

Perhepalvelut Oiva, Espoo

Omavalvontasuunnitelma

## Sisällys

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
Palveluntuottajan perustiedot.....	3
Palveluyksikön perustiedot.....	3
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
Toiminta-ajatus.....	3
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
Palveluiden laadusta vastaaminen .....	6
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
Asiakkaan kohtelu.....	7
Muistutuksen käsittely.....	8
Henkilöstö .....	9
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	9
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	11
Asiakas-, ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	11
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	12
Toimitilat ja välineet .....	12
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
Lääkinnälliset laitteet.....	13
Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
Lääkehoito ja ensiapu .....	14
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	15
Omaavalvonnalla riskienhallinta .....	16
Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	16
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	17
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	17
Ilmoitusvelvollisuus.....	18
Valmius ja jatkuvuuden hallinta.....	19
Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen	19

## Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja: Perhepalvelut Oiva Oy

Y-tunnus: 3122821-9

### Palveluyksikön perustiedot

Toimintayksikkö: Oiva Espoo

Osoite: Tähtimötie 2 A 6, 02620 Espoo

Toimintayksiköstä vastaava henkilö: Jesse Lustberg, 040 540 2185  
jesse.lustberg@perhepalvelutoiva.fi

Toimintayksikön sijaintikunta: Espoo

Hyvinvointialue, jossa yksikkö toimii: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Aluehallintoviraston myöntämä lupa: 14.11.2023, muutoslupa 30.9.2024

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityistenpalveluntuottajan laitosmuotoiset lastensuojelupalvelut, ympärivuorokautinen perhekuntoutus. Viisi (5) perhepaikkaa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei alihankintaa

## Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

Perhepalvelut Oivassa tuotetaan lastensuojelulain (417/2007) mukaista laitosmuotoista ympärivuorokautista perhekuntoutusta.

Perheterapeuttisen perhekuntoutuksen keskeisenä tavoitteena on lastensuojelun asiakasperheiden auttaminen. Perhekuntoutuksessa tarjotaan kuntouttavaa toimintaa koko perheelle suunnitellusti ja tavoitteellisesti. Sen tavoitteena on lasten kasvuolojen turvaaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukeminen, arjen taitojen harjoittelu ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen ovat koko perheen kuntoutuksen kulmakiviä.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

### Arvot:

#### **Rohkeus, Dialogisuus, Keskiössä lapsen etu, Usko perheen voimavaroihin ja muutokseen**

##### **Rohkeus**

Otamme puheeksi vaikeitakin asioita. Meillä on rohkeutta kohdata ja kokeilla, sekä ravistella omia ajatuksiamme. Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi.

##### **Dialogisuus**

Asetumme kuulemaan jokaisen perheen oman tarinan. Dialogin kautta löydämme yhteisen ymmärryksen muutosten työstämiseksi. Keskitymme läsnäoloon ja yhteiseen tilanteen tutkimiseen ja ratkaisujen etsimiseen perheen kanssa.

##### **Keskiössä lapsen etu**

Lapsen etu ohjaa aina työtämme. Työskentelemme yksilöllisesti myös jokaisen lapsen kanssa, jotta saamme aidosti lapsen äänen ja ajatukset kuuluville.

##### **Usko perheen voimavaroihin ja muutokseen**

Toimimme asiakkaidemme kumppanina etsien yhdessä perheen arkea tukevia ja lapsen turvallisuutta, kasvua ja kehitystä edistäviä ratkaisuja. Uskomme jokaisen perheen kykyyn muuttua.

Keskiössä lapsen etu, joka esimerkiksi tarkoittaa tavoitteellista lapsen osallisuuden vahvistamista ja näkyväksi tekemistä perhekuntoutuksessa sekä perheen tukipalveluja suunniteltaessa tai kirjauksia tehtäessä.

Rohkeus, joka esimerkiksi tarkoittaa erilaisten ilmiöiden esille nostamista niin perheiden kanssa työskentelyssä kuin työryhmässä ja yhteistyöverkostoissa. Asetumme tarpeen vaatiessa rohkeasti myös perheen puolelle, ja nostamme avoimesti esiin myös tilanteet, joissa perhekuntoutus on aika päättää, tai ei ole muuten sopivin palvelu perheen tarpeisiin.

Dialogisuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asetumme reflektoiden ja avoimin mielin jokaisen perheen tilanteen äärelle. Kohtaamme jokaisen perheenjäsenen yksilöllisesti ja kunnioittaen sekä toteutamme perhekuntoutusta tavoitteellisesti ja tiiviissä vuorovaikutuksessa perheen sekä verkostojen kanssa.

Usko perheen voimavaroihin ja muutokseen tarkoittaa meille esimerkiksi sitä, että teemme näkyväksi sitä, mikä perhesysteemissä on jo toimivaa, ja tuemme jokaisen perheenjäsenen vahvuuksien tunnistamista sekä tunnustamista. Sanoitamme ääneen, että muutos on mahdollista hankalassakin tilanteessa tai taustoista riippumatta.

Jokainen Perhepalvelut Oivan työntekijä on sitoutunut arvoihimme ja arvomme ohjaavat jokaista työntekijää päivittäisessä työssään.

### **Toimintaperiaatteet:**

#### **Dialogisuus**

Dialoginen lähestymistapa korostaa sitä, että työntekijä liittyy perheen systeemiin, arkeen ja luo suhteen kaikkiin perheenjäseniin. Jokainen perhe toimii niin kuin se on tottunut toimimaan –

työntekijä on osa systeemiä. Työntekijät ja perhe ovat yhteistyökumppaneita. Tutkimisen kohde on perheen vaikeudet ja huolet. Keskustelun dialogisuus on tasa-arvoista ja kuulluksi tulemistä myös yhteistä jakamista.

### **Asiakslähtöisyys**

Työskentelyn lähtökohtana ja huomion keskipisteenä on asiakkaan tapa elää ja hahmottaa todellisuus. Asiakkaan ajatuksiin, tunteisiin, ilmaisiin, kokemuksiin, ehdotuksiin ja suunnitelmiin suhtaudutaan avoimesti ja todesti - kuullaan häntä.

### **Kunnioitus**

Kunnioittava asenne synnyttää kokemuksen tasa-arvosta. Asiakas on aina oman elämänsä asiantuntija, eikä työntekijän tarvitse osata ja hallita kaikkea. Hänen tehtävänsä on tehdä asiakkaan kanssa yhteistyötä tämän ehdoilla ja tavoilla niin, että asiakas voi löytää elämästään merkitystä ja säilyttää omanarvontunteensa.

### **Luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin**

Yksi tärkeimpiä tavoitteita on saada asiakas tiedostamaan, että hänellä itsellään on kykyjä, voimavaroja, vahvuuksia ja mahdollisuuksia.

### **Vastuun palauttaminen asiakkaalle**

Työskentelyn keskiössä on asiakkaan näkemys omasta muutoksen, avun tai tuen tarpeestaan. Ihmisellä itsellään on vastuu omasta elämästään, emmekä voi muuttaa sitä hänen puolestaan - hänen on tehtävä se itse

### **Toiveikkuuden ja myönteisyyden etsiminen ja näkeminen**

Vaikeatkin tilanteet ovat ratkaistavissa uusilla tavoilla, jolloin menneisyyden kokemuksista voi tulla voimavara.

Asiakkaiden valmiit tarinat omasta elämästään ovat usein ongelmatarinoita, ja vieläpä toisten ihmisten laatimia.

Ratkaisukeskeisessä työotteessa mielikuvat, huumori ja leikillisuus auttavat rentoutumaan ja löytämään uusia näkökulmia.

### **Ammatillisuus**

Työntekijä luo läheisen ammatillisen yhteistyösuhteen perheen jokaisen jäsenen kanssa. Yhteistyösuhte perustuu luottamuksen rakentumiseen ja liittymiseen. Työntekijä antaa oman osaamisen ja asiantuntijuuden asiakkaiden käyttöön. Ammatillinen toiminta takaa perheen saaman palvelun sisällön ja laadun.

Työntekijä nostaa esiin vahvuudet ja vaikeudet ja pitää huolen työskentelyn tavoitteellisesta etenemisestä

Työntekijän vastuulla on olla ”kivenä kengässä”

### **Tavoitteellisuus**

Kuntoutus on aina muutokseen tähtäävää. Yhteistyössä asiakkaan kanssa etsitään ja määritellään työskentelyn tavoitteet

## Avoimuus

Työskentelymme on avointa ja läpinäkyvää niin työyhteisössä kuin suhteessa asiakkaaseen.

## Asiakas- ja potilasturvallisuus

### Palveluiden laadusta vastaaminen

Perhepalvelut Oivassa erityinen laatuvaatimus on työntekijöiden kyky olla dialogisessa suhteessa asiakkaaseen. Dialoginen suhde luo vahvat edellytykset sille, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja arvostetuksi. Avoimuus ja luottamus on ehdottomia edellytyksiä luottamuksellisen suhteen olemassaololle ja vaikuttavuudelle. Yhteistyösuhde on kaiken auttamistyön perusta. Mittaamme asiakkaan kokemaa muutosta, että yhteistyösuhteen laatua SRS- ja ORS -mittareilla.

Päivitämme säännöllisesti työntekijöiden dialogista osaamista työnohjauksella, kehittämisspäivillä ja koulutuksilla.

Asiakasturvallisuus otetaan huomioon kaikessa toimitilaa koskevissa ratkaisuisissa.

Asiakasturvallisuutta tuo pätevät ja koulutetut työntekijät sekä jatkuva asiakkailta kerätty palaute.

Dialogiseen toimintakulttuuriin kuuluu avoimuus ja läpinäkyvyys, mikä edistää palveluista vastaavan johtajan velvollisuuksista huolehtimista.

Toiminnasta vastaava johtaja on selvillä päivittäin asiakasmäärästä kokonaisuudessa. Hän vastaa osaltaan, että tilat ovat asianmukaiset ja jos puutteita ilmenee, ne korjataan välittömästi.

Perhepalvelut Oivassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, johon on pääsy vain tunnuksella saavilla henkilöillä. Asiakastietoihin pääsy on vain asiakkaan asioita hoitavalla/hoitavilla henkilöillä. Mahdollisissa kanteluissa palvelusta vastaava johtaja toimittaa ne valvojan viranomaisen tietoon viipymättä.

Perhekuntoutusyksikön yksikönjohtaja johtaa vastuulleen kuuluvaa toimintaa ja valvoo palveluiden laatua toteuttamalla selkeitä toimintasuunnitelmia, jotka määrittävät palveluiden tavoitteet, prosessit ja vastuuhenkilöt. Johtaja huolehtii myös siitä, että henkilöstö saa tarvittavan koulutuksen ja tuen, jotta he voivat toimia lain ja ohjeistusten mukaisesti. Säännöllisten tarkastusten ja arviointien avulla varmistetaan, että palvelut täyttävät laissa säädetyt edellytykset, ja asiakaspalautetta keräämällä arvioidaan palveluiden laatua. Johtaja edistää avointa viestintää sekä henkilöstön että asiakkaiden kanssa, mikä auttaa tunnistamaan mahdolliset ongelmat varhaisessa vaiheessa ja löytämään yhdessä ratkaisuja. Mikäli havaitaan puutteita, johtaja toteuttaa tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja varmistaa, että henkilöstö on tietoinen muutoksista. Näiden toimien avulla yksikönjohtaja voi varmistaa, että palvelut ovat laadukkaita ja noudattavat lainsäädännön vaatimuksia koko palvelun toteutuksen ajan.

### Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Perheterapeutin perhekuntoutus on lastensuojelun avopalvelua. Perheen tarve perhekuntoutukseen on arvioitu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta.

Perhekuntoutusyksikön johtaja tekee arvion asiakkaan soveltuvuudesta palveluun saadessaan yhteydenoton hyvinvointialueelta. Arviota tehdessä on otettava huomioon perheen erityistarpeet ja perhekuntoutusyksikön valmius vastata näihin riittävällä osaamisella. Arvioinnissa on otettava

huomioon myös turvallisuuteen liittyvät seikat. Yksikönjohtaja konsultoi tarvittaessa päätöksenteossa Perhepalvelut Oiva Oy:n palvelujohtajaa ja/ tai perhepsykoterapeutteja.

Perhekuntoutuksesta työskennellään asiakasperheen luonnollisen verkoston ja läheisten kanssa. Perhe on aktiivinen toimija omaan kuntoutukseen liittyvissä asioissa. Perheen voimavarat, vahvuudet ja haasteet sekä ensisijainen avuntarve arvioidaan yhdessä perheen kanssa. Omaiset ja läheiset ovat tässä prosessissa mukana. He voivat myös vieraila perhekuntoutusyksikössä ja tarpeen mukaan osallistua työskentelyihin. Perhe tai yksittäiset perheenjäsenet voivat erikseen sopien vieraila myös läheistensä luona kuntoutuksen aikana. Läheisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja yhteydenpidosta sovitaan myös perheen oman sosiaalityöntekijän kanssa.

Lasten toivomukset ja mielipide selvitetään avoimen keskustelun kautta yhteistyön alkaessa sekä viikoittaisissa tavoite- ja palautekeskusteluissa. Lasten mielipiteet kirjataan ylös kuntoutussuunnitelmaan, viikko-ohjelmaan sekä asiakastietojärjestelmään. Lasten ääni nostetaan kuntoutuksen keskiöön myös yksilötyöskentelyjen kautta sekä tukemalla vanhempien mentalisaatiokykyä ja vanhemmuustaitoja. Lapsen näkökulmaa perhesysteemissä tuodaan aktiivisesti esiin ja vahvistetaan koko kuntoutuksen ajan. Perhekuntoutuksessa varmistetaan myös, että lasten yhteydenpito läheisten ja muun verkoston kanssa säilyy, esimerkiksi tukemalla yhteydenpitoa ja avustamalla kuljetuksissa.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa laaditaan perhekuntoutuksessa palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelma pohjautuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja perheen yhdessä laatimaan asiakassuunnitelmaan.

Kuntoutukselle ja muutokselle asetetaan tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman toteutumista seurataan viikoittain yhdessä asiakasperheen kanssa. Työskentelystä laaditaan erillinen työskentelysuunnitelma ohjaamaan työskentelyä tavoitteiden suuntaiseksi. Perheen kanssa käydään viikoittain palaute- ja tavoitekeskustelu työskentelyn suuntaamiseksi ja tavoitteiden tarkentamiseksi. Keskustelusta vastaa perheelle nimetty oma perhetyöntekijä yhteistyössä perheterapeutin kanssa. Perheterapeutissa perhekuntoutuksessa ei laadita erillistä hoito- ja kasvatussuunnitelmaa.

Perhekuntoutus Oivassa perheillä on käytössä omat asunnot kuntoutuksen ajan. Työntekijät menevät näihin koteihin aiemmin sovittuun aikataulun mukaisesti. Perheiden toiveita kuullaan aikataulujen ja suunnitelmien tekemisessä mahdollisimman paljon. Perhe vastaa itsenäisesti omasta arjestaan ja päivittäisistä toimista. Perheellä on mahdollisuus elää tavallista ja itsensä näköistä elämää työntekijöiden tuella.

Työskentelyssä keskiössä on asiakkaan toimijuuden vahvistaminen. Kaikessa arkisessakin työskentelyssä otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus. Työntekijät kannustavat ja vahvistavat asiakasta oman mielipiteen ilmaisemisessa. Työskentely perustuu avoimeen dialogiin, missä keskeistä on, että asiakas on asiantuntija omilla asioillaan ja sitä kunnioitetaan.

Perhekuntoutus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi ja näin ollen rajoitustoimenpiteitä ei käytetä.

#### Asiakkaan kohtelu

Kohtelemme kaikkia asiakasperheitä arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Kohtaamme kaikki perheet ja perheenjäsenet yksilöllisesti ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Perhepalvelut Oivassa on laadittu myös yhteistyössä asiakasperheiden lasten kanssa lapsen hyvää hoitoa koskeva suunnitelma, jossa hyvää kohtelua käsitellään perhekuntoutusarjen näkökulmasta. Perhekuntoutus Oivan työskentely perustuu dialogiseen ja perheterapeutiseen

työotteeseen. Tähän työotteeseen kuuluu keskeisesti asiakkaan kunnioitus ja arvostava kohtaaminen. Laadukkaasta asiakastyöstä huolehditaan mm., sillä että jokaisella työntekijällä on riittävä koulutus ja kokemus vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Huolehditaan siitä, että jokaisella työntekijällä on riittävät tiedot ja taidot dialogisen ja perheterapeutin työotteen toteuttamiseen.

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus hyvään kohteluun ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen yksityisyyttään, ihmisarvoaan ja vakaumustaan. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle kokemastaan epäasiallisesta käytöksestä sekä tyytymättömydestään palvelun laatuun. Työntekijät opastavat ja neuvovat asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Perhekuntoutuksen henkilökunta varmistaa, että he toimivat asiakkaalle ja potilaalle laadittavien suunnitelmien mukaisesti osallistumalla koulutuksiin ja päivittämällä suunnitelmia yhdessä asiakkaan kanssa tavoitekeskusteluissa. Suunnitelmat dokumentoidaan selkeästi ja jaetaan kaikille työntekijöille, jotta jokaisella on pääsy tarvittaviin tietoihin.

Suunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti esimerkiksi palautteen, arviointien ja tavoitekeskustelujen avulla. Työntekijät voivat raportoida yksikönjohtajalle edistymisestä ja haasteista, mikä mahdollistaa tarvittavien muutosten tekemisen ajoissa. Lisäksi voidaan käyttää asiakaspalautetta suunnitelmien päivittämisen tukena, mikä varmistaa, että ne pysyvät ajantasaisina ja relevantteina. Suunnitelmat tarkistetaan säännöllisesti ja päivitetään yhteistyössä asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa, jolloin kaikkien osapuolten näkemykset ja tarpeet otetaan huomioon. Tämä prosessi luo jatkuvuutta ja varmistaa laadukkaan palvelun toteutumisen.

Epäasiallista kohtelua havaittaessa, on jokainen työntekijä siitä ilmoitusvelvollinen yksikön esihenkilölle. Asia tuodaan esille suullisesti tai käyttäen ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta -lomaketta. Asia käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa sen tultua esiin yksikönjohtajalle pitämällä palaveri ja varmistamalla se, että paikalla on asiaan osalliset henkilöt. Tapaamisesta tehdään muistio.

Asiakasperheiltä kerätään palautetta viikoittain. Yhteisessä keskustelussa arvioidaan sitä, miten asiakas on tullut kuulluksi, onko hän saanut riittävästä apua ja onko se ollut oikeanlaista. Palautteenkeruussa Oivalla on käytössä SRS- ja ORS-mittaristot. Asiakaspalaute kerätään myös kuntoutuksen loppuessa.

Perhekuntoutus Oivassa järjestetään kerran vuodessa kehittämispäivä yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Asiakkailta kerätään pitkin vuotta aiheita, mitä olisi hyvä kehittää yhdessä.

Asiakaspalautteet käydään läpi työyhteisön palaverissa ja toimintaa arvioidaan, kehitetään ja muutetaan saadun palautteen perusteella. Asiakaspalauteyhteenveto sekä sen pohjalta tehty kehittämissuunnitelma saatetaan tiedoksi palvelujohtajalle ja toimitusjohtajalle.

## Muistutuksen käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.



Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Toimintayksikön vastuuhenkilön ja muistutuksen vastaanottajan, on ilmoitettava palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä tilaajan sopimusyhteyshenkilölle sekä hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Vakavista laatupoikkeamista tulee ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueen valvontayksikölle. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu Aluehallintovirastoon <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/val-vonta-ja-kantelut> ja oikeusasiamiehelle <https://www.oikeusasiamies.fi/kuinka-kantelu-tehdaan>.

Toimintayksikön vastuuhenkilö / yksikönjohtaja:

Jesse Lustberg, 040 540 2185, [jesse.lustberg@perhepalvelutoiva.fi](mailto:jesse.lustberg@perhepalvelutoiva.fi)

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838 ,ma 10-12 ja ti-to 9-11

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

p. 029 505 3050 tai sähköisellä yhteydenottolomakkeella. Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Perhepalvelut Oivassa muistutukset, kantelu, ja muut valvontapäätökset käsitellään toimintayksikön vastuuhenkilön, yksikön palvelusta vastaavan palvelujohtajan sekä toimitusjohtajan yhteistyössä. Asiat ja toiminnan kehittämisen tarpeet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yhteisessä palaverissa.

#### **Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle:**

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kaksi viikkoa

#### **Henkilöstö**

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Oiva Espoon henkilöstö koostuu seuraavista toimenkuvista: yksikönjohtaja, perhepsykoterapeutti, viisi perhetyöntekijää ja kaksi yöohjaajaa. Yhteensä henkilöstöä on siis yhdeksän (9) työntekijää. Henkilöstön pohjakoulutukset ovat sosionomeja, pari- ja perhepsykoterapeutti, sairaanhoitajia sekä lähihoitajia. Ympäri vuorokautinen perhekuntoutustyö sisältää ilta-, yö-, ja viikonlopputyötä.

Sijaisia käytetään vain tarvittaessa, pitkien poissaolojen aikana sekä loma-aikoina. Poikkeustilanteissa henkilöstön riittävyys varmistetaan pitämällä huolta sijaisringin riittävästä henkilömäärästä ja jatkuvasta päivittämisestä.

Uuden työntekijän aloittaessa, yksikönjohtaja varaa riittävästi yhteistä aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja. Yksiköstä voidaan nimetä

uudelle työntekijälle nimetty henkilö, joka opastaa työhön. Jokainen työntekijä perehdytetään Perhepalvelut Oivan arvoihin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojan ja omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Myös opiskelijat ja harjoittelijat sekä sijaiset perehdytetään. Pitkään töissä poissaolleille järjestetään perehdytystä.

Perehdytysmateriaaleina ovat omavalvontasuunnitelma, palveluun liittyvät toimintaperiaatteet, poikkeamailmoitusten tekeminen, käytänteet riskienarvioinnissa, tietosuoja- ja tietoturva, ilmoitusvelvollisuus, palo- ja pelastussuunnitelma, uhka- ja väkivaltatilanteissa toimiminen sekä lääkehoitosuunnitelma.

Yksikönjohtaja vastaa yhdessä työhön opastajan kanssa siitä, että prosessi etenee ja kaikki perehdytyksen osa-alueet tulevat huomioiduksi. Perehdytysprosessissa huolehditaan, että jokainen uusi työntekijä on tietoinen sosiaalihuollon henkilöstöä koskevasta ilmoitusvelvollisuudesta. Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain 48 § mukainen velvollisuus ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutuksessa. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle salassapitosäännöksen estämättä.

Henkilökunnalla on ryhmätyönohjausta kerran kuukaudessa. Kriisi- ja akuuttitilanteissa käytetään tarvittaessa tilannetyönohjausta.

Perhepalvelut Oivassa kannustetaan ja tuetaan työntekijöitä jatkuvaan kouluttautumiseen ja itsensä kehittämiseen. Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain, joko sisäisenä koulutuksena tai ostetaan ulkopuoliselta taholta useammalle työntekijälle kerrallaan tai yksittäiselle työntekijälle. Omaehtoiseen koulutukseen osallistumisesta työntekijä keskustelee asiasta yksikönjohtajan kanssa ja asiassa noudatetaan organisaation voimassa olevia periaatteita. Kehityskeskusteluissa pohditaan yhdessä jokaisen henkilökohtaisia intressejä sekä yksikön tarpeita lisäosaamisen suhteen. Täydennyskoulutuksen on hyvä vastata yksikön tarpeisiin sekä työntekijän ammatilliseen kiinnostukseen. Yksikössä pidetään huoli siitä, että jokaisella työntekijällä on riittävät tiedot ja taidot perheterapeutisesta ja dialogisesta työotteesta. Palvelujohtaja pitää aiheisiin liittyviä alustuksia säännöllisesti henkilökunnan kokouksissa.

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on Oivassa keskeisessä asemassa. Perhekuntoutukselle työnä, on ominaista avoin ja arvostava vuorovaikutus kaikissa vuorovaikutussuhteissa. Oivassa työntekijöitä rohkaistaan osallistumaan keskusteluun ja päätöksentekoon moniäänisesti ja jokaisella tiimin jäsenellä on mahdollisuus aktiiviselle osallisuudelle työn kehittämisessä. Työsuhteen aikana jokaisen mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä toteutuu muun muassa autonomisessa listasuunnittelussa.

Oivassa pidetään kerran kuukaudessa Oiva-päivä, jossa koko henkilöstön on mahdollisuus keskustella ja kehittää työyhteisöä ja työtä koskevia asioita. Kerran kuukaudessa pidetään myös työnohjaus.

Työkyvyn ylläpitämisessä työterveydellä on oma roolinsa. Työterveyshuolto tulee Terveystalolta ja se sisältää yleislääkäritasoiset palvelut. Työkyvyn ylläpitämiseksi Perhepalvelut Oiva tarjoaa myös toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa oleville henkilöille kulttuuri-, liikunta- ja hierontaetua vuodessa.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaissäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa Perhepalvelut Oivassa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki tai Terhikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista tiedotetaan avoimesti niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Yksikköön rekrytoidaan ainoastaan riittävän koulutuksen omaavia työntekijöitä. Oivassa perhetyöntekijöiden tulee olla sosiaali-, terveys-, tai kasvatustalon AMK-koulutettuja, perheterapeutin olla laillistettu psykoterapeutti ja yöohjaajilla tulee olla sosiaali- tai terveydenhuollon perustason koulutus. Erilaiset täydennyskoulutukset katsotaan eduksi. Ennen työntekijän valintaa lähiesihenkilö tarkistaa työntekijöiden tutkinto- ja työtodistukset sekä rikosrekisteriotteen lasten kanssa toimimiseen.

Eduksi katsotaan työntekijän aiempi kokemus lasten, nuorten ja/tai perheiden kanssa tehtävästä työstä.

Soveltuvuutta lapsiperheiden kanssa työskentelyyn arvioidaan haastattelussa. Rekrytointiprosessia jatketaan aina niin kauan, että soveltuva henkilö löytyy.

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito varmistetaan tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaito on osoitettavissa. Perhepalvelut Oivassa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä kielitaitovaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys-, tai kasvatustalon korkeakoulututkinto sekä työkokemus lasten, nuorten ja perheiden kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytointitilanteessa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset sekä soitetaan suosittelijoille. Hakijan rikosrekisteriotte tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hakijan rekisteröintinumero.

Tehtävään valituksi tulleelta henkilöltä edellytetään rikosrekisterilain mukaisesti rikosrekisteriotteen esittämistä.

## Asiakas-, ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstöresurssien riittävyyttä seurataan säännöllisesti ja riittävyys varmistetaan siten, että työntekijöitä on aina tarpeeksi suhteessa asiakaspaikkoihin tai perheiden kokoon. Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää. Poikkeustilanteissa pyrimme siihen, että asiakkaita palvelee ensisijaisesti perhekuntoutusyksikön omat työntekijät ja pyrimme, että asiakastapaamiset järjestyvät ensisijaisesti perhekuntoutuksen oman henkilökunnan toimesta. Tarvittaessa vuoroja vahvistetaan sijaisia käyttämällä. Myös autonominen ja joustava työvuorosunnittelu auttaa osaltaan riittävien henkilöstöresurssien käyttömahdollisuuksiin.

Yksikönjohtaja seuraa oman työajan riittävyyttä ja raportoi tarvittaessa omalle esihenkilölleen.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa tehdään työaikajärjestelyjä ja käytetään sijaisia.

### Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perhepalvelut Oivassa pidetään yhteyttä säännöllisesti lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa neuvotteluissa ja puhelimitse sekä mahdollisesti muilla tavoin, joka on määritelty aloitusneuvottelussa. Yhteistyö muiden asiakasta koskevien verkostojen kanssa, määritellään asiakassuunnitelman neuvotteluissa sekä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla Perhepalvelut Oivan työntekijät osallistuvat tarvittaessa muihin asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, kuten esimerkiksi neuvolakäynneille, koulupalaverihin ja hoitoneuvotteluihin. Voimme myös toimia verkoston koollekutsujana, jos sen katsotaan edistävän asiakasperheen kokonaisvaltaista kuntoutumista.

Perhepalvelut Oivassa tuemme vanhempia hakemaan perheelle tarvittavia palveluita ja tuemme perhettä yhteistyöhön eri tahojen kanssa.

### Toimitilat ja välineet

Perhekuntoutus Oiva Espoon käytössä on seitsemän asuntoa saman taloyhtiön kerrostaloissa, neljässä eri rapussa. Yksi asunnoista on varattu toimistotilaksi ja yksi asunto terapia- ja/tai neuvottelu- ja toiminnalliseksi tilaksi. Toimistoasunto on kooltaan 2h+k+kph+s+parveke (57m<sup>2</sup>) ja terapia-asunto 2h+k+kph+s+parveke (45,5m<sup>2</sup>). Perheasunnoista kolme on 3h+k+kph+s+erillinen wc+parveke (74,5m<sup>2</sup>) ja kaksi on 4h+k+kph+s+erillinen wc (85,5-88m<sup>2</sup>).

Asunnot on kalustettu, koneistettu ja varustettu vastaamaan lapsiperheiden tarpeita. Asunnot sijaitsevat lähietäisyydellä toisistaan. Perheillä on kuntoutuksen ajan käytössään oma asunto. Perheet saavat käyttöönsä vapautuneen asunnon. Perheet vastaavat asunnosta kuin kodistaan kuntoutuksen ajan. Asuntoa ei käytetä muihin tarkoituksiin, vaikka perheellä olisi pidempiä poissaoloja esimerkiksi kotiharjoitteluun liittyen. Työskentely tapahtuu pääasiassa perheiden asunnoissa. Työskentelyä toteutetaan aiemmin tehdyn suunnitelman mukaisesti. Työntekijät soittavat aina ovikelloa perheeseen mennessään. Asuntoon mennään avaimilla ainoastaan erittäin painavista syistä tai, jos siitä on erikseen perheen kanssa sovittu. Yötyöntekijä käy yökäynnillä, käyttäen omaa avainta. Kaikista näistä asunnon käyttöön ja työntekijöiden kulkemiseen liittyvistä periaatteista on keskusteltu perhekuntoutukseen tulevan perheen kanssa.

Perheasunnoissa on pyykinpesukoneet ja vaatteiden kuivaus mahdollisuus. Perheet huolehtivat työntekijöiden avustuksella omasta pyykkihuollostaan. Perheen kotiutuessa perhekuntoutuksen työntekijät pesevät perheen käytössä olleen asunnon tekstiilit. Yksikön toimistossa on pyykinpesukone ja kuivausrumpu tähän tarkoitukseen. Mattoja ja verhoja pestään tarvittaessa.

Perheet vastaavat perhekuntoutusasunnon siivouksesta. He saavat siihen tarvitsemansa avun ja ohjeistuksen perhekuntoutuksen työntekijöiltä. Tarvittaessa perheen viikko-ohjelmaan sovitaan erikseen siivouspäivästä. Asunnot on varustettu kodin perussiivoukseen tarvittavilla välineillä kuten; imuri, harja ja rikkalapio, pölyjen pyyhkimiseen ja lattian pesuun tarvittavilla välineillä. Asunnoissa on kotien siivoukseen soveltuvat pesuaineet sekä ohjeet niiden käyttämiseen. Toimistotilojen siivouksesta vastaavat perhekuntoutuksen yötyöntekijät.

Perheet vastaavat asunnosta kuin kodistaan kuntoutuksen ajan. Asuntoa ei käytetä muihin tarkoituksiin, vaikka perheellä olisi pidempiä poissaoloja esimerkiksi kotiharjoitteluun liittyen. Työskentely tapahtuu pääasiassa perheiden asunnoissa. Työskentelyä toteutetaan aiemmin tehdyn suunnitelman mukaisesti. Työntekijät soittavat aina ovikelloa perheeseen mennessään. Asuntoon mennään avaimilla ainoastaan erittäin painavista syistä, jos esimerkiksi on aito huoli asiakkaan

hengen ja terveyden vaarantumisesta ja viranomaisen on antanut luvan asuntoon menemiseen. Yöohjaaja voi käydä yökäynnillä käyttäen omaa avainta, mikäli siitä on erikseen perheen kanssa sovittu. Kaikista asunnon käyttöön ja työntekijöiden kulkemiseen liittyvistä periaatteista on keskusteltu perhekuntoutukseen tulevan perheen kanssa.

Perhekuntoutuksen aikana pyritään ylläpitämään suhteita perheiden ystäviin ja sukulaisiin. He voivat käydä perheen luona kyläilemässä ja myös tarvittaessa yöpyä.

### Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Perhekuntoutus yksikössä ei ole käytössä kameravalvontaa eikä hälytys- ja kutsulaitteita, joilla rajoitetaan asiakkaan liikkumista.

Asiakkaat saavat puhelinyhteyden perhekuntoutusyksikön työntekijään 24h, joka akuuttitilanteessa tarvittaessa saapuu kuntoutusasunnolle 20min kuluessa. Asiakkailla on tiedossa myös yksikön ohjaajien toinen puhelinnumero. Yksikössä on koko ajan vähintään yksi henkilö töissä. Vuorossa olevan työntekijän tulee ratkaista itse ja tarvittaessa ilmoittaa palohälytysjärjestelmässä tai muissa laitteissa olevista vioista viipymättä.

Yksikön yhteisiin tiloihin tulijoilta kysytään nimi ja ketä on tulossa tapaamaan, jolloin varmistetaan siitä, että yhteisissä tiloissa ei ole tuntemattomia ja ulkopuolisia henkilöitä. Yhteisiin tiloihin ei jätetä ketään ilman henkilökunnan läsnäoloa.

Työntekijöillä on käytössä 2 puhelinta vuorossa, joihin on asennettu 112-sovellus. Lisäksi työntekijöillä on käytössään kannettavat tietokoneet.

Teknologiaratkaisuista vastaa toimitusjohtaja Janne Kankaanniemi, [janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi](mailto:janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi)

### Lääkinnälliset laitteet

Perheiden tullessa perhekuntoutukseen heitä ohjeistetaan ottamaan mukaan perheen käytössä olevat terveydenhuollon välineet. Jos perhe saa apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita kuntoutuksen aikana, autetaan heitä niiden hankkimisessa ja käyttöopastuksen saamisessa. Opastusta laitteen käyttöön, asiakas voi pyytää asiantuntijalta, esimerkiksi apuvälinelainaamosta tai hoitotaholta, josta laite on saatu. Laitteiden toimimattomuudesta tehdään ilmoitus laitteen luovuttaneeseen tahoon. Vakavissa tilanteissa lääkinällisistä laitteista tehdään ilmoitus Fimeaan.

Jokainen työntekijä perehdytetään ilmoituksen tekemiseen ja muistutetaan velvollisuudesta opastaa asiakkaita ilmoituksen tekemiseen.

Yksikköön on hankittu kuumemittari, kylmäpakkaus sekä sidostarpeita ja desinfiointiaineita. Kussakin asunnossa on EA-pakkaus, jossa on laastareita ja sidosliinoja.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön vastuusairaanhoitaja, jota muut työntekijät voivat konsultoida tarvittaessa.

Yksikön vastuusairaanhoitaja:

Anni Hernesniemi, sairaanhoitaja YAMK, anni.hernesniemi@perhepalvelutoiva.fi

#### Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä käytetään Nappula-asiakastietojärjestelmää. Ohjelmaan pääsee kirjautumaan ainoastaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn sekä kirjaamiseen liittyvät ohjeet ovat osa perehdytystä.

Asiakastyön kirjaaminen on asiakkaille avointa ja osana perhekuntoutustyöskentelyä. Kirjaukset luetaan yhdessä asiakasperheen kanssa. Työntekijöiden työpäivään on varattu riittävästi aikaa kirjauksien tekemiselle.

Jokainen osaltaan huolehtii siitä, että toimisto on tietoturvallinen. Asiakastiedot ovat sähköisessä järjestelmässä ja sinne pääsy on mahdollista vain omilla tunnuksilla Oivan työtietokoneilla. Mahdollisia paperisia asiakirjoja varten on käytössä lukittava arkistokaappi Oivan toimistotilassa. Toimistoon ei ole pääsyä muilla kuin Oivan työntekijöillä ja harjoittelijoilla.

Perhepalvelut Oiva Oy:lle on laadittu kaikkia toimintayksiköitä koskeva salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyyn liittyvä tietosuojaseloste ja tietoturvasuunnitelma 15.1.2024.

Erillistä tietoturvasuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ja se kuuluu osaksi perehdytystä. Tietoturvan kannalta jokapäiväinen toiminta on keskeisessä roolissa ja siksi tietoturvakysymyksissä ohjataan viipymättä. Uusi työntekijä sekä harjoittelijat saavat henkilötietojen käsittelyyn perehdytystä ja ohjeistusta. Jokainen allekirjoittaa salassapitosopimuksen työ- tai harjoittelusuhteen alussa osana sopimusta.

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste säilytetään yksikön toimistossa ja on kaikkien saatavilla Perhepalvelut Oivan nettisivuilla.

Asiakkaalle kerrotaan kuntoutuksen alussa yksikön kirjaamiseen ja tietojen käsittelyyn liittyvistä käytänteistä.

#### Lääkehoito ja ensiapu

Jokaisella yksiköllä on laadittuna oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksikön toimistolta. Lääkehoitosuunnitelma on osa perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Lääkehoidosta vastaa yksikön vastuusairaanhoitaja.

Lääkehoidosta vastaava henkilö:

Anni Hernesniemi, sairaanhoitaja YAMK, anni.hernesniemi@perhepalvelutoiva.fi

Yksikössä on valmistauduttu ensiavun antamiseen ja jokaisessa yksikössä on ensiaputarvikkeet. Ensiaputarvikkeet eivät ole osa lääkehoitoa vaan kuuluvat ensiapuun. Yksikössä huolehditaan siitä, että työntekijöillä on EA1 koulutus käytynä sekä riittävän ensiaputaitojen ylläpidosta.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Kaikkea asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista ohjaa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).

Perhepalvelut Oivan tietosuojaseloste on nähtävillä Perhepalvelut Oivan nettisivuilla. Perhepalvelut Oiva toimii henkilötietojen käsittelijänä ja rekisterinpitäjänä toimeksiannon antaneen viranomaisen lukuun. Perhepalvelut Oivassa on käytössä Nappula – asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan kaikki asiakkaaseen liittyvät tiedot ja päivittäiset raportit. Nappula-asiakasrekisteri sijaitsee Myneva Oy:n tarjoamalla palvelimella. Rekisterin sisältämä palvelin on suojattu varmenne- ja palomuuritekniikalla, jossa siirrettävä tieto salakirjataan ja päätepisteiden autentikointi on vahva.

Yksikönjohtaja perehdyttää jokaisen työntekijän ja sijaiset dokumentointiin sekä seuraa säännöllisesti dokumentoinnin laatua ja ajantasaisuutta.

Perhepalvelut Oivassa asiakasasioiden kirjaaminen alkaa asiakkuuden alkaessa. Kaikki dokumentointi tehdään asiakastietojärjestelmään, josta tiedot siirretään asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle asiakkuuden aikana sekä palvelun päättyttyä.

Opiskelijat perehdytetään myös dokumentointiin ja muistutetaan heitä salassapitovelvollisuudesta. He saavat omat tunnukset asiakastietojärjestelmään, jotka ovat voimassa vain harjoittelun ajan.

Jokaisella Perhepalvelut Oivan työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus sekä salasana. Käyttäjätunnukseen määritellään rooli, joka määrittää käyttäjän käyttöoikeuden eri toimintoihin asiakastietojärjestelmässä. Jokaiselle käyttäjälle sallitaan pääsy vain työn tekemiseen välttämättömiin toimintoihin järjestelmässä.

Asiakastietojärjestelmän käytön opastus on osa perehdytystä. Perehdytyksessä käydään läpi tietoturvaan ja henkilötietoihin sekä salassapitoon liittyvät asiat. Jokainen työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyksen.

Asiakastietojen dokumentointi on jokaisen ammattihenkilön vastuulla, joka edellyttää ammatillista harkintaa kirjauksen sisällön olennaisista asioista ja riittävydestä. Kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin THL:n määräyksen 1/2021 mukaiseen, asiakirjarakenteiseen dokumentointiin.

Dokumentoinnissa pyritään asiakasta osallistamaan ja reaaliaikaiseen kirjaamistapaan, jossa kirjauksia pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa, mutta kuitenkin viipymättä tapaamisen päätteeksi. Dokumentoinnissa kiinnitetään huomiota kirjauksen laatuun ja sisältöön, jotta kirjaukset ovat rakenteeltaan hyvää yleiskieltä ja että kirjauksissa tuodaan esiin asiakkaan näkökulmasta tärkeitä asioita.

Perhepalvelut Oivassa on laadittu ohjeet henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:**

Janne Kankaanniemi p. 0449010235, janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi

## Omavalvonnan riskienhallinta

### Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Perhepalvelut Oivassa yksikönjohtajat vastaavat turvallisuuden ja riskienhallinnan suunnittelusta sekä ohjeistamisesta. Yksiköissä on laadittu ohjeet asiakasturvallisuuteen liittyen. Perhepalvelut Oivan jokainen työntekijä on vastuussa asiakasturvallisuudesta. Keskeistä riskienhallinnassa on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä asiakkaat ja työntekijät voivat avoimesti tuoda esiin turvallisuuteen liittyviä epäkohtia sekä laatuun vaikuttavia epäkohtia.

Ilmoituksia voi tehdä työsuojeluun, tietosuojaan ja tietoturvaan, asiakasturvallisuuteen, laitteisiin ja toimitiloihin sekä kuntoutusjakson ennakoimattomaan päättymiseen.

Perhepalvelut Oivassa toimii työsuojelutoimikunta. Toimikuntaan kuuluvat työsuojelupäällikkö (työnantajan edustaja) sekä jokaisen yksikön/palvelun työsuojeluvastaava. Työsuojelutoimikunta tapaa etänä neljä kertaa vuodessa. Kokouksissa käydään läpi poikkeamailmoitusten määrä ja tehdään tästä tilastoa. Tarpeen mukaan työsuojelutoimikunta esittää muutosehdotuksia toimintaan. Jokainen työsuojeluvaltuutettu tuo oman yksikön työsuojeluasioita käsiteltäväksi.

Työsuojelupäällikkö vie asioita tarpeen mukaan johtoryhmään käsiteltäväksi. Työsuojelukokouksissa päivitetään työsuojelun toimintaohjelma vähintään kerran vuodessa, tai tarpeen mukaan.

Työsuojelutoimikunta ei päättää asioita, vaan vie asioita eteenpäin yksiköihin ja johtoryhmään.

Pääpaino riskien hallinnassa on turvallisuuskysymyksissä, jotka liittyvät asumiseen. Asiakasperheiden asunnot on varustettu niin, että mahdollisissa hätätilanteissa apua on lähellä. Asunnot on varustettu asianmukaisesti useammalla palovaroittimella ja hälytysjärjestelmällä, joka on kytketty ohjaajien päivystyspuhelimien. Lisäksi kaikissa asunnoissa on sammutuspeitteet keittiössä ja jauhesammuttimet vaatehuoneessa. Perhekuntoutusasunnoista löytyy keittiön kaapista EA-laukut ja toimintaohjeet hätätilanteita varten. Asiakasperheitä ohjataan asiakkuuden alussa ja tarvittaessa turvallisuuskysymyksistä aktiivisesti. Varmistetaan että perheellä on ohjaajien päivystysnumero (24h), mistä aina tarvittaessa tavoittaa työntekijän.

Perhekuntoutuksessa perheissä työskennellään intensiivisesti, ja näin asumiseen liittyvät riskit ovat ajantasaisesti havaittavissa. Henkilökunnan turvallisuuden osalta keskeistä on tiedostaa asiakastyöhön liittyvät riskit. Yksikössä on laadittu toimintaohje uhka- ja väkivaltatilanteiden varalta. Sitä päivitetään tarvittaessa.

Riskienhallinnan näkökulmasta yhteinen keskustelu sekä henkilökunnan että asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa on tärkeää. Keskustelulla voidaan aktiivisesti kartoittaa riskejä tuottavia elementtejä. Työskentelyyn kuuluu jatkuva palautteen kerääminen asiakkailta.

Henkilökunnan perehdytykseen kuuluu ohjeistus sosiaalihuoltolain 48-49§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, jonka mukaan työntekijöiden kuuluu ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä välittömästi yksikön johtajalle. Oivassa ylläpidetään avointa keskustelukulttuuria mikä edistää myös mahdollisten epäkohtien ja laatupoikkeamien esiin ottamisen. Henkilökunta kertoo välittömästi yksikön esimiehelle havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Yhteistyötä turvallisuusasioissa ja epäkohtien tunnistamisessa sekä niihin varautumisessa tehdään myös muiden Oivan yksiköiden kanssa ja viikoittain Perhepalvelut Oiva Oy:n esihenkilöiden kokouksessa. Näin voidaan riskien hallinnassa ja epäkohtiin puuttumisessa voidaan hyödyntää eri toimintayksikössä olevaa osaamista ja oppia aiemmista kokemuksista.



Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä perhekuntoutuksen henkilökunnalle. Tällaisia voivat olla esimerkiksi läheltä piti -tilanteen ja haittatapahtumat, jotka voivat liittyä esimerkiksi fyysiseen tai henkiseen turvallisuuteen, kuntoutusasuntoihin tai perheen omaisuuteen liittyvät haitat. Asiakaskokemuksista saadaan tietoa kerran viikossa käytävissä palaute- ja tavoitekeskusteluissa, joista vastaa kullekin perheelle nimetty omaperhetyöntekijä yhdessä perheterapeutin kanssa. Perheitä kannustetaan ottamaan asioita esille myös muiden työntekijöiden kanssa. Työntekijä voi täyttää yhdessä perheen kanssa myös ilmoituslomakkeen epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Tiedon saanut työntekijä saattaa sen välittömästi yksikön johtajan tietoon.

Riskejä pyritään ennakoidaan ohjeistuksin ja laatimalla tarkastuslistoja. Riskien ennakointia ja hallintaa toteutetaan yhdessä henkilöstön kanssa laatimalla riskienarviot vuosittain ja käymällä läpi erilaisten mahdollisten riskien esiintyminen yhteisissä kehittämissäpäivissä kerran kuukaudessa.

Laitosmuotoisessa perhekuntoutuksessa yleisesti kohdataan riksitalanteita, jotka liittyvät yksin työskentelyyn, asiakkaan uhkaavaan käytökseen, henkilöstön toimintaan ja hyvinvointiin sekä lapsen kohdalla kohonnut riski tulla kaltoinkohdeksi. Tietosuojaan ja tietoturvaan sekä salassapitoon kiinnitetään erityistä huomiota jokapäiväisessä toiminnassa.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely  
Perhekuntoutus Oivassa riskeihin ja esille tullessiin epäkohtiin liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään keskustelemalla viipymättä tapahtuman jälkeen. Jos yksikön vastuuhenkilö ei ole paikalla käsitellään tilanne paikallaolevan henkilöstön kanssa, ja asiaan palataan yksikönjohtajan ollessa paikalla. Tarvittaessa tapahtumia käsitellään myös työryhmän yhteisissä päivissä, joita on kerran kuukaudessa. Tapahtumia käsitellään tarvittaessa myös Perhepalvelut Oivan johtoryhmässä sekä työsuojelutoimikunnassa. Jokainen poikkeama tai läheltä piti – tilanne dokumentoidaan erilliseen poikkeamaraporttiin. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että asia siirtyy tarvittaessa oikean tahon käsittelyyn.

Epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan aina tilanteen vaatimalla tavalla ja viipymättä. Asioista puhutaan avoimesti ja suoraan kaikkien asiaa koskevien kanssa. Yksikön työskentelyä ja toimintatapoja muokataan tarpeen niin vaatiessa. Tehdään tarvittavat selvitykset ja raportoinnit tapahtuneesta. Pyrkimyksenä on tilanteen toistumisen estäminen sekä jo tapahtuneesta oppiminen.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Perhekuntoutus Oivassa tiedottamisen välineenä toimii Nappulan viestivihko sekä sähköposti. Yhteistyötahoille ilmoitetaan viipymättä tapahtuman jälkeen puhelimitse ja tarvittaessa laaditaan kirjallinen selvitys tapahtuneesta.

Lain mukaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä **harvinaisesta ja vakavasta hoitoon liittyvien infektioiden ja mikrobilääkkeille erityisen vastustuskykyisten mikrobien epidemiasta ja epäilystä** Terveyden ja

hyvinvoinnin laitokselle sekä hyvinvointialueen tai HUS-yhtymän tartuntataudeista vastaavalle lääkärille (tartuntatautilain 36 §).

Tartuntatautilain 17§ mukaan sosiaalihuoltoa tarjoavan toimintayksikön on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Perhepalvelut Oivassa yksikönjohtaja seuraa tartuntatautien sekä lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjumisesta. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että asiakkaat ja työntekijät suojautuvat tarkoituksenmukaisesti sekä huolehtii, että mikrobilääkkeitä käytetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Perhepalvelut Oivassa seurataan vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta sekä ilmoituskäytännöistä THL:n nettisivuilta: <https://thl.fi/aiheet/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/epidemioiden-selvitys-ja-ilmoittaminen/muiden-epidemioiden-ja-vakavien-hoitoon-liittyvien-infektioiden-ilmoittaminen-harvi->

Perhepalvelut Oivassa infektioita ehkäistään noudattamalla oikeita työskentelytapoja, hyvää käsihygieniaa ja suojainten asianmukaista käyttöä. Lisäksi pisto- ja viiltovahinkoja vältetään, välineitä käsitellään oikein, ja pyykin sekä jätteiden huolto toteutetaan asianmukaisesti. Näiden perusvarotoimien avulla pyritään katkaisemaan tartuntatautien leviäminen estämällä mikrobien siirtyminen työntekijöiltä asiakkaille ja päinvastoin.

Työntekijät ohjaavat asiakkaita toimimaan epidemioiden leviämisen estämiseksi. Yksikössä noudatetaan THL:n antamia ohjeita pandemia-aikana. Pandemia-aikana työntekijät käyttävät tarvittavia suojarusteita ja kiinnittävät erityistä huomiota käsihygieniaan. Mikäli asiakas on sairastunut, hänen kanssaan asioidaan vain heidän omassa perhekuntoutusasunnossaan.

Hygieniayhteyshenkilö:

HUSin vaihde puh. 09 4711 (avoinna ympäri vuorokauden)

Infektioidentorjuntayksikön osoite

Meilahden tornisairaalan tilapäinen toimistorakennus

Paciuksenkatu 1

Helsinki

1. kerros

Tätä kautta saamme keskitetysti tietoa infektioidentorjuntaan.

#### Ilmoitusvelvollisuus

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten 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 (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta §29). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta 48-49§ tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on

Ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47§ tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää siitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö kuntaan ja/tai aluehallintovirastoon.

#### Valmius ja jatkuvuuden hallinta

Perhepalvelut Oivassa on laadittu koko organisaatiota koskeva valmius- ja jatkuvuussuunnitelma. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

## Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan työyhteisön Oiva-päivissä henkilöstön kanssa kerran kuukaudessa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, mutta vähintään kerran vuodessa. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä viipymättä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö huolehtii tarvittavat muutoksen ja päivitykset kun toiminnassa tapahtuneet muutokset sitä edellyttää. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen tarpeet käydään läpi vuosittain aina ensimmäisen vuosineljänneksen aikana.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on vapaasti nähtävillä perhekuntoutuksen toimistossa sekä Perhepalvelut Oivan nettisivuilla.

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Jesse Lustberg, yksikönjohtaja, 040 540 2185, jesse.lustberg@perhepalvelutoiva.fi