

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
PERHEHOITO, POHJOIS-SAVO
2025

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
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	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu	8
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	8
2.4 Muistutusten käsittely	9
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	11
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
2.8 Toimitilat ja välineet	12
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	13
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	13
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	14
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	14
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	16
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	16
3.2 Riskienhallinnan keinot	17
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	19
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	21
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	21
4 OMAVALVONTA	23
4.1 Toimeenpano	23
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Paciuksenkatu 27 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palvelujohtaja Laura Vornanen p. 040 125 6789 laura.vornanen@familiar.fi

Toimintayksikkö Familiar perhehoitopalvelut	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö Hanna löytömäki, palvelupäällikkö/Perhehoitopalvelut Pohjois-Savo Vastuuhenkilö Saara Karttunen, palvelupäällikkö/ Perhehoitopalvelut Pohjois-Karjala	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 044 7845376 hanna.loytomaki@familiar.fi p. 040 6242521 saara.karttunen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Kemilänrinne 5, 2krs (toimisto, asiakas- ja tapaamistila)	Postinumero ja toimipaikka 70340 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelu: sijais- ja tukiperhetoiminta	Asiakaspaikkamäärä -
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Palvelu tuotetaan sijais- ja tukiperheiden kotona, lisäksi puhelintyöskentely ja kuvapuhelut	

Hyvinvointialue Pohjois-Savon Hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Puhelin: 044 461 0999, puhelinajat: Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30, sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 28.4.2025	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Muu sosiaalihuollon palvelu: tukipalvelu
---	---

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pohjois-Savon perhehoitopalveluissa tarjotaan vahvasti tuettua perhehoitoa lastensuojelun asiakaslapsille, sekä perustasoista ja ammatillista tukiperhetoimintaa. Palveluitamme ovat pitkäaikainen sijaisperhetoiminta, tukiperhetoiminta, vastaanotto-perhetoiminta, pitkäaikaisen perhehoidon sijaishoito perhehoidossa sekä valvotut ja tuetut tapaamiset. Lisäksi yksikössämme rekrytoidaan ja valmennetaan tukija sijaisperheitä, sekä toteutetaan vahvaa tukityöskentelyä perhehoitoperheille sijoitusprosessin ajan.

Arvolupauksemme Familiar perhehoitopalveluissa on:

Palvelumme on olemassa lasta varten. Palvelumme on lapsen nykyisessä elämäntilanteessa hänelle paras vaihtoehto. Palvelumme on tarjota turvallinen koti sellaista tarvitsevalle lapselle. Tilaajalle tarjoamme kustannustehokkaan ja inhimillisen ratkaisun. Perhehoitajalle tarjoamme mielekkään elämäntavan sekä tukea sijoituksen aikana. Palvelumme erottuu laadulla, joustavuudella ja sitoutumisella.

Familiar perhehoidon arvot ovat:

VÄLITTÄMINEN JA VASTUUNOTTO

- * Kyky ja tahto nostaa esiin lasta koskevat ilonaiheet ja huolenaiheet, valmius pyytää apua
- * Nollatoleranssi henkisellet ja fyysiselle väkivallalle
- * Tasa-arvo perheen lasten kesken

TIETO JA TAITO

- * Kyky ja tahto kouluttautua ja kehittyä perhehoitajana
- * Kyky ja tahto ottaa ohjausta vastaan
- * Kyky ja tahto reflektiiviseen työotteeseen

KASVU JA KEHITYS

- * Kyky ja tahto kannustavaan ilmapiiriin lapsen kasvun ja kehityksen tukemisessa

- * Kyky ja tahto toiveikkuuden ylläpitämiseen
- * Kyky ja tahto tasapainoisen, hyvän arjen tarjoamiseen

KUMPPANUUS JA YRITTÄJYYS

- * Kyky ja tahto kasvatuskumppanuuteen ja jaettuun vanhemmuuteen
- * Kyky ja tahto osallistua perhehoidon kehittämiseen
- * Kyky ja tahto yrittäjähenkiseen vastuullisuuteen perhehoitajuudessa

2 ASIAKASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pohjois-Savon perhehoitopalveluissa merkittävänä osana laatua on omavalvonta. Laadimme vuosittain omavalvontasuunnitelman, jonka toteutumista seurataan päivittäisessä työssämme. Seuranta tukevat omavalvonnan kuukausikysely, omavalvonnan kvartaaliarvioinnit, omavalvontakäynnit, auditoinnit ja poikkeamailmoitusprosessit.

Tietosuojasta ja tietoturvasta huolehditaan huomioimalla se osana perehdytystä ja täydennyskoulutuksia, sekä selkeillä prosesseilla. Henkilöstöä kannustetaan nostamaan esiin havaintoja ja korjausehdotuksia tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen. Havainnot ja korjausehdotukset käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa sovitaan uusista toimintatavoista, joilla turvaamme tietosuojan ja tietoturvan toteutumisen yhä paremmin.

Tuki- ja sijaisperheet valmennetaan omalla Famile - valmennuksella, jossa kiinnitetään erityistä huomioita perheen soveltuvuuteen tehtävänsä. Perheen aikuisilta tarkastetaan rikosrekisteriote ja pyydetään asuinkunnalta selvitys mahdollisista asiakkuuksista lastensuojelussa sekä päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Tuki- ja sijaisperheiksi haluavien olosuhteet tarkastetaan myös kotikäynnin yhteydessä, jossa kiinnitetään erityistä huomiota kodin ja pihapiirin turvallisuuteen ja soveltuvuuteen lapsille. Perhekohtaisilla tapaamisilla tutustutaan perheen historiaan ja elämänvaiheisiin tarkasti, jotta opimme tuntemaan tuki- ja sijaisperheemme mahdollisimman hyvin ja pystymme tarjoamaan perheelle sopivaa tukea sijoitusprosessin ajan.

Pitkäaikaisessa perhehoidossa perheen oma työntekijä tapaa palvelusopimuksesta riippuen perheen 6-12 kertaa vuodessa, joiden lisäksi perheeseen ollaan puhelinyhteydessä 1-4 kertaa kuukaudessa. Tukityöskentelyssä luodaan luottamuksellista suhdetta perhehoitajiin ja sijoitettuun lapseen, joka auttaa vaikeidenkin asioiden puheeksi ottamisessa. Lasta ja perhettä kannustetaan antamaan palautetta sekä tuomaan esille tuen tarpeita ja kehittämiskohteita perhehoitoon ja tukityöskentelyyn liittyen.

Tuki- ja sijaisperheiden työntekijät ovat hyvin tavoitettavissa arkisin, joten akuutit asiat pystytään hoitamaan joko saman, tai viimeistään seuravan työpäivän aikana. Käytössä on myös päivystysnumero, josta vastaa laitossyksikön henkilökunta vuorokauden ympäri. Virka-ajan ulkopuolella, akuuteissa ja välittömiä toimenpiteitä vaativissa tilanteissa tuki- ja sijaisperheitä ohjataan olemaan yhteydessä alueensa sosiaalipäivystykseen tai hätäkeskukseen.

Pohjois-Savon toimeksiantosuhteisen perhehoidon sopimuksessa laatuvaatimukset liittyvät työntekijöiden perehdyttämiseen, turvallisen perhehoidon ohjeistukseen, turvallisen lääkeshoidon toteutumiseen, omavalvontasuunnitelman olemassaoloon, lapsen käytettävissä olevaan viestintävälineeseen kuten puhelimeen tai tietokoneeseen sekä palveluntuottajan sitoutumiseen palveluiden yhteiskehittämiseksi. Lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota perheiden valintaan ja valmennukseen, työnohjaukseen ja perheille annettavaan tukityöhön.

Perhehoidossa toimintaa ohjaavat asiakirjat Perhehoitajan Aapinen sekä syksyllä 2024 käyttöön otettu Turvallisen perhehoidon ohjeistus, joihin sekä tiimin työntekijät että perhehoitajat ovat perehtyneet. Lisäksi perhehoidossa on kehitetty työntekijöiden sähköinen perehdytys.

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 laatuksikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatu työtä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pohjois-Savon perhehoitopalveluiden palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä ja tukena on Familiarin laadusta vastaava tiimi sekä palvelujohtaja.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Perhehoidossa ei laadita erikseen hoito- ja kasvatussuunnitelmaa vaan tarvittaessa se on osana asiakassuunnitelmaa. Perhehoidossa laaditaan perhehoidon tuen suunnitelma, jossa määritellään perheelle annettavalle tuelle tavoitteet. Perhehoidon tuen suunnitelma päivitetään asiakassuunnitelman neuvottelun yhteydessä tai kun muutoin on tarve päivittää tuen tarvetta koskevaa suunnitelmaa. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma sisältyy perhehoidon Turvallisen perhehoidon ohjeistukseen, johon työntekijät sekä perhehoitajat perehtyvät.

Palvelujen piiriin hakeudutaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän aloitteesta. Tiedonsaanti ja osallisuus varmistetaan siten, että lapsi osallistuu omaan asiakassuunnitelmapalaveriinsa, lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden. Työntekijä tapaa lasta säännöllisesti ja tarvittaessa ohjeistaa lasta olemaan, tai on yhdessä

lapsen kanssa, yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliasiavastaavaan. Tarvittaessa annetaan ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemiseen.

Asiakassuunnitelmanneuvottelussa laaditaan lapsen asiakassuunnitelma, joka annetaan lapselle tiedoksi ikä- ja kehitystason mukaisesti lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta. Perhehoitajat toteuttavat asiakassuunnitelmassa asetettuja tavoitteita ja toimenpiteitä. Perhehoidon tuen suunnitelma laaditaan asiakassuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti ja sen toteutumista seurataan tukikäynneillä.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohtelu pohjautuu Familiarin arvoihin ja toimintaohjeisiin, jotka sisältyvät työntekijän perehdytykseen ja perhehoitajien ennakkovalmennukseen.

Perhehoidossa lasta ja perhehoitajia tuetaan ja yhteyttä pidetään säännöllisin väliajoin, millä varmistetaan lapsen tai nuoren asiallinen kohtelu. Mikäli lapsi/nuori, hänen huoltajansa tai perhehoitaja on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos lapset, heidän läheisensä tai perhehoitajat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki lapsen kohtaamat haittatapahtumat tai vaaratilanteet käydään läpi hänen ja perhehoitajien kanssa ja tarvittaessa perhehoidon työntekijöiden ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Perhehoidossa ja tukiperhetoiminnassa ei ole rajoitustoimenpiteitä, joista yksikön henkilöstö tai perhehoitaja voisivat päättää. Palvelussamme mahdollisesti ilmenevät yhteydenpidon rajoittamispäätökset (62§-63§) ovat aina tehtävä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta. Perhehoitaja ei voi tehdä seuraavia rajoitustoimenpiteitä: 65§-70§. Nämä edellyttävät laitossijoitusta.

Lasta ja perhehoitajia tukevat työntekijät keskustelevat lapsen kanssa häntä tavatessaan ja tuovat hänen toiveensa ja ajatuksensa tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle erikseen yhteyttä ottaen tai raportoinnin kautta. Lapsella on myös mahdollisuus olla suoraan yhteydessä hänen asioitaan hoitavaan sosiaalityöntekijään. Lasta kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmanneuvotteluun hänen valmiuksiensa mukaan ja lasta ohjataan ja tuetaan oman mielipiteen tai toiveiden ilmaisussa tarvittaessa. Lapsella on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia työntekijälle esimerkiksi perheohjauskäyntien yhteydessä.

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
palvelupäällikkö
Hanna Löytömäki
hanna.loytomaki@familiar.fi
p. 044 784 5376

tai

laatujohtaja Marko Nikkanen
p. 040 189 7178
marko.nikkanen@familiar.fi

Mikäli muistutus liittyy hyvinvointialueen ja/tai viranhaltijan toimintaan liittyvään epäkohtaan, tulee muistutus osoittaa hyvinvointialueelle sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisena muistutuksena. Ohjeet ja lomakkeet muistutuksen laatimiseen hyvinvointialueelle löytyvät nimenomaisen hyvinvointialueen www-sivustolta.

VALVONTAVIRANOMAINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV) 1.1.2026 alkaen. LVV korvaa aiemmat Valviran ja aluehallintovirastojen valvontatehtävät.

Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Verkkosivut: www.lvvy.fi
Asiakaspalvelu: arkisin klo 9–15
Sähköposti: kirjaamo@lvvy.fi

Asiakkaalla, läheisellä tai henkilöstön jäsenellä on oikeus tehdä kantelu valvonta viranomaiselle, jos hän katsoo, että palveluyksikön toiminnassa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnallisoin toimin.

EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo viranomaisten ja julkista tehtävää hoitavien toiminnan lainmukaisuutta. Asiakkaalla tai läheisellä on oikeus kannella oikeusasiamiehelle, jos hän katsoo tulleen kohdelluksi lainvastaisesti tai perusoikeuksiaan on loukattu.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia
Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, Helsinki
Postiosoite: 00102 Eduskunta
Puhelin: 09 4321 (vaihde)
Verkkosivut: www.oikeusasiamies.fi
Kantelun voi tehdä sähköisesti: www.oikeusasiamies.fi/kantelu

2.5 Henkilöstö

Henkilöstön koulutusvaateita määrittää lainsäädännön ohella kuntien kanssa tehdyt puite- ja lapsikohtaiset sopimukset. Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne, lasten ja nuorten hoidon tarve ja yksikön tilanne. Perhehoidossa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen.

Pohjois-Savon perhehoidon tiimiin kuuluu yhteensä 4 sosiaalihjaajaa, 1 sosiaalityöntekijä ja palvelupäällikkö. Pohjois-Savon perhehoidon yksikössä ei lähtökohtaisesti käytetä lyhytaikaisia sijaisia tai alihankkijoita. Opiskelijoita ei käytetä vakinaisen henkilöstön sijaisuuksissa.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnissa otetaan erityisesti huomioon henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus tehtävään.

Henkilöstö rekrytoidaan Mehiläinen-konsernin henkilöstöpolitiikan mukaisesti. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja ja alaistaitoja. Työntekijävalinnassa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki/JulkiSuosikki palvelusta. Kaikilta hakijoilta edellytetään

rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkua ja se merkitään sähköiseen henkilöstöjärjestelmään.

Toimintayksikön uudet työntekijät perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Familiarin perhehoidossa kehitetään tällä hetkellä sähköisen perehdytyksen ohjelmaa, joka otetaan käyttöön vuoden 2024 aikana. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminnan ja tavat, tiimin jäsenet, työnsä ja siihen liittyvät odotukset.

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämisestä vastaa esihenkilö koko tiimin osallistuessa perehdyttämiseen. Täydennyskoulutuksesta vastaa Familiarin perhehoidon koulutuspäällikkö yhdessä perhehoidon johtoryhmän kanssa. Täydennyskoulutuksella pyritään vahvistamaan työntekijöiden osaamista ja lisäämään työntekijöiden ammatillisuutta ja työkykyä.

Familiarin perhehoidon Teams-koulutukset pyritään räätälöimään siten, että ne palvelevat sekä sijais- ja tukiperheitä että perhehoidon työntekijöitä samanaikaisesti. Samoihin koulutuksiin osallistumalla perhehoidon työntekijöillä on mahdollisuus reflektoida koulutuksista saatua tietoa tukityössä. Tarvittaessa koulutuksia voidaan eriyttää, jos siihen on erityinen syy.

Työntekijöille suunnatut koulutukset suunnitellaan siten, että ne vahvistavat perhehoidon työskentelykulttuurin yhtenäistämistä ja luovat teoreettisesti ja filosofisesti yhteistä linjaa perhehoidon tukityöhön. Perhehoidon työntekijöille suunnatun koulutuskokonaisuuden filosofiaa vahvistetaan säännöllisten työnohjauksellisten ilmiötyöpajojen, kautta.

Lähtökohtaisesti lyhytaikaisia sijaisia ja alihankkijoita ei käytetä ja opiskelijoita ei käytetä vakinaisen henkilöstön sijaisuuksissa. Suoritetut täydennyskoulutuksen merkitään henkilöstötietojärjestelmään todistuksineen. Henkilöstön osaamista seurataan vuosittain kehityskeskusteluissa ja tarvittaessa osaamisvajeeseen puututaan ajantasaisesti lisäkoulutusta tai -perehdytystä järjestämällä.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Perhehoidossa yksikön palvelupäällikkö vastaa henkilöstön riittävyydestä ja sen seurannasta. Perhehoidossa henkilöstön riittävyyttä seurataan pohjautuen muun muassa asiakastyön määrään ja tuen tasoon, ja tarvittaessa toteutetaan rekrytointeja tarpeiden mukaisesti.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, tekevät perhehoidon työntekijät aktiivista yhteistyötä lapsen vastuusosiaalityöntekijän ja ko. toimijoiden kanssa. Lapsen ja nuoren arjessa yhteydenpidosta vastaavat ensisijaisesti perhehoitajat. Heidän tukena on perhehoidon työntekijät, jotka välittävät tietoa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Yhteydenpidon ja yhteistyön laajuus ja tarpeet määritellään yleensä lapsikohtaisissa asiakassuunnitelmissa tai lapsen asioissa järjestettävissä muissa yhteistyöneuvotteluissa.

Perheeseen sijoitetun lapsen terveyden- ja sairaanhoito järjestetään pääosin julkisen sektorin palveluiden kautta. Tämä koskee sekä hammashoitoa että kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa. Erikoissairaanhoidon palveluissa käytetään joko lapsen olemassa olevia hoitokontakteja tai hänelle pyritään järjestämään uusi hoitokontakti yksikön toimialueelta.

Perhehoitaja osallistuu eri palavereihin lapsen verkostossa. Myös Familiarin työntekijä osallistuu eri verkostopalavereihin. Familiarin perhehoitajilta edellytetään asiallista, avointa ja rehellistä yhteistyötä ja kanssakäymistä eri viranomaistahojen ja Familiarin työntekijöiden kanssa, myös mahdollisissa ristiriitatilanteissa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Osa perhehoidon työskentelystä tapahtuu perhehoitajien kotona tai hyvinvointialueiden toimitiloissa. Familiar Pohjois-Savon perhehoidon toimipisteissä Kemilänrinteellä Kuopiossa voidaan järjestää tuettuja ja valvottuja tapaamisia sekä muita tapaamisia kuten verkostoneuvotteluita tarvittaessa. Molempien toimipisteiden tilat ovat myös Familiarin avopalveluiden käytössä. Lisäksi Kemilänrinteen toimipiste toimii työskentelytilana muun muassa tiimin yhteisille palaverille, kirjallisille töille, valmennusten ryhmäpäiville, perhehoitajien vertaisryhmille ja koulutuksille. Toimipiste toimii henkilökunnan taukotilana. Toimipiste on muiden Familiarin toimijoiden puolesta myös asiakaskäytössä.

Toimipiste sijaitsee vuokratiloissa, jonka paloturvallisuudesta vastaa vuokranantaja. Toimipisteessä on palovaroittimet ja ulko-ovet ovat lukittuja. Kiinteistön ylläpidosta vastaa taloyhtiön valitseman kiinteistönhuolto ja toimipisteessä käy viikoittain ulkopuolinen siistiä. Asiakastietoja käsitellään ainoastaan asiakastietojärjestelmässä ja mahdolliset paperit tuhotaan silppurilla, kun ne ovat tallennettu asiakastietojärjestelmään.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Familiarin perhehoitopalveluissa on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva. Uudet työntekijät perehdytetään järjestelmän käyttöön. Ohjelmistotuottaja järjestää täydennyskoulutuksia, mikäli ohjelmistossa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Yksiköllä ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Familiarin perhehoitopalveluissa on käytössä Mehiläisen tietoturvasuunnitelma, johon on pyritty kokoamaan olennaisimmat tiedot ja linkit asiakas- ja potilastietojen tietoturvallisen käsittelyn varmistamiseksi. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Familiarin perhehoitopalveluissa on asiakastietojärjestelmän lisäksi käytössä useita järjestelmiä liittyen henkilöstöhallintoon, talouden seurantaan ja hallintaan sekä raportointiin. Järjestelmien pääsynhallintaa toteutetaan keskitetystä identiteetin- ja pääsynhallinnasta. Käyttäjälle myönnetään käyttöoikeudet perustuen tämän rooliin, jolloin asetetaan ryhmäperusteisesti pääsy tarvittaviin järjestelmiin. Järjestelmiin on konfiguroitu kunkin ryhmän pääsyoikeudet. Pääsyoikeuksia arvioidaan säännöllisesti ja ne perustuvat ajantasaiseen HR-tietoon käyttäjistä. Vahvan kaksivaiheisen tunnistautumisen menetelmänä on käytössä PingID.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa lääkehoito pohjautuu asiakaskohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoitoon liittyvät vastuut määritellään perhehoidon toimeksiantosopimuksessa.

Asiakaskohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa näkyy lääkkeet, määrät ja ajankohdat niiden antamiselle. Lapsen lääkkeitä ei anneta eikä lainata muille, vaikka toisella olisikin käytössä sama lääke. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa, johon vain perhehoitaja pääsee käsiksi. Lääkkeiden käyttöpäivämäärän ylittyttyä (vanhentuneet) tai kun lapsen lääkitys lopetetaan, käyttämättömät lääkkeet palautetaan apteekkiin hävitettäväksi. Perhehoidossa ei ole palveluntuottajalla lääkehoitosuunnitelmavelvoitetta, vaan perhehoitajalla on lääkehoitosuunnitelma kodissaan annettaville lääkkeille. Perhehoitaja vastaa lääkkeiden antamisesta lapselle terveydenhuollon antamien ohjeiden mukaisesti.

Erityisen tärkeää on, että perhehoitaja tuntee annostelemiensa lääkkeiden vaikutukset, erityispiirteet, keskeisimmät riskit, annostelussa huomioitavat asiat, mahdolliset sivu- ja haittavaikutukset ja toimintatavat vaaratapahtumissa.

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Terveystieteiden tutkimuskeskus THL ovat julkaisseet Tiedä & toimi -opaskortin turvallisesta lääkehoidosta lastensuojelun toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa. Korttiin on koottu keinoja turvallisen lääkehoidon varmistamiseksi.

Kortti löytyy oheisen linkin kautta:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144411/TT_Turvallinen_laakehoito_.pdf

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietojärjestelmä Nappula on tietojen säilyttämispaikka asiakkaiden ja perheiden osalta. Perhehoitajien tiedot tallennetaan Nappulan sijaisperherekisteriin. Kirjaamiset pyritään tekemään heti asiakkaan tapaamisten tai muun kommunikaation tapahduttua. Paperisia dokumentteja säilytetään ainoastaan lyhytaikaisesti, kunnes ne on taltioitu sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Paperisten dokumenttien lyhytaikaissäilytys on lukollisessa arkistossa.

Paperiset dokumentit tuhotaan silppurissa tai laittamalla ne tietosuojajätteelle tarkoitettuun säiliöön. Henkilöstö suorittaa pakollisen ja perehdytysvaiheeseen kuuluvan tietoturvakoulutuksen ja suorituserkintä kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Yksikön palvelupäällikkö vastaa asiakastietolain 7§:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaava Kim Klemetti, p. 045 672 8286 kim.klemetti@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Otamme palautetta vastaan asiakas-, yhteistyö-, ja verkostotapaamisissa. Familiarin perhehoidossa on olemassa kanava palautteen antamiselle kirjallisesti lähettämällä sähköpostia osoitteeseen "perhehoidonpalaute@familiar.fi". Palautetta kerätään sähköisesti lapselta, perhehoitajalta, biologisilta vanhemmilta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä kerran vuodessa.

Palautteet käydään läpi sekä omassa työyhteisössä että valtakunnallisesti Familiarin perhehoidossa. Keskeisimmät palautteet ja kehitysideat jalkautetaan osaksi perhehoidon arkea ja työskentelyä. Familiarin perhehoidolla on koko henkilöstön kehittämispäivät vuosittain, jolloin palautteita osaltaan käsitellään ja integroidaan osaksi toimintaa.

Henkilöstöltä kerätään palautetta vuosittain joka syksy kaikille työntekijöille lähetettävällä henkilöstötutkimuksella, jonka pohjalta laaditaan työyhteisön kehittämissuunnitelma, jota tarkastellaan ja arvioidaan neljännesvuosittain.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjois-Savon perhehoitopalvelujen palvelupäällikkö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioihin liittyen. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin Pohjois-Savon perhehoitopalveluiden tiimissä. Päävastuu riskienhallinnasta on Pohjois-Savon perhehoitopalveluiden palvelupäälliköllä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain palvelupäällikön ja työntekijöiden toimesta.

Riskikartoitus tehdään vuosittain tiimin yhteistyönä. Kartoituksen tarkoituksena on selvittää palveluun liittyviä riskejä, työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on ennaltaehkäistä tapaturmia ja vaaratilanteita, sekä vähentää työstä johtuvaa kuormitusta. Pohjois-Savon perhehoidolla on pelastussuunnitelma ja se on luettavissa Familiarin sisäisessä intrassa Faminetissa.

Perhehoitajia edellytetään osallistumaan ennakkovalmennukseen ennen ryhtymistä perhehoitajaksi sijoitetuille lapsille. Valmennuksen aikana perheen kanssa käydään läpi turvallisen perhehoidon edellytykset sekä arvioidaan perheen valmiuksia ja resursseja tarjota fyysisesti ja psyykkisesti turvallista perhehoitoa. Perhehoitajat perehtyvät valmennuksen aikana erilaisiin riskeihin kodin olosuhteissa ja käyvät läpi ne yhdessä valmentajien kanssa. Perheen kodin olosuhteet tarkistetaan valmennuksen aikana ja perhe käy läpi mahdolliset epäkohdat ja tarvittaessa korjaa ne. Perhehoitajien valmennus jatkuu sijoituksen ajan ja myös sijoituksen päättymisen jälkeen. Turvallisen perhehoidon toteutumista valvotaan Familiarin työntekijöiden tukikäynnillä.

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

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja vaaratilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa muun verkoston 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.

Pohjois-Savon perhehoitopalveluiden tunnistetut riskit liittyvät pitkiin työmatkoihin, yksin ajamiseen sekä perheiden tapaamisiin yksin perheiden kotona. Tuki- ja sijaislapsiin tai perhehoitajiin kohdistuvia mahdollisia riskejä pyritään ennaltaehkäisemään riittävällä ennakkovalmennuksella, perhehoitajien työnohjauksella, tukikeskusteluilla, vertaisryhmätapaamisilla ja jatkokoulutuksin. Sijoitettavia lapsia koskevat riskit, jotka koskevat muitakin yksityiskodeissa asuvia lapsia. Perhehoitajat ovat tietoisia näistä riskeistä ja ennakkovalmennuksella pyrimme lisäämään perhehoitajien tietoisuutta mahdollisten riskien ennakoimiseen ja varautumiseen. Kotivakuutuksien osalta perhehoitajat tekevät riittävät toimenpiteet.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilökunta on velvoitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön toiminnanohjausjärjestelmään. Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa toiminnanohjausjärjestelmää. Mahdolliset turvallisuusriskit, haittatapahtumat, vaara- ja riskitilanteet sekä toiminnalliset virheet dokumentoidaan järjestelmään ja käsitellään sekä johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Epäkohtien, poikkeamien ja riskien raportointi ja jatkotoimenpiteet on kuvattu tarkemmin kohdassa 3.3.



Pohjois-Savon perhehoitopalvelujen toiminnassa sekä henkilöstön perehdyttämisessä ja ohjeistamisessa huomioidaan Valvontalain 29§:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Palveluntuottajana ilmoitamme välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, mikäli toiminnassamme on ilmennyt asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös vakavasti vaarantaneita tapahtumia, vahinkoja tai vaaratilanteita sekä muita sellaisia puutteita, joita palveluntuottajana emme ole kyenneet korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palvelupäällikölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitus saatetaan tiedoksi myös palvelunjärjestäjälle. Ilmoituksen johdosta sovitaan työnjako ja toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi ryhdytään välittömästi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

VASTATOIMIEN KIELTO

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen tai irtisanominen
- muu epäedullinen kohtelu
- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen

Vastatoimien kieltö koskee kaikkia ilmoituksia riippumatta siitä, osoittautuuko ilmoitettu epäkohta myöhemmin aiheelliseksi vai ei, kunhan ilmoitus on tehty vilpittömässä mielessä.

Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hän voi ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun, luottamusmieheen tai valvontaviranomaiseen (Lupa- ja valvontavirasto, www.lvv.fi).

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Työn vaarojen ja riskien vuosittaisessa kartoituksessa tunnistettujen vaarojen ja riskien korjaamiseksi laaditaan aikataulu ja suunnitelma, jonka toteutuksesta yksikön palvelupäällikkö on vastuussa. Riskienhallinnassa hyödynnetään myös viranomaisien selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset, jotka käsitellään työryhmässä ja huomioidaan toiminnassa ja ohjeistuksissa. Lisäksi riskienhallintaa tukee kuukausittainen omavalvonnan seuranta, joka toteutetaan sähköisesti kyselyyn vastaamalla yksikön palvelupäällikön toimesta. Omavalvontasuunnitelman seurannasta tehdään Valvontalain 27§:n mukainen selvitys ja mahdollisista poikkeamista ilmoitetaan julkisessa verkossa neljä kertaa vuodessa, salassa pidettävät tiedot huomioiden.

Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa yksikkökohtaista poikkeamailmoitusjärjestelmää. Poikkeamailmoitusjärjestelmään kirjataan väkivalta- ja uhkatilanteet, henkilöstön tapaturmat, asiakkaiden tapaturmat, lääkehoidon poikkeamat, omavalvontasuunnitelman mukaiset epäkohtailmoitukset, psykososiaalisen kuormituksen tilanteet, ruokahuollon poikkeamat, tietoturvapoikkeamat, ympäristöpoikkeamat sekä palautteet, kantelut ja selvityspyynnot.

Yksikön henkilökunta perehdytetään poikkeamatilanteiden tunnistamiseen ja poikkeamailmoitusten tekemiseen. Henkilökuntaa veloitetaan kirjaamaan poikkeamailmoitusjärjestelmään viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit. Palvelupäällikkö ja palvelujohtaja ovat

tarvittaessa apuna työntekijöille poikkeamien tunnistamisessa ja poikkeamailmoitusten laatimisessa. Poikkeamailmoituksen tekijä luokittelee ilmoituksen vakavuuden asteikolla 1–5. Työntekijöiden laatimat poikkeamailmoitukset, jotka ovat vakavuudeltaan 1–3, ohjautuvat käsiteltäväksi palvelupäällikölle ja ne tulee käsitellä 10 päivän sisällä. Palvelupäällikön laatimat poikkeamailmoitukset käsittelee perhehoitopalvelujen palvelujohtaja. 4–5 vakavuustason poikkeamat käsittelee perhehoitopalvelujen palvelujohtaja ja lastensuojelupalvelujen johtaja ja nämä poikkeamat käsitellään välittömästi. Poikkeamailmoituksen käsittelijä kirjaa ja vie toteutukseen toimenpiteet kyseessä olevan poikkeaman korjaamiseksi ja välttämiseksi jatkossa. Kaikki poikkeamailmoitukset käsitellään sekä perhehoidon johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa palvelupäällikön johdolla. Mikäli poikkeamailmoitus koskee perhehoitajia tai perhehoidossa olevaa lasta, käsitellään poikkeamailmoitus myös perhehoitajien sekä lapsen verkoston kanssa, arvioiden tapauskohtaisesti verkoston laajuuden ja lapsen osallisuuden ilmoituksen käsittelyssä. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta. Kannustamme sekä työntekijöitä että asiakkaita tuomaan esille näkemyksiä ja epäkohtia palvelumme laadun parantamiseksi. (Ks. kaavio poikkeamaprosessista kohdassa 3.2.)

Asiakkaamme ja perhehoitajat voivat ilmoittaa poikkeamista suoraan omalle työntekijälleen, palvelupäällikölle tai sähköpostitse "perhehoidonpalaute@familiar.fi", lapsella on myös oikeus olla yhteydessä omaan asioista vastaavaan sosiaalityöntekijäänsä.

Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että poikkeamatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen poikkeamatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian. Yksikön työntekijöitä tiedotetaan muuttuneista käytännöistä ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan vähintään kuukausittain henkilökunnan kokouksissa.

Mikäli havaittu poikkeama liittyy perhehoitajaan, hänen toimintaansa tai perhehoitajan kotiin ja poikkeama on luonteeltaan toimenpiteitä vaativa, veloitetaan perhehoitajaa toimenpiteisiin poikkeamailmoitukseen johtaneiden asioiden korjaamiseksi yhdessä tapauskohtaisesti sovitun aikataulun mukaisesti. Perhehoitajaan liittyvän poikkeamailmoituksen myötä voidaan tehostaa perhekohtaista tukityöskentelyä ja lisäksi tarkentaa ohjeistuksia. Jos epäkohtia ei kyetä korjaamaan ja sen myötä perhehoitoon sijoitetun lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin arvioidaan vaarantuvan, perhehoidon toimeksiantosopimus on mahdollista purkaa tai irtisanoa hyvinvointialueen toimesta.

Hygieniasta huolehtiminen ja infektioiden torjunta kuuluu osana hyvään hoitoon ja kasvatukseen perhehoidossa. Perhehoitajat opastavat ja valvovat, että perhehoidossa oleva lapsi oppii huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan riittävässä määrin. Lasta ohjataan ja tuetaan siisteyteen ja itsestä huolehtimiseen perhehoitajien toimesta. Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia, yksikön työntekijöiden velvollisuus on tiedottaa perheitä ohjeistuksista. Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan seuranta nivoutuu osaksi säännöllistä tukityöskentelyä perhehoitajien kanssa. Työnantaja tarjoaa henkilöstölleen tarvittavat suojat esimerkiksi hengityssuojat ja kumikäsineet.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sijaisperheiden työnohjaajana toimii työnohjaaja, yksikön johtaja Meiju Roivas / Familiar Karekoti.

Pohjois-Savon perhehoidon työryhmän työnohjaajana toimii Raisa Nissinen, Luotain Consulting Oy.

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.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnitelma on oleellinen osa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumista. Valmiussuunnittelu tukee yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämistä ja väestön toimintakyvyn varmistamista normaalioloissa ja häiriötilanteissa.

Familiarin perhehoidossa laadittuun valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaan on kuvattu laajasti varautumista, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen kaikissa turvallisuustilanteissa. Varautumisen keinoja ovat valmiussuunnittelu, etukäteisvalmistelut ja valmiusharjoitukset. Materiaalinen varautuminen tarkoittaa varautumista materiaalien saatavuusongelmiin. Pelastuslain (379/2011) mukaan virasto, laitos ja muu yhteisö on asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassa velvollinen ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristönsuojaamiseen vaaratilanteissa ja

varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omalla toiminnalla kykenevät. Suunnitelmaan on kirjattu, kuinka tilanteisiin varaudutaan ja toimintaohjeet niiden sattuessa.

Suunnitelma ohjeistaa erikseen toimintojen hoitamisen sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun mahdollisen katkoksen aikana. Suunnitelmassa on huomioitu myös pandemiaan varautuminen sekä sen ennaltaehkäisy että käytännön toimenpiteet. Asiakastietojen kirjaaminen ja tiedonsaanti poikkeustilanteissa on ohjeistettu mm. sähkökatkon varalta.

Perhehoidon käytössä on Turvallinen perhehoito-opas, joka on tarkoitettu niin sijaiskuin tukiperheille sekä työntekijöille. Oppaan liitteenä on perheen asumisturvallisuuden tarkistuslista. Ohjeistamme perheitämme tekemään kodissaan turvallisuuskävelyn ja tarkistamaan kodin poistumis-, liikkumis- ja paloturvallisuuden. Tarkistuslistalla ovat myös lääke- ja kemikaalisäilytykseen liittyvät tekijät sekä kotivara.

Familiarin perhehoito toimii valtakunnallisesti, joten palvelun jatkuvuutta voidaan tarvittaessa tukea jonkun toisen alueen palvelutuotannolla, Familiarin laitostyksiköiden avustamana tai jälkihuollon palveluilla. Tiedonkulun jatkuvuuteen vaikuttavat merkittävästi henkilöstön pysyvyys sekä täsmälliset ja oikea-aikaiset asiakaskirjaukset.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat yhdessä palvelupäällikkö Familiarin sosiaalipalveluiden kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Familiarin Pohjois-Savon perhehoitopalvelujen palvelupäällikön ja tiimin toimesta. Tiimi on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen osittain ja se on käyty läpi tiimin kanssa kokonaisuudessaan.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan julkisessa verkossa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Lisäksi omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan neljännesvuosittain ja päivitykset julkaistaan yksikön verkkosivuilla www.familiar.fi. Vuosittain, syksyllä, toteutamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmettyä, kuitenkin vähintään vuosittain 1. vuosikvartaalin aikana. Henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Kuopio, 16.12.2025

Allekirjoitus:



Saara Karttunen

Sosiaalityöntekijä

Palvelupäällikkö