä pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä keskusteluin, tilanteita ennalta läpi käymällä, lapsen omien toimintamallien harjoittelulla sekä lasta kuulemalla, luottamuksellisen yhteyden muodostamisella ja hyvällä kohtaamisella.

Rajoitustoimenpiteitä tulee käyttää lievimmän mahdollisen puuttumiskeinon ja rajoittamisen periaatteen mukaan. Rajoitustoimenpiteet eivät saa olla automaattinen käytäntö tai rangaistus. Lastensuojelulain mukaisista rajoituksista on rajoituskohtainen toteuttamissuunnitelma, jossa pohditaan sitä, missä laajuudessa rajoituksia toteutetaan ja miten ne käydään lapsen kanssa läpi. Lapselle kerrotaan, onko rajoitustoimenpide valituskelpoinen ja kerrotaan mistä ja keneltä voi saada apua valituksen tekemiseen sekä miten valitus toteutetaan. Lapselle kerrotaan, että ohjaajat ovat velvollisia auttamaan valituksen tekemisessä, mutta lapsi voi halutessaan olla myös yhteydessä sosiaalivastaavaan tai sosiaalityöntekijäänsä.

Yleisimmät rajoitustoimenpiteet Vanhamäellä:

1. Aineiden ja esineiden haltuunotto:

-Haltuun otetut tavarat säilytetään yksikön toimiston lukitussa kaapissa, lapselle nimetyssä rasiassa, tai ne luovutetaan huoltajalle.

-Tavaroista tehdään asiakaskohtainen listaus.

-Palautustilanteessa otetaan kuittaus listaan lapselta.

-Mikäli sijaishuolto paikka muuttuu, toimitetaan haltuun otetut tavarat uuteen yksikköön tai huoltajalle, mikäli niitä ei lain mukaan voida lapselle itselleen antaa.

2. Liikkumisvapauden rajoittaminen:

-Valvonta liikkumisvapauden rajoituksen aikana tapahtuu ohjaajan läsnä ollessa, mikäli lapsi poistuu lastenkodin alueelta.

-Tupakointi ei ole sallittu lastenkodin alueella.

-Koulunkäynnin järjestämisen mahdollisuudet: Lastenkodilla on oma koulunkäynninohjaaja, joka huolehtii lapsen koulunkäynnin järjestelyistä yhdessä lapsen vastuupettajan kanssa. Jatko-opinnot sovitaan yksilökohtaisesti.

3. Yhteydenpidon rajoittaminen:

- Vain yksikön johtaja tai hänen sijaisensa voi päättää yhteydenpidon rajoittamisesta.

4. Henkilötarkastus:

-Henkilötarkastus toteutetaan hienovaraisuutta noudattaen joko toimistossa tai lapsen omassa huoneessa.

-Tarkastuksessa tavoitteena on, että tarkastuksen suorittaa lapsen kanssa samaa sukupuolta oleva vakituiseen henkilöstöön kuuluva työntekijä.

4. Henkilökatsastus:

-Puhalluseula otetaan lapsen huoneessa tai toimistossa. Virtsanäyteseula otetaan terveyskeskuksessa

-Alkometriä säilytetään lääkehoituhuoneessa.

-Milloin puhallutetaan tai otetaan seula: aina kun on epäilyä lapsen päihteidenkäytöstä, ja asiaa ei voi muutoin selvittää, ja sen on välttämätöntä ja perusteltua lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi.

5. Omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen:

-Miten huonetarkastus käytännössä toteutetaan: kaksi ohjaajaa ja lapsi tarkistavat huoneen, mikäli on epäilyä, että lapsella on hallussaan omaan tai toisen lapsen kasvua tai kehitystä vaarantavaa ainetta tai esinettä.

-Miten lähetys tarkastetaan käytännössä: mikäli aiheuttaa epäilyä, että lapsen lähetys sisältää omaa tai toisten kasvua ja kehitystä vaarantavaa ainetta tai esinettä lähetys tarkistetaan sen saapuessa, ohjaajan läsnä ollessa. Kirjeiden sisältöä ei saa tarkistaa ja näissä tapauksissa lähetys jätetään luovuttamatta, kunnes asiasta sovitaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

6. Kiinnipitäminen:

-Henkilöturvaosaamisen varmistaminen tehdään koulutuksin sekä perehdyttämällä.

Kerrataan asioita.

-Vartijan osallistuminen kiinnipitoon ei ole sallittua.

2.4 Muistutusten ja epäkohtailmoitusten käsittely sekä sosiaalivastaava

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 vastaanottajana toimii yksikön johtaja Laura Nyysönen,
p. 050 531 7744, laura.nyysonen@familiar.fi

Epäkohtailmoitus: Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

1. epäkohdan
2. ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
3. muun lainvastaisuuden.

(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 § ja 30 §)

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palveluntuottajalle, jonka jälkeen on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi. Valvontaviranomainen voi antaa hallinnollista ohjausta tai kehotuksen niin palvelunjärjestäjälle, palveluntuottajalle, palveluyksikön vastuuhenkilölle tai virheellisestä toiminnasta vastuussa olevalle henkilölle. Epäkohdista ilmoittaminen on työntekijöille säädetty velvollisuus (30 §). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle

Tyypillisiä epäkohtailmoituksen aiheita ovat mm. henkilöstön liian vähäinen määrä, virheelliset menettelytavat tai työntekijöiden osaamattomuus. Keskeistä on, että epäkohtailmoituksessa tuodaan esiin, miten asiakas- tai potilasturvallisuus on vaarantunut. Aluehallintovirasto arvioi ilmoituksen ja ryhtyy asiassa niihin toimenpiteisiin, joihin se katsoo ilmoituksen perusteella olevan aiheita.

Sosiaalivastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle.

Asiakkaana on oikeus:

- Saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.
- Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa.
- Saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista.
- Saada päätös palvelusta.
- Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa.

- Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta.
- Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.

Sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatuslakiin (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540). Sosiaalivastaavan palvelu kattaa sekä julkiset että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat. Sosiaalivastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaalivastaavan tavoittaa puhelimitse soittoajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai sähköpostilla (Pohjois-Savossa sosiaaliasiaavastaava@pshyvinvointialue.fi)

1. Etelä-Savon hyvinvointialue – Heli Korhonen p. 044 351 2818
2. Keski-Suomen hyvinvointialue – Eija Hiekka p. 044 265 1080
3. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Hanna Mäkijärvi p. 013 330 8268
4. Pohjois-Savon hyvinvointialue – Sosiaaliasiaavastaava p. 044 461 0999

Kantelut ja valitukset:

Aluehallintoviraston yhteystiedot: Itä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka
Postiosoite: PL 2, 13035 AVI. Kirje tulee lähettää Itä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Käyntiosoite: Raatihuoneenkatu 5, Mikkeli
kirjaamo.ita@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000 , Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Sosiaalihuollon kanteluista Valviralle kuuluvat valtakunnalliset, merkittävät ja laajakantoiset asiat sekä kantelut, jotka koskevat kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella annettuja palveluita. Voit tehdä kantelun sosiaalihuollon sähköisessä asiointissa, lisätietoja <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Kantelut: Eduskunnan oikeusasiamies. Voit tehdä kantelun oikeusasiamiehelle, jos olet sitä mieltä, että sinua on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti tai et ole saanut tarvitsemaasi palvelua.

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, Arkadiankatu 3, 2. kerros, Helsinki, 00102 Eduskunta

Puhelin 09*4321, eduskunnan vaihe

Esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jossa asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Asia käsitellään asiakkaan kanssa viipymättä ja asiakasta tiedotetaan asian käsittelyn vaiheista ja tuloksesta.

2.5 Henkilöstö

Vanhamäki on lastensuojelun perustason yksikkö ja luvanvarainen henkilöstömäärä on 14. Vanhamäellä työskentelee neljätoista sosiaali-, terveys ja kasvatustieteiden koulutuksen suorittanutta ohjaajaa, joista yli puolella on ammattikorkeakoulututkinto.

Toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin seurataan arjessa. Mikäli asiakkaan tarve on lupa- ja kilpailusopimusten mukaisen vahvuuden ylittävää, ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja keskustellaan eri keinoista tukea asiakasta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan käymällä keskustelua kuormittavuudesta, henkilöstön hyvinvoinnista ja noudattamalla henkilöstön hyvinvointia tukevaa suunnitelmaa. Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden kuormittavuustekijät, sekä riittävän hyvän kuntoutustyön mahdollistaminen.

Sijaisten käytön periaatteet: Vanhamäellä työskentelevät tutut keikkatyöntekijät, joilla on yli vuoden työkokemus lastenkodin toiminnasta. Sijaisia käytetään tarvittaessa esimerkiksi vakituisen työntekijän sairastuttua. Sijaisilla on sosiaali-, terveydenhuollon tai kasvatustieteiden koulutus.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien hyvä hoitaminen edellyttää riittävän ajan niiden hoitamiseen. Riittävä aika varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla ja viikossa varataan kaksi vuoroa esihenkilötyölle.

Avoimet työpaikat laitetaan auki Work Day-järjestelmän kautta. Ne menevät hakuun työntarjoamisen kautta. Toistaiseksi voimassa oleviin sekä määräaikaisiin paikkoihin työhaastattelut tekevät palvelujohtaja ja yksikönjohtaja. Keikkatyövoiman haastattelut tehdään siten, että haastattelijoina on yksikön johtaja sekä vastaava ohjaaja.

Tutkintotodistukset, luvat, Terhikki- ja Suosikkirekisterit tarkastetaan. Toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa käytetään puolen vuoden koeaikaa. Rikosrekisteriote sekä ajokortti tarkastetaan ennen ensimmäistä työvuoroa. Rekrytointi tehdään erityistä huolellisuutta noudattaen ja koeaikana arvioidaan henkilön soveltuvuus. Koeaikana pidetään vähintään yksi koeaikakeskustelu.

Perehtymisohjelma käydään uuden työntekijän kanssa läpi kolmen kuukauden aikana. Koko henkilöstö osallistuu perehdyttämiseen. Perehdyttämiseen on nimetty erillinen vastuujohtaja. Jokainen suorittaa myös Familiarin nettipohjaisen perehdytysohjelman. Perehtyminen aloitetaan välittömästi uuden työntekijän tultua töihin. Eri vastuualueiden ohjaajat perehdyttävät oman alueensa. Esihenkilöt perehdyttävät Familiarin hallintoa koskevat asiat. Asiakkaita koskevien kirjausten tekemisessä perehtymiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Uudet työntekijät käyvät kirjaamisvalmennuksen.

Familiar tarjoaa verkkokoulutuksia ja kaikkien on käytävä kilpailutuksiin liittyvät koulutukset. Lääkehoitokoulutus, Mapa, Ensiapukurssit ja alkusammutuskoulutus suoritetaan työnantajan järjestämänä. Koulutussuunnitelma on erikseen laadittu yleisellä ja henkilökohtaisella tasolla. Yksikönjohtaja huolehtii siitä, että koulutukset ovat käytynä, sekä seuraa Work Dayssa lupia/pätevyyksiä ja niiden voimassaoloa, suunnittelee vuosittaiseen koulutussuunnitelmaan ohjaajille tarvittavat koulutukset.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vanhamäki on lastensuojelun perustason yksikkö ja luvanvarainen henkilöstömäärä on 14. Vanhamäellä työskentelee 14 sosiaali-, terveys- sekä kasvatusalan koulutuksen suorittanutta ohjaajaa, joista seitsemällä on ammattikorkeakoulututkinto.

Toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin seurataan arjessa. Mikäli asiakkaan tarve on lupa- ja kilpailutussopimusten mukaisen vahvuuden ylittävää, ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja keskustellaan eri keinoista tukea asiakasta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan käymällä keskustelua kuormittavuudesta, henkilöstön hyvinvoinnista ja noudattamalla henkilöstön hyvinvointia tukevaa suunnitelmaa. Työvuorosunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden kuormittavuustekijät, sekä riittävän hyvän kuntoutustyön mahdollistaminen.

Vanhamäellä työskentelevät tutut keikkatyöntekijät, joilla on yli vuoden työkokemus lastenkodin toiminnasta. Sijaisia käytetään tarvittaessa esimerkiksi vakituisen työntekijän sairastuttua. Sijaisilla on sosiaali-, terveydenhuollon tai kasvatusalan koulutus.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty asiakassuunnitelmassa sovitun suunnitelman mukaisesti.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kaikilla lapsilla on käytössään oma huone vähintään 12 m², jossa on sänky, vaatekaappi, pöytä ja tuoli sekä sisustustekstiilit. Lapsi saa sisustaa huonettaan itselleen mieluisalla tavalla. Lasten huoneet ovat lasten omassa käytössä, eikä toisen huoneessa oleskella ilman huoneenhaltijan lupaa ja läsnäoloa. Myös ohjaajien tulee kunnioittaa lapsen omaa tilaa ja pyytää lupa huoneeseen tulemiseen.

Yhteiset oleskelutilat ovat kaikkien vapaassa käytössä. Ruokailut tapahtuvat ruokailutilassa, josta on yhteys keittiöön. Keittiössä on lapsille välipalatarpeita aina saatavilla. Ruoka valmistetaan yksikön yhteiskeittiössä lastenkodin emäntä Iiriksen päävastuulla ja viikonloppuisin ohjaajat valmistavat ruuan.

Vanhamäen lastenkodilla on kaksi pienyksikköä, Mäntylä ja Kataja, joissa on molemmissa 7 paikkaa. Pienyksiköt ovat toistensa peilikuvia ja yksiköiden välillä pääsee kulkemaan hallintokäytävän kautta. Pienyksiköissä on olohuone, ruokailutila ja keittiö. Toisessa pienyksikössä on koulutila ja toisessa harrastustila. Pienyksiköissä on kummassakin kolme vessaa ja kolme suihkua. Sauna ja kylpyhuone on lasten käytettävissä lasten toiveen mukaan. Voimme myös vuokrata rantasaunaa lastenkodin käyttöön Vanhamäki säätiöltä.

Toimistotilat sekä henkilökunnan sosiaalitilat ovat ainoastaan työntekijöiden käytössä. Ohjaajille on erikseen oma WC-tila.

Sisustuksessa on huomioitu kodinomaisuus, mutta myös turvallisuuteen vaikuttavat seikat. Rikkonaiset huonekalut korvataan uusilla ja viihtyisyyteen kiinnitetään erityistä huomiota muutoinkin.

Yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty ohjaajien toimesta ja lastenkodilla työskentelee arkipäivisin oma keittiö- ja siivoustyöntekijä, emäntämme liris Keinonen. Siivoushuollosta on oma suunnitelmansa. Lasten omien huoneiden siivouspäivä on tiistaisin tai sovituksi. Lapsia tuetaan siivouksessa ja tarvittaessa ohjaaja on tiiviisti mukana ja tukemassa huoneen siivouksessa.

Ohjaajat ja liris pesevät talon pyykit, lasten lakanat ja pyyhkeet. Lapset pesevät itse omat vaatteensa ja saavat tähän tarvittaessa tukea ohjaajilta. Lapsia tuetaan oman henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa päivittäin ja tarvittaessa ohjataan intensiivisimmin, mikäli lapsella on tuen tarvetta omasta henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa. Käsienpesusta muistutetaan tiiviisti ja esimerkiksi ruokailun sekä ruoankäsittelyn yhteydessä lapsia ohjataan aina käsien pesuun.

Yksikössä on sähköinen paloilmoitinjärjestelmä. Palohälyttimet sijaitsevat kaikissa huoneissa ja yleisissä tiloissa. Niiden toimivuus tarkastetaan kuukausittain. Samoin tarkastetaan sammuttimien päiväys sekä sokkalukitus. Kerran vuodessa tarkastetaan savuilmaisimet valtuutetun huoltoliikkeen toimesta sekä käsिसammuttimet huolletaan. Tarkastuksesta laadittava asiakirjat liitetään Faminettiin.

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.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävässä tietosuojapojikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa. Kaikki käyttöjärjestelmät on suojattu henkilökohtaisilla salasanoilla. Kaksi kertaa vuodessa tehdään tietosuojatarkastuksia ja puutteet korjataan välittömästi.

Yksikönjohtaja/vastaava ohjaaja huolehtii asiakkuuden päätyttyä asiakirjojen postituksesta lapsen omalle sosiaalityöntekijälle kolmen kuukauden kuluessa. Asianmukaista kirjaamista ja salassapidon toteutumista arvioidaan arjessa jatkuvasti. Asiakastyön kirjaamiseen perehdytetään ohjaamalla ja neuvomalla sekä kirjaamisvalmennuskoulutuksella. Familiar Pohjois-Savo järjestää vuosittain kirjaamisvalmennuskoulutuksen, jonka kaikki ohjaajat käyvät. Henkilökunta on ohjeistettu kirjaamaan tapahtumat jokaisessa vuorossa katkeamattoman tiedonsiirron vuoksi.

Vanhamäellä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Kaikki ohjaajat käyvät Mehiläisen

nettipohjaisen tietosuojakoulutuksen. Pehdytyksessä korostetaan salassapidon merkitystä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi.

Vanhamäellä on käytössä lääkinnällisinä laitteina:

- Dräger alkometri: Ohjeet pakkauksessa, kalibroidaan ohjeen mukaan.
- Omron-kuumemittari, ohjeet pakkauksessa
- Omron verenpainemittari, ohjeet pakkauksessa

Lääkevastaava opastaa laitteiden käytössä. Laitteiden ostopäivä merkataan laitteen pakkaukseen.

Terveystuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin. Jos huomataan viallinen laitteisto, voidaan yksiköstä olla yhteydessä kyseisen laitteen myyneeseen tahoon. Jos laite on esim. apuväline lainaamosta, henkilökunta on yhteydessä lainaamoon. Jos lapsi tarvitsee terveydenhuollon laitteita, ne hankitaan lääkärin määräyksellä Kysin tai Suonenjoen terveyskeskuksen apuvälinevarastosta, josta saadaan ohjeistus myös niiden käyttöön.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen Vanhamäellä

Vanhamäellä huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta kaikessa toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Tämä toteutetaan seuraavilla tavoilla:

1. Rekisterinpitäjän roolin ja vastuiden selkeä määrittely

Vanhamäellä rekisterinpitäjän rooli ja vastuut määritellään selkeästi lainsäädännön ja tietosuojakäytäntöjen mukaisesti. Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että kaikki henkilötiedot käsitellään lainmukaisesti, ja että henkilötietojen suojaaminen toteutuu kaikissa yksikön toiminnoissa.

2. Tietosuoja ja asiakasrekisterit

Vanhamäellä pidetään huolta siitä, että asiakasrekisterit ovat ajantasaisia ja tietoturvallisia. Henkilötietojen käsittely tapahtuu tiukasti lainsäädännön mukaan, ja asiakas saa tarvittavat tiedot siitä, miten hänen tietojensa käytetään. Tiedonkeruussa ja käsittelyssä noudatetaan aina periaatteita, kuten tietojen minimointi ja tarkkuus.

3. Ostopalvelu- ja alihankintasopimukset

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa Vanhamäellä varmistetaan, että kaikki sopimukset ja käytännöt noudattavat tietosuoja-asetuksia ja rekisterinpitäjän velvoitteita. Alihankkijoiden kanssa tehdään aina selkeät sopimukset, joissa määritellään, kuinka henkilötietoja käsitellään ja suojataan. Alihankkijoita valittaessa kiinnitetään erityistä huomiota heidän kykyynsä noudattaa tietosuojaa koskevia sääntöjä.

4. Tietosuojakoulutus ja valvonta

Vanhamäellä henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti tietosuojaan ja rekisterinpitäjän vastuisiin liittyvissä asioissa. Henkilöstö on tietoinen omista vastuistaan henkilötietojen käsittelyssä, ja työntekijöitä valvotaan, jotta tietosuoja koskevat käytännöt toteutuvat kaikessa toiminnassa.

5. Vastuullinen henkilötietojen käsittely ostopalveluissa ja alihankinnassa

Vanhamäellä varmistetaan, että ostopalveluiden ja alihankinnan piirissä toimivat tahot ymmärtävät ja noudattavat samoja tietosuojan peruseriaatteita, joita itse palveluyksikkö noudattaa. Alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa tehdään tarvittavat sopimukset, joissa määritellään henkilötietojen käsittelytavat ja vastuut.

6. Tietosuojaan liittyvät auditoinnit ja tarkastukset

Vanhamäellä suoritetaan säännöllisiä auditointeja ja tarkastuksia, joilla varmistetaan, että rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut toteutuvat kaikessa toiminnassa. Mikäli havaitaan puutteita tai riskejä tietosuojaan liittyen, ne käsitellään välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Tarkastukset tehdään kaksi kertaa vuodessa.

Vanhamäen rekisterinpitäjänä toimii Pohjois-Savon hyvinvointialue.

Asiakastietolain 90 §:n mukaiset velvollisuudet

Vanhamäellä huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta seuraavilla tavoilla:

1. Poikkeamien ja häiriöiden ilmoittaminen

Mikäli tietojärjestelmän olennaisissa vaatimuksissa tai tietoverkkoon kohdistuu tietoturvallisuuden häiriöitä, ilmoitetaan asiasta välittömästi rekisterinpitäjälle ja tarvittaessa viranomaisille. Ilmoitukset tehdään lainmukaisessa aikarajassa ja varmistetaan, että kaikki osapuolet saavat tiedon mahdollisista riskeistä.

2. Poikkeamien hallinta ja omavalvonta

Poikkeamat ja häiriötilanteet dokumentoidaan ja niihin puututaan asianmukaisilla omavalvonnallisilla toimilla. Näitä toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan koko häiriötilanteen keston ajan. Toimenpiteiden toteutumisesta ja vaikutuksista pidetään kirjaa, ja tarvittavat korjaavat toimet suoritetaan nopeasti.

3. Koko prosessin valvonta

Poikkeaman ja häiriön aikana koko prosessi ja sen kesto tarkastetaan jatkuvasti, ja tilanteen ratkaisemiseksi toteutetaan tarvittavat toimenpiteet. Omavalvonnan avulla varmistetaan, että tietosuoja ja tietoturva pysyvät lakien ja säädösten mukaisina koko tilanteen ajan.

Tällä tavalla Vanhamäellä varmistetaan, että asiakastietolain vaatimukset täyttyvät ja asiakkaiden tietoturva on turvattu kaikissa tilanteissa.

Teknologian hyödyntäminen

Vanhamäellä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus seuraavilla toimenpiteillä:

1. Teknologian valinta ja arviointi

Käytettävä teknologia valitaan huolellisesti arvioimalla sen soveltuvuus ja turvallisuus suhteessa tarjottaviin palveluihin. Teknologiaan liittyvät riskit ja tarpeet arvioidaan säännöllisesti, ja varmistetaan, että ne täyttävät lainsäädännön ja turvallisuusvaatimukset.

2. Henkilöstön koulutus ja käyttöopastus

Henkilöstölle tarjotaan jatkuvaa koulutusta ja käyttöopastusta käytettävän teknologian osalta. Koulutuksessa varmistetaan, että työntekijät osaavat käyttää teknologiaa tehokkaasti ja turvallisesti, sekä ymmärtävät sen mahdolliset riskit ja miten niihin voidaan reagoida.

3. Vikatilanteisiin ja huoltoviiveisiin varautuminen

Vanhamäellä on suunniteltu toimintasuunnitelmat teknologian vikatilanteita ja pitkiä huoltoviiveitä varten. Näihin kuuluvat muun muassa varajärjestelmät ja toimenpiteet palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi. Asiakkaiden perustiedot ovat lukitussa tilassa ja näin saatavilla manuaalisesti. Teknologian häiriötilanteissa palveluja voidaan jatkaa tarvittaessa manuaalisesti tai varajärjestelmällä, ja mahdolliset huoltoviiveet huomioidaan ennakoivasti.

4. Jatkuva seuranta ja päivitykset

Teknologiaa seurataan jatkuvasti, ja sen toimivuus arvioidaan säännöllisesti. Päivitykset ja huollot tehdään ajallaan, ja tarvittaessa päivitetään turvallisuusprotokollia ja käytäntöjä, jotta palvelut pysyvät ajantasaisina ja turvallisina.

Näillä toimenpiteillä Vanhamäellä varmistetaan, että teknologia tukee palveluja turvallisesti ja tehokkaasti, ja että henkilöstö on valmiina reagoimaan mahdollisiin häiriöihin tai vikatilanteisiin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus teknologiaa hyödyntäessä

Vanhamäellä varmistetaan asiakkaan ja potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen teknologian hyödynnyttämisessä seuraavilla toimenpiteillä:

1. Yksilöllinen arviointi ja suunnittelu

Ennen teknologian käyttöä palveluissa tehdään aina asiakkaan tai potilaan yksilöllinen arviointi, jossa otetaan huomioon hänen tarpeensa, toiveensa ja toimintakykynsä.

Teknologian käytön tulee tukea asiakkaan hyvinvointia ja olla sopusoinnussa hänen tavoitteidensa kanssa.

2. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Teknologian käyttö ei rajoita asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Vanhamäellä asiakas osallistuu aktiivisesti päätöksentekoon siitä, kuinka teknologiaa käytetään, ja hänellä on oikeus päättää, missä määrin hän haluaa hyödyntää teknologiaa omassa hoidossaan. Hänen suostumuksensa ja toiveensa otetaan aina huomioon.

3. Käyttäjäturvallinen teknologia

Käytettävä teknologia valitaan ja mukautetaan asiakkaan ja potilaan tarpeiden mukaan. Teknologian on oltava käyttäjäturvallista ja helposti asiakkaan saavutettavissa. Mikäli asiakkaalla on rajoitteita teknologian käytössä, tarjotaan tarvittaessa tukea ja ohjausta, jotta hän voi käyttää sitä itsenäisesti ja turvallisesti.

4. Henkilökohtainen ohjaus ja tuki

Vanhamäellä varmistetaan, että asiakkaalla on tarvittavat resurssit ja tuki teknologian käytössä. Henkilökohtaiset ohjaajat tai omaohjaajat tukevat asiakasta teknologian käytössä, ja asiakas voi esittää toiveitaan ja huolenaiheitaan liittyen teknologian käyttöön.

5. Tietosuoja ja yksityisyyden suojaaminen

Asiakkaan ja potilaan yksityisyys turvataan kaikessa teknologian käytössä. Henkilötiedot käsitellään tietosuojalainsäädännön mukaisesti, ja asiakkaalle annetaan selkeät tiedot siitä, miten hänen tietojensa käytetään ja suojataan teknologian avulla. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tai rajoittaa tietojen käsittelyä, jos hän niin haluaa.

6. Seuranta ja palautteen kerääminen

Teknologian käyttöä seurataan säännöllisesti, ja asiakkaalta kerätään palautetta siitä, miten teknologia tukee hänen tarpeitaan. Tämä palautteen avulla voidaan tehdä tarvittavat muutokset ja varmistaa, että teknologia jatkaa asiakasta tukemista hänen hyvinvointinsa edistämiseksi.

Näillä toimenpiteillä Vanhamäellä varmistetaan, että teknologia tukee asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja että hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu kaikissa palveluissa.

Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja.

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

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Janita Sirviö, janita.sirvio@familiar.fi.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään vähintään vuosittain.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava terveydenhoitaja Liisa Hartikainen.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Vanhamäellä yksikönjohtajana toimii Laura Nyysönen, laura.nyysonen@familiar.fi, 0505317744

Omavalvontasuunnitelmassa varmistetaan, että palveluyksikössä noudatetaan tarkasti tietosuojan ja asiakas- sekä potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, kuten EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR) sekä kansallisia säädöksiä. Tässä suunnitelmassa kuvataan käytännön toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan tietosuojaperiaatteiden, kuten tietojen minimoinnin ja luottamuksellisuuden, toteutuminen. Tiedot käsitellään lainmukaisesti ja vain niihin tarkoituksiin, joihin asiakas on antanut suostumuksensa tai jotka ovat välttämättömiä lain mukaan.

Tässä suunnitelmassa alempana on laadittu selkeät ohjeet asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyen. Näissä ohjeissa määritellään, miten tiedot kerätään, tallennetaan ja säilytetään turvallisesti, ja miten henkilötietojen käyttöä valvotaan. Näitä ohjeita ja viranomaismääräyksiä noudatetaan tarkasti kaikissa asiakaspalvelu- ja hoitotilanteissa.

Omavalvonnassa huomioidaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen vaatimukset erityisesti rekisteröidyn oikeuksien toteutumisessa. Rekisteröidyllä on oikeus päättää omista henkilötiedoistaan, saada tietoa niiden käsittelystä sekä pyytää virheellisten tietojen oikaisemista tai poistamista. Näiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnassa säännöllisillä tarkastuksilla, koulutuksilla ja valvonnalla.

Kirjaamisen ohjeet Vanhamäellä

1. Kirjaaminen omilla tunnuksilla

Kirjaaminen tapahtuu aina omilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Tämä varmistaa, että kaikki kirjaukset voidaan jäljittää oikealle henkilölle, ja tiedot pysyvät turvallisina ja luottamuksellisina.

2. Kirjaaminen vuoron aikana

Asiakastyö kirjataan **viipymättä** ja **vuoron aikana**. Kirjaukset tulee tehdä heti asiakastyön jälkeen, jotta tiedot ovat ajantasaisia ja oikein. Tämä estää unohtamista ja virheitä, ja varmistaa, että kaikki tarvittavat tiedot ovat saatavilla reaaliaikaisesti.

3. Kaikki ohjaajat käyvät kirjaamiskoulutuksen

Kaikki ohjaajat osallistuvat säännöllisiin kirjaamiskoulutuksiin. Koulutuksessa käydään läpi kirjaamisen tärkeys, ohjeet ja käytännöt, sekä miten kirjaukset tulee tehdä oikein ja ajantasaisesti. Koulutus varmistaa, että kaikki työntekijät osaavat käyttää järjestelmiä oikein ja noudattavat asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä.

4. Seuranta ja valvonta

Kirjaamisprosessia seurataan ja valvotaan säännöllisesti. Jos huomataan puutteita tai viivästyksiä kirjaamisessa, niihin puututaan nopeasti ja tarvittaessa koulutusta ja tukea tarjotaan uudelleen. Näillä ohjeilla varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen Vanhamäellä on tehokasta, ajantasaista ja lainsäädännön mukaista.

Kirjaamisen perehdytys

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen osana perehdytysohjelmaa. Tämä perehdytys sisältää kattavan ohjeistuksen siitä, miten asiakastyöt kirjataan oikein ja ajantasaisesti. Työntekijät opastetaan käyttämään kirjaamisjärjestelmiä, ja heille annetaan ohjeet asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyen lainsäädännön ja yksikön käytäntöjen mukaisesti.

1. Säännölliset kirjaamiskoulutukset

Kaikki työntekijät osallistuvat säännöllisiin **kirjaamiskoulutuksiin**.

Koulutuksessa käydään läpi:

Kirjaamisen periaatteet: Miksi ja miten asiakastyöt tulee kirjata oikea-aikaisesti ja asianmukaisesti.

Tietosuoja ja lainsäädäntö: Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät lainsäädäntövaatimukset (esimerkiksi tietosuoja ja asiakastiedon salassapito).

Järjestelmien käyttö: Käytettävien kirjaamisjärjestelmien esittely ja opastus niiden tehokkaaseen ja turvalliseen käyttöön.

2. Työn ohessa tapahtuva tuki

Työntekijöille tarjotaan jatkuvaa tukea ja ohjausta asiakastyön kirjaamiseen liittyen työtehtävien aikana. Perehdyttävä tai vastaava ohjaaja tukee työntekijöitä mahdollisissa kysymyksissä ja varmistaa, että kirjaaminen tapahtuu oikea-aikaisesti ja virheettömästi.

3. Seuranta ja palautteenanto

Työntekijöiden kirjaamisosaamista seurataan säännöllisesti. Jos ilmenee puutteita tai virheitä kirjaamisessa, niitä käsitellään palautteen muodossa, ja tarvittaessa järjestetään

lisäkoulutusta tai tukea. Näin varmistetaan, että kaikki työntekijät pystyvät toteuttamaan kirjaamisvelvoitteensa oikein ja ajallaan.

4. Perehdytysmateriaalit ja ohjeistukset

Familiarilla on käytössä sähköinen perehdytys ja ohjeet asiakastyön kirjaamisesta. Materiaalit ovat helposti saatavilla, ja niitä voi käyttää apuna kirjaamisessa. Näin työntekijöillä on aina tarvittavat tiedot ja ohjeet käsillä.

Näillä toimenpiteillä Vanhamäellä varmistetaan, että työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perusteellisesti ja että kirjaaminen tapahtuu lainsäädännön mukaisesti ja ajantasaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkailta ja heidän läheisiltään saadaan palautetta usein keskustelujen lomassa, mutta varsinaista palautteen antamista varten heiltä pyydetään myös kaksi kertaa vuodessa vastaukset palautekyselyyn. Lapsille ja huoltajille on omat vastauslomakkeet, jotka heitä pyydetään täyttämään useimmiten asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä. Sijoituksen päättyessä pyydämme asiakkaitamme palautetta ja käymme keskustelua aiheesta heidän kanssaan. Asiakaspalautteen pohjalta saamme aiheita yksikön kehittämissuunnitelmaan, jota laadimme yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.

Jotta palautteista saadut kehitysehdotukset saadaan käytäntöön, arvioidaan niiden toteutumista yksikön moniammatillisissa tiimeissä kerran kuukaudessa. Tiimipalaverin asialistalle lisätään edellisen kuun aikana saatu asiakaspalautte, sen toteutumista arvioidaan ja sovitut toimenpiteet kirjataan lastenkodin päiväsuunnitelmaan. Siten jokainen vuorossa oleva ohjaaja on vastuussa toimintatapojen arvioinnista sekä toteutuksesta.

Yksikön toimintaa koskevista muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa, asiakkaita/potilaita ja muita yhteistyötahoja yleisellä tiedotteella, mikä jaetaan sähköpostin tai viestin välityksellä henkilökohtaisesti. Tiedotteen laatimisesta ja jakelusta vastaa yksikön johtaja yhdessä palvelujohtajan kanssa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen alkaa toiminnan ja riskien arvioinnista sekä näiden tunnistamisesta tiimissä ja yksilötasolla. Vanhamäellä toiminnan riskien arviointi tehdään marraskuussa koko tiimin kanssa yhdessä ja tämän pohjalta laaditaan yksikkökohtainen riskiarviointisuunnitelma. Suunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja ja turvallisuusvastaava. Riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään myös jatkuvan poikkeamajärjestelmän kautta, kuukausittaisella omavalvonnan seurannalla, turvallisuuskävelyillä aina kuuden kuukauden välein ja päivittäisillä havainnoilla. Riskejä ennaltaehkäistään sekä riskien hoitoon koulutaudutaan ensiapuvalmiutta ylläpitämällä sekä Mapa - ja alkusammutuskoulutuksin.

Lääkehoidon riskejä arvioidaan lääkehoitosuunnitelmassa, lääkehoidon kuukausittaisilla seurannalla. Riskien arvioinnin ja muun jatkuvan arvioinnin pohjalta toimintaamme ohjaavia ohjeistuksia ja suunnitelmia päivitetään yhdessä tiimissä. Ohjeistukset, vaadittavat koulutukset ja toimintaa ohjaavat säädökset käydään läpi perehdytyksessä ja suunnitelmat aina niitä päivittäessä.

Turvallisuusvastaavana Vanhamäellä toimii: Arto Aho, arto.aho@familiar.fi

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuudesta säädetään 1.1.2024 voimaan tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:ssä. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta

vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta käydään läpi perehdytyksen yhteydessä sekä aina omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä tiimissä.



Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Asiakkaita perehdytetään heidän omista oikeuksistaan ja keinoista tuoda esille epäkohdat, poikkeamat ja riskit. Asiakasta ohjataan kertomaan asia ohjaajille tai yksikön johtajalle välittömästi ja/tai aina halutessaan omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakasta tiedotetaan myös muistutus- ja kantelumenettelystä ja oikeudesta olla yhteydessä oman alueensa sosiaalivastaavaan, jonka yhteystiedot sekä työntarkoitus on lapsille nähtävillä julkisissa tiloissa ilmoitustaululla.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kuten kohdassa 3.1. on kerrottu riskienhallinnan seurannan tavoista sekä raportoinnista. Osaaminen varmistetaan kouluttautumisella ja huomioidaan tarvittaessa työntekijää rekrytoidessa.

Esimerkiksi puhtaanapidon osalta henkilökunta on perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen yhdessä käytännöistä keskustelemalla. Jokaisella ruokaa valmistavalla työntekijällä on hygieniapassi. Yksikössä on kemikaaliluettelo.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Vesa Nuutinen, vesa.nuutinen@familiar.fi.
Hygieniaohjeiden ja infektioTORjunnan toteutumista seurataan arjessa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Ali-hankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma käydään läpi vuosittain tiimissä ja sitä päivitetään tarpeen mukaan.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laativat yksikön johtaja ja ohjaajat. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatisesta ja seurannasta vastaa: Laura Nyyssönen, laura.nyyssonen@familiar.fi, p. 050 531 7744

Vuosittain vuosikellon mukaisesti omavalvontasuunnitelma päivitetään, ja aina tarvittaessa, mikäli suunnitelmassa olevat olennaiset asiat muuttuvat.

Vanhamäellä varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan seuraavilla tavoilla:

1. Perehdytys ja koulutus

Uudet ja nykyiset työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelman sisältöön ja käytäntöihin säännöllisesti. Koulutuksissa käydään läpi omavalvonnan periaatteet ja vastuukäytännöt, ja työntekijöitä rohkaistaan aktiivisesti sitoutumaan suunnitelman mukaisiin toimiin.

2. Suunnitelman saatavuus ja ajantasaisuus

Omavalvontasuunnitelma on koko henkilöstön saatavilla ajantasaisena, ja se on helposti löydettävissä palveluyksikön sisäisistä järjestelmistä. Suunnitelman muutoksista ja päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle viipymättä.

3. Säännöllinen seuranta ja valvonta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa. Suunnitelman päivitykset ja muutokset tarkastetaan säännöllisesti ja varmistetaan, että henkilöstö noudattaa ajantasaisia käytäntöjä. Tämä tapahtuu esimerkiksi säännöllisten tiimipalaverien ja palautekeskustelujen avulla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma löytyy Faminetista sekä tulostettuna pienyksikköjen ilmoitustauluilta. Näiden lisäksi omavalvontasuunnitelma on liitteenä Socfinderissa ja Familiarin verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue. Vuosittain syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa

arvioidaan omavalvonnassa toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Suonenjoki 25.6.2025

Allekirjoitus: Laura Nyysönen