

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Pelastakaa Lapset ry**  
**Perhekuntoutusyksikkö Tyrsky**

## Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3. Oma-valvonnan toimeenpano .....	6
4. Oma-valvontasuunnitelman laatiminen .....	8
5. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
6. Palvelun sisällön oma-valvonta .....	13
7. Asiakasturvallisuus .....	15
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	19
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	19
10. Oma-valvontasuunnitelman seuranta .....	20
11. Asiakasrekisteritiedote .....	20

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

Nimi	Pelastakaa Lapset ry
Y-tunnus	0116788-1
Katuosoite	Koskelantie 38, 00610 Helsinki
Kunta	Helsinki

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi	Perhekuntoutusyksikkö Tyrsky		
Katuosoite	Vesirattaantie 4 C 13		
Postinumero	02740	Postitoimipaikka	Espoo
Hyvinvointialue	Länsi-Uusimaa		

### Palvelumuoto ja asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun laitospuolinen ympärivuorokautinen perhekuntoutus, 4 perhettä.

Esihenkilö	yksikön johtaja Sami Köykkä
Puhelin	050 433 1380
Sähköposti	sami.koykka@pelastakaalapsset.fi

### Toimintalupatiedot

**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako** (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Valviran lupa 31.5.2022 Dnro V/35421/2021

### Palvelu, johon lupa myönnetty

Luvanvaraiset palvelut/ Muut luvanvaraiset palvelut /Perhekuntoutus – lapsiperheet, 4 perhepaikkaa

### Tarkastus/valvontakäynnit:

Länsi-Uudenmaan ja Vantaan-Keravan hyvinvointialueiden valvontakäynti 15.2.2024

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

#### Ostopalvelujen tuottajat

Vartiointi- ja hälytyspalvelut, Securitas

Asiointitulkkaukset eri toimijoilta

Lisäksi: Pari- ja perheterapeutin jäätyä eläkkeelle Pelastakaa Lapsista syksyllä 2023, hän on jatkanut pari- ja perheterapeutista työskentelyä alihankintana Tyrskyyn.

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

Yksikön oma työntekijä vastaa aina laadusta ja asiakasturvallisuudesta ja ohjaa ostopalvelun tuottajaa.

**Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?**

Ei.

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

Tyrskyssä toteutetaan ympärivuorokautista perhetilanteen arviointia ja perheiden kuntoutusta. Perhekuntoutusyksikkö Tyrsky on tarkoitettu lastensuojelun asiakkaina oleville perheille, jotka tarvitsevat intensiivisen perhekuntoutusjakson. Kuntoutuksen viitekehys perustuu kiintymyssuhdeajatteluun sekä lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen tarkasteluun ja tukemiseen lapsensuojeluperustaisesti. Jakson aikana harjoitellaan lapsiperheen arkea, vahvistetaan vanhemmuuden taitoja sekä tuetaan perheenjäsenten roolien löytymistä tavoitellen perheen toimijuuden tukemista. Kohtaamme jokaisen perheen luottaen siihen, että riittävän, oikea-aikaisen ja yksilöllisen tuen avulla perheen voimavarat saadaan käyttöön ja koko perhe voimaantuu. Tavoitteena on saavuttaa hyvä arki perheen toimintarakenteita ja taitoja vahvistamalla osallistaen kaikkia perheen jäseniä kuntoutuksessa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Pelastakaa Lasten toimintaa ohjaavat arvot ovat:

- **VASTUULLISUUS:** Olemme tilivelvollisia tukijoille, kumppaneille ja ennen kaikkea lapsille, otamme henkilökohtaisen vastuun voimavarojen tehokkaasta käytöstä ja tavoitteiden saavuttamisesta.
- **MÄÄRÄTIETOISUUS:** Asetamme kunnianhimoiset tavoitteet kaikkeen toimintaamme lasten hyväksi.
- **KUMPPANUUS:** Yhdessä kumppaneiden kanssa olemme vahvempia parantamaan lasten oloja kautta maailman.
- **LUOVUUS:** Haemme rohkeasti uusia toimintatapoja kestävien parannuksien saavuttamiseksi lapsille ja lasten kanssa.
- **TINKIMÄTTÖMYYS:** Olemme suoraselkäisiä ja esimerkillisiä, ja toimimme aina lapsen edun mukaisesti.

### Pidämme tärkeänä

- lapsen kuulemista
- lapsen osallisuutta
- kodinomaisuutta
- yksilöllisyyttä
- yhteisöllisyyttä
- lapsen perheen huomioonottamista
- jatkuvuutta
- hyväksyvää ilmapiiriä

### Palvelun laatuvaatimukset

Tyrskyn toiminnan laatuvaatimukset perustuvat hyvinvointialueiden kilpailutusten perhekuntoutuksen palvelukuvaukseen ja ehdottomiin laatuvaatimuksiin, sisältäen mm.

- Lasten tilanteen selvittäminen
- Perheen tilanteen selvittäminen
- Perheen kuntouttaminen

- Dokumentointi
- Yhteistyö ja verkostotyö
- Henkilökunta ja koulutus
- Tilat

Vaatimusten mukaisen työn toteutumista arvioidaan säännöllisesti 3 kk välein laatupoikkeamia ja haitta- ja vaaratilanteita seuraamalla sekä perheiden kuntoutussuunnitelmapalavereissa ja sosiaalityöntekijöiden ja perheiden palautekyselyjen avulla.

Laadunhallinnan varmistajana toimii SHQS-laaturjestelmä, joka on ollut Pelastakaa Lapsissa käytössä vuodesta 2012. Perhekuntoutusyksikkömme on ollut vuodesta 2016 sosiaali- ja terveystalvelujen laatuohjelman (SHQS) laaduntunnustuksen piirissä. Toimintaa kehitetään jatkuvasti ja samalla seuraamme onnistumistamme sekä ulkoisten että sisäisten vertais- ja ammattilaisarviointien kautta.

SHQS jatkuvan laadun parantamisen prosessiin kuuluvat:

- Laatu-poikkeama seuranta
- Itsearviointit
- Sisäiset auditointit
- Johdon katselmukset
- Laatu-käynnit
- Palautekyselyt
- Vaikuttavuuskyselyt
- Ulkoinen auditointi

### 3. Omavalvonnan toimeenpano

Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyn toiminnan riskien hallinnasta vastaa yksikön johtaja Sami Köykkä yhteistyössä tiimin vastaava Elina Peltoniemen kanssa.

Koko henkilökunta seuraa mahdollisia riskejä arjessa. Havaittuja riskikohtia käsitellään viikkotasolla kuntoutussuunnitelmaraportilla, kuukausittain tiimipäivissä, kvartaaleittain omavalvontasuunnitelman arvioinnin ja päivityksen yhteydessä sekä vuositasolla riskikartoituksen, palautteiden ja toiminnan laadukkuutta varmistavien suunnitelmien päivityksen yhteydessä. Lisäksi toiminnan laatua arvioidaan säännöllisesti SHQS itsearviointin, sisäisen auditointin, laatu-käynnin ja johdon katselmuksen avulla.

Henkilökunnan riskienhallinnan osaaminen varmistetaan tiimipäivissä käytävien keskustelujen avulla. Henkilökuntaa perehdytetään työsuhteen alkaessa ja ohjeistetaan säännöllisesti tiimipäivissä tuomaan esille esihenkilöille ja raportoimaan havaitut riskit, toiminnan epäkohdat ja puutteet, asiakkaisiin kohdentuvat haitta- ja vaaratilanteet, henkilökuntaan kohdistuvat uhka- ja vaaratilanteet, henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29§). Yksikön johtajaa vastaa siitä, että havaitut asiat käsitellään tiimin kanssa ja tehdään tarvittavat muutokset toimintaan ja toimintatapoihin. Valvovan viranomaisen selvityspyynnöt, ohjaus ja päätös käsitellään aina tiimin kanssa ja toimintaan tehdään ohjeistetut muutokset.

Yksikön johtaja vastaa Tyrsky valmius- ja jatkuvuudensuunnitelman ylläpidosta ja jatkuvuuden sekä valmiuden ylläpidosta.

## Riskienhallinta

### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Pelastussuunnitelma 27.5.2024
- Poistumisturvallisuusselvitys 3.6.2024
- Ympäristösuunnitelma 16.9.2024
- Lääkehoitosuunnitelmat, organisaation 23.5.2024 ja yksikön 28.5.2024
- Tyrskyn (Valviran) omavalvontasuunnitelma 30.5.2024
- Siivous- ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelma 14.9.2024
- Yksikön koulutussuunnitelma 15.1.2024
- Yksikkökohtainen riskikartoitus 20.3.2024
- Työsuojelun ja työkyvyn ylläpidon suunnitelma 28.12.2023
- Yksikön ohjeistukset, säännöt ja toimintakäytännöt

## Riskien tunnistaminen

Riskien hallinnan pohjana Tyrskyssä on omavalvonta ja siihen liittyvät suunnitelmat, joiden avulla ennaltaehkäistään riskejä ja varaudutaan riskien toteutumiseen. Yksikössä tehdään kahden vuoden välein riskikartoitus riskien tunnistamisen ja poistamisen tueksi.

Yksikön henkilökunta keskustelee mahdollisista havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä päivittäisraporteilla, viikoittaisissa kuntoutussuunnitelmaraporteissa ja kuukausittaisissa tiimipäivissä. Henkilökunta raportoi näistä Sofia -asiakastietojärjestelmään tiedonkulun varmistamiseksi sekä tarvittaessa kirjallisesti yksikön johtajalle.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus 1.1.2016 alkaen: sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

Asiakkaita ohjeistetaan kertomaan henkilökunnalle, yksikön johtajalle ja tarvittaessa omalle vastuusosiaaliryöntekijälleen havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Omavalvontasuunnitelmassa on myös kuntakohtaiset sosiaaliasiamiehen yhteystiedot. Asiakkailta kerätään kuntoutuksen aikana ja päättyessä palautetta toimintaan ja sen kehittämiseen liittyen.

Asiakkaita ohjeistetaan kertomaan henkilökunnalle, tiimin vastaavalle, yksikön johtajalle ja tarvittaessa omalle vastuusosiaaliryöntekijälleen havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Omavalvontasuunnitelmassa on myös kuntakohtaiset sosiaaliasiamiehen yhteystiedot.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

Asiakkaisiin kohdistuvien haitta- ja vaaratilanteiden varalta on otettu käyttöön järjestelmä, jossa työntekijä kirjaa tapahtumasta haitta- ja vaaratilanelomakkeen, tapahtuma käsitellään perheen kanssa ja raportti toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle. Raportit käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palaverissa ja toimintatapoja kehitetään käsittelyn pohjalta.

Jokaisesta perhekuntoutusyksikön työntekijöihin kohdistuvasta vaara- ja uhkatilanteesta työntekijä kirjoittaa raportin, jonka työntekijä tulostaa yksikön johtajalle ja lähettää henkilöstöjärjestelmään. Johtaja ja työntekijä käyvät tilanteen ja raportin läpi. Raportit menevät henkilöstöjärjestelmän kautta palveluyksikkötoiminnan johtajalle ja työsuojelutoimikunnan käsittelyyn. Palveluyksikkötoiminnan johtaja laatii niistä yhteenvedon ja esittelee yhteenvedon työsuojelutoimikunnan kokouksessa vuosittain maaliskuussa. Yhteenvedon pohjalta tarkastellaan resurssia sekä varautumismenettelyä. Tarvittaessa työsuojeluvaltuutettu osallistuu palveluyksiköiden tiimiin ja työryhmäkokouksiin.

Laatupoikkeamia seurataan matalalla kynnyksellä viikoittaisissa kuntoutussuunnitelmaraporteissa. Kaikki riskitilanteet käsitellään koko henkilökunnan kanssa kuukausittain tiimipäivässä. Laatupoikkeamia seurataan laatujärjestelmän mukaisesti 3kk:den välein.

Asiakkaaseen liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa ja käsittely dokumentoidaan asiakkaan päivittäisraporttiin sekä haitta- ja vaaratilanelomakkeelle. Yhteisöllinen käsittely kirjataan yhteisökokousmuistioon.

Työntekijän työkykyä tukeva varhaisen välittämisen malli on käytössä koko organisaatiossa ja työsuojelutoimikunta seuraa sen käyttöä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavien toimenpiteiden seuranta tehdään kuntoutussuunnitelmaraporteissa ja tiimipäivissä, joista kirjataan muistio.

Turvallisuusjärjestelmiin liittyvät korjaustoimenpiteet kirjataan Intrassa olevaan dokumenttiin.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Yksikön johtaja tai tiimin vastaava tiedottaa henkilöstöä välittömästi päivittäisraporttien yhteydessä, sähköpostilla, asiakastieto-ohjelmassa ja seuraavassa tiimipäivässä. Korjaavista toimenpiteistä informoidaan myös asiaan liittyviä yhteistyötahoja mm. sosiaalityöntekijää.

## **4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvonnan eri osa-alueilla ja niihin kohdentuvilla suunnitelmilla on myös omat vastuhenkilöt.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Sami Köykkä, 050-433 1380, sami.koykka@pelastakaalapset.fi , Vesirattaantie 4 C 13, 02740 Espoo

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljännesvuosittain, tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia



## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Tyrskyn toimisto- ja yhteisötilana toimivan asunnon ilmoitustaululla sekä Pelastakaa Lapset internetsivuilla lastensuojelupalvelujen laatuosiossa.

## 5. Asiakkaan asema ja oikeudet

### Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialueen sosiaalityö on arvioinut perheen palvelun tarpeen ennen yhteydenottoa perhekuntoutusyksikköön, palvelun tarve käsitellään tutustumiskäynnillä ja ensimmäisessä kuntoutussuunnitelmaneuvoittelussa.

### Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakasperheen palvelun tarve ja Tyrskyn tarjoaman palvelun sopivuus arvioidaan yhdessä perheen, sosiaalityöntekijän ja Tyrskyn työntekijöiden kanssa tutustumiskäynnillä ja ensimmäisessä kuntoutussuunnitelmaneuvoittelussa. Kuntoutusprosessin aikana henkilökunta arvioi perheen tilannetta ja palveluntarvetta jatkossa yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa, kuntoutuksen päättyessä Tyrskyssä kirjataan keskeiset esiin nousseet tuen tarpeet ja suositukset osana loppuyhteenvetoa.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kuntoutussuunnitelman tarkoituksena on määritellä tavoitteet sekä menetelmät ja ajanjakso, jolle perhe saapuu. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan mm. perheen vahvuudet ja voimavarat, perheen tuen tarve, perheen tavoitteet sekä kuntoutuksessa käytettävät menetelmät asiakkaan, sosiaalitoimen sekä henkilökunnan näkemyksinä. Neuvotteluiden lisäksi kutsutaan aktiivisesti perheen sosiaalityöntekijää käymään kuntoutuksen aikana perhettä tapaamassa. Lapsen oma kuntoutussuunnitelma sisältyy osana perheen suunnitelmaa. Suunnitelmaa päivitetään kuntoutuksen aikana aktiivisesti. Kuntoutuksessa laaditaan kuukausikoosteet, jotka läpikäydään yhdessä lapsen ja huoltajan kanssa sekä heidän näkemyksensä kirjataan koosteeseen. Koosteet lähetetään perheen sosiaalityöntekijälle seuraavan kuun 10. päivään mennessä.

Kuntoutuksessa käytetään erilaisia menetelmiä, joilla pyritään arvioimaan perheen toimintakykyä, vanhemmuutta ja tuen tarpeita. Käytössä on mm. Perhearviointi (Bentovim & Miller), Hoiva ja Leikki (HoiLei), MIM-havainnointi, taloudensuunnitelma, Turva10, vuorovaikutusleikki yms. Kuntoutuksen aikana tehdään tavoitteelliset viikkosuunnitelmat tukemaan kuntoutusprosessia.

Tavoitteelliset kotiharjoittelut suunnitellaan yhdessä perheen kanssa ja siitä laaditaan kirjallinen suunnitelma. Toteutumista arvioidaan kotiharjoittelun jälkeen.

Kuntoutusjakson päätyttyä vastuuperheohjaajat laativat loppuyhteenvedon kuntoutuksesta. Perhe arvioi omaa kuntoutusprosessiaan loppuyhteenvedossa. Loppuyhteenveto toimitetaan perheelle ja sosiaalityöntekijälle viimeistään kahden viikon sisällä kuntoutuksen päätyttyä.

Kuntoutus perustuu yhteistoimijuuteen sekä -kehittämiseen perheen jäsenten kanssa. Perhe voi osallistua kuntoutussuunnitelmaraporttiin oman perheen asioita käsiteltäessä. Tyrskyssä toteutetaan osallistavaa kirjaamista ja yhteisöllisiä asioita käsitellään viikoittain yhteisökokouksessa. Asiakkaan kuuleminen ja tuen tarve ovat kuntoutuksen lähtökohtana.

Perheen kuntoutussuunnitelma käsitellään Tyrskyn tiimipäivässä kuukausittain ja viikoittainen kuntoutussuunnitelmaraportti pohjautuu asiakasperheiden kuntoutussuunnitelmien arviointiin ja viikkotason toteutuksen suunnitteluun.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Perhe on alusta lähtien osallisena omien kuntoutustavoitteidensa suunnittelussa sekä yhdessä työntekijöidemme kanssa arvioimassa tavoitteiden toteutumista. Asioiden avoin käsittely yhdessä perheen kanssa on merkityksellinen osa kuntoutusta. Yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa ja perheen mielipiteen kuuleminen ja huomioiminen kuntoutuksen suuntaamisessa on erityisen tärkeää.

Perhekuntoutus on koko perheen kuntoutusta. Lastensuojeluperustaisena toimijana kiinnitämme erityistä huomiota siihen, että lapsen etu, osallisuus ja turvallisuus on taattu kaikissa olosuhteissa ja tilanteissa.

Perhekuntoutuksessa ei tehdä lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

#### Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan työssään työpaikan ja Pelastakaa lapset ry:n arvoja. Työntekijöitä ohjaa sosiaalialan eettiset ohjeistukset. Lisäksi sitoudutaan noudattamaan Pelastakaa lapset ry:n toimintaohjetta lapsen suojelemiseksi.

Asiakkaan kohtaamisesta ja ristiriitatilanteiden ratkaisemisesta on keskusteltu ja keskustellaan yhdessä päivittäisraportilla, kuntoutussuunnitelmaraporteissa ja tiimipäivissä. Tiimipäivien yhteydessä järjestetään ryhmätyönohjaus kerran kuussa.

Mikäli epäasiallista kohtelua ilmenee, tilanteeseen reagoi havainnon tehnyt tai palautteen vastaanottanut työntekijä. Asiasta pyritään tuoreeltaan selvittämään kaikki mahdollinen, ja asia kirjataan asiakkaan päivittäisraporttiin. Asiasta tiedotetaan myös yksikön esihenkilöitä. Tarvittaessa tiimin vastaava tai johtaja asiakkaan ja työntekijän kanssa jatkaa asian selvittelyä. Tilanteessa voi tarvittaessa olla mukana myös asiakkaan edustaja ja sosiaalityöntekijä. Johtajan velvollisuutena on informoida tarvittaessa organisaation johtoa. Pelastakaa Lapset ry. on ottanut käyttöön Väärinkäytöksistä ilmoittaminen-toimintamallin.

Asian vakavuudesta riippuen, ja jos yksikössä käyty keskustelu ei ole riittävä, voidaan ottaa käyttöön työnantajatoimenpiteet ja antaa työntekijälle joko suullinen huomautus tai kirjallinen varoitus. Varoituksen antajana toimii esihenkilö tai linjassa ylempi esihenkilö.

Johtaja tai tiimin vastaava keskustelee asiasta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Tarvittaessa keskustelussa on mukana myös asiakkaan edustaja. Tilanteen vakavuudesta riippuen asiakkaalle tarjotaan myös muuta tarvittavaa apua tilanteen käsittelemiseksi (oma vastuusosiaalityöntekijä, sosiaaliamies tms.).

### Asiakkaan osallisuus

#### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

##### Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikille yhteisissä viikoittaisissa yhteisökokouksissa, päivittäisissä sohvahetkissä ja työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa huomioidaan asiakkaan ajatukset yksikön toimintaan ja arjen oloihin liittyen. Asiakkailta kysytään aktiivisesti palautetta.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa suullista palautetta ohjaajille, tiimin vastaavalle tai johtajalle. Asiakkaan antama palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa palautteen perusteella

tehdään korjaavia toimenpiteitä. Asiakkaalle tiedotetaan, mitä hänen palautteensa johdosta on päätetty tehdä.

Asiakasperheen kaikilta perheenjäseniltä kerätään kirjallinen palaute kuntoutusjaksosta kuntoutuksen päättyessä. Palautteet käsitellään tiimissä ja sovitaan tarvittavista toimintaa kehittävästä toimenpiteistä. Puolivuositain tehdään kooste, jonka pohjalta arvioidaan tiimissä kehittämisalueita ja sovitaan toimenpiteistä.

Asiakaskyselyn tulokset käydään läpi koko henkilökunnan kanssa tiimipäivissä. Kehittämisen osa-alueet valitaan ja suunnitelma toiminnan kehittämiseksi tehdään ja toteutetaan.

Yksikön henkilökunta sitoutuu toiminnan kehittämiseen sovitulla tavalla.

SHQS laatu järjestelmään sisältyy mm. johdonkatselmus, missä palautteita käsitellään.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön johtaja, Sami Köykkä

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1 kuukausi, käsitellään mahdollisimman pian.

Jos kantelu/ muistutus koskee yksittäistä työntekijää, tekee hän yhdessä yksikön johtajan kanssa vastineen kanteluun. Kantelun/ muistutuksen koskiessa koko yksikön henkilöstöä tai toimintaa yleensä, laatii vastineen yksikön johtaja.

Yksikön johtaja lähettää vastineen organisaation palveluyksikkötoiminnan johtajalle ja lastensuojelupalveluiden lakimiehelle. Palveluyksikkötoiminnan johtaja ja lakimies muokkaavat yhteistyössä vastineen sen lopulliseen muotoon.

Vastineen allekirjoittavat kaksi järjestön johtoryhmän jäsentä, joilla on virallinen nimenkirjoitusoikeus. Palveluyksikkötoiminnan johtaja koordinoi prosessia.

Palveluyksikkötoiminnan johtaja vastaa kantelun/ muistutuksen sisällöllisestä käsittelystä aina tapauskohtaisesti. Kantelun/ muistutuksen johtaessa huomautukseen tai muihin toimenpiteisiin se käsitellään ko. työntekijän, johtajan tai ko. työryhmän ja yksikön johtajan kanssa.

Palveluyksikkötoiminnan johtaja informoi muistutuksista/kanteluista sekä niistä mahdollisesti aiheutuvista seurauksista ylempää johtoa. Tapauskohtaisesti asiasta riippuen asian käsittelyyn osallistuu henkilöstöjohtaja tai -päällikkö sekä mahdolliset muut tarvittavat järjestön toimihenkilöt esim. luottamusmies tai työsuojeluvaltuutettu.

Yksikön johtajan vastuulla on käsitellä muistutus/kantelu yhdessä ko. työntekijän tai työryhmän kanssa silloinkin, kun se ei johda huomautukseen tai muihin toimenpiteisiin.

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on:

1. neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

5. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäväalueeseen eivät kuulu Kansaneläkelaitoksen (KELA), työvoimatoimiston, terveydenhuollon, verkaneuvonnan tai edunvalvonnan (holhous) palvelut.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, puh. 029 151 5838, sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi. Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)\(ulkoinen linkki\)/](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen linkki)(ulkoinen linkki)/) tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, puh. 09 419 10230, Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat: Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00, keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00, Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona. Sähköpostiyhteydenotot: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi, Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.

Helsinki Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Yksikön päällikkö Sari Herlevi, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska, sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi (Linkki avaa oletussähköpostiohjelman). Neuvonta: puh. 09 310 433 55 (Linkki aloittaa puhelun) ma–to klo 9–11.

Keusoten hyvinvointialue Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00. Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula: Susanna Honkala, Sosiaali- ja potilasasiavastaava, 040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi. Anne Mikkonen, Sosiaali- ja potilasasiavastaava, 040 807 4755, anne.mikkonen@keusote.fi. Voit lähettää meille sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/>. Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi, kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue sosiaaliasiavastaavat: Hanna Collan, Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Puhelinaika ma ja to klo 9–13, 040 514 2535, hanna.collan@itauusimaa.fi.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue sosiaaliasiavastaavat: sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13–15, p. 02 313 2399. Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

## 6. Palvelun sisällön omavalvonta

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Perhekuntoutuksen viitekehys perustuu kiintymyssuhdeajatteluun sekä lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen tarkasteluun ja tukemiseen. Jakson aikana harjoitellaan lapsiperheen arkea, vahvistetaan vanhemmuuden taitoja sekä tuetaan perheenjäsenten roolien löytymistä. Kohtaamme jokaisen perheen luottaen siihen, että riittävän, oikea-aikaisen ja yksilöllisen tuen avulla perheen voimavarat saadaan käyttöön ja koko perhe voimaantuu. Tavoitteena on saavuttaa hyvä arki perheen toimintarakenteita ja taitoja vahvistamalla.

Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyssä hyödynnetään yhteisöllistä arkea kuntoutuksen osana. Perheet asuvat kuntoutuksen ajan kuntoutusasunnoissa kodinomaisissa tiloissa. Arjessa ruokahuollon ja fyysisen ympäristön puhtaanapito on perheen vanhemman vastuulla ja asioiden hoitumista tuetaan tai tarvittaessa tehdään yhdessä perheiden ja työntekijöiden voimin. Yhteisöllisestä arjesta sovitaan myös viikoittaisessa yhteisökokouksessa, johon osallistuvat kaikki kuntoutuksessa olevat perheet sekä paikalla olevat työntekijät. Yhteistä päivittäistä arkea käydään läpi ja tarkennetaan aamuisin sohvahetkillä. Yhteisöllinen arki tarjoaa kuntoutuksessa oleville perheille mahdollisuuksia vertaistukeen, oppimiseen, oman toiminnan hallintaan ja henkilökohtaiseen vastuuseen, vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Yhteisöllisyydessä kiinnitetään huomiota perheiden itsetuntemuksen ja vuorovaikutustaitojen kehittymiseen, ryhmässä toimimiseen sekä vastuun kehittymiseen.

Kuntoutusjakson aikana tuetaan olemassa olevaa harrastusta ja tarvittaessa kartoitetaan arkea tukevia uusia harrastusmuotoja. Yksikössä järjestetään perheen sisäistä vuorovaikutusta tukevaa, yhteisöllistä ja toiminnallista tekemistä.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan ja arviointia tehdään viikkosuunnitelman arvioinnin yhteydessä ja kuntoutussuunnitelmaneuvoituissa.

### Ravitsemus

Ruokahuolto suunnitellaan perhekohtaisesti vanhempien toimesta, henkilökunta tukee perheen ruokahuollon toteuttamista vanhempien kanssa yhteistyössä. Työntekijöiden läsnäolo ja havainnointi arjessa asunnoissa varmistavat ravitsemuksen tasoja, tarvittaessa perheitä tuetaan riittävään ja terveelliseen ravitsemukseen.

### Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokavaliot toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaan ja allergiat sekä eri kulttuurit huomioidaan ruoan valmistuksessa. Työryhmä tukee perheiden monipuolisen ja terveellisen ruokavaliototeutumisessa.

Lähtökohtaisesti vanhemmat huolehtivat perhekohtaisesti riittävän ravinnon ja nesteen saannista, arjen vahvalla tuella autetaan vanhempia tehtävässään. Tyrskyssä on sovittu säännölliset perhekohtaiset ruoka-ajat säännöllisen ravinnon saannin varmistamiseksi.

### Hygieniäkäytännöt

Riittävä hygieniataso pidetään yllä perhekohtaisen suunnitelmallisen siivousohjelman toteuttamisella, suunnitelman mukaisen elintarvikehygienian ja riittävän käsienspesun avulla. Yksikön yleisissä tiloissa siivousta toteuttavat henkilökunta ja vanhemmat. Perheiden omien kuntoutusasuntojen ja niiden WC- ja suihkutilojen siisteydestä asukkaat huolehtivat itse. Perheohjaajat opastavat tarvittaessa hygieenisessä siivouksessa.

Sairausepidemiatilanteissa toimitaan hyvinvointialueen terveydenhuollon tilannekohtaisten ohjeiden mukaisesti.

Epidemiatilanteissa noudatetaan yleisiä valtakunnallisia ja hyvinvointialuekohtaisia toimintaohjeita. Yksikössä on valmius epidemiatilanteiden hoitoon ohjeistuksien sekä tarvittavien suojatarvikkeiden osalta.

Työntekijät vastaavat vuorokohtaisesti siivoushuollosta siivousohjelman mukaisesti, siivousta toteutetaan perheiden toimesta asuntokohtaisesti, tarvittaessa henkilökunnan tuella.

Vanhemmat vastaavat perhekohtaisesta pyykkihuollosta, pyykkiä pestään asunnoissa. Vanhempia tuetaan tarvittaessa toteuttamaan omaa pyykkihuoltoa.

Perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen liittyvät ohjeistukset ja tavoitetasot.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Kiireetöntä sairaanhoitoa ja hammashoitoa vaativissa tapauksissa käytetään perheen kotikaupungin tai Espoon kaupungin yleisiä terveystalouksia. Lähin terveysasema on Samarian terveysasema. Henkilökunta tukee tarvittaessa ajanvarauksessa ja vastaanoton löytämisessä.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa käytetään Jorvin sairaalan päivystystä. Työvuorossa olevat henkilöt arvioivat tapauskohtaisesti kiireellisen sairaanhoidon tarpeen sekä onko yksikköön tilattava ambulanssi vai voiko henkilökunta kuljettaa asiakkaan päivystykseen.

Epäselvissä tilanteissa henkilökunta soittaa yleiseen hätänumeroon 112 tai päivystyksen neuvontapuhelimeen Vaihde 09 4711. Jokaisella yksikön ohjaajalla on voimassa oleva EA1 -koulutus.

Kuolemantapauksissa yksikön henkilökunta soittaa yleiseen hätänumeroon 112 ja ilmoittaa tapauksesta yksikön johtaja Sami Köykälle tai johtajan lomien aikana johtajan sijaiselle, virka-ajan ulkopuolella esihenkilöpäivystäjän kautta. Vuorossa olevat työntekijät kirjoittavat tilanteesta raportin. Tarvittavat jatkotoimenpiteet arvioidaan tapauskohtaisesti. Yksikön henkilökunnalle ja asukkaille järjestetään debriefing-jälkipuinti tarvittavissa tilanteissa.

Kun kuntoutuksessa olevalla asiakkaalla on jokin pitkäaikaissairaus, huolehditaan tarvittavan hoitokontaktin syntymisestä/jatkumisesta oman kotikunnan tai Espoon kaupungin terveystalouksien kanssa. Asiakasta tuetaan ja ohjataan sitoutumaan omaan hoitoonsa. Terveystilaa ja asiakkaan kykyä sitoutua hoitoon arvioidaan viikoittaisissa keskusteluissa. Asiakkaalle tarjotaan tarvittavaa tukea ja ohjausta.

Yksikköön on ohjaajista nimetty lääkehoidon vastuhenkilö Bodil Vinberg, hänellä on sairaanhoitajan koulutus.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoito toteutuu kunnallisten terveystalouksien kautta. Yksikön ohjaajilla on voimassa oleva EA1-koulutus ensiapua vaativien tilanteiden varalta. Työntekijät ovat tukena asiakkaan terveydenhoidossa ja avustavat tarvittaessa varaamaan ajan kunnan lääkärille tai sairaanhoitajalle.

### **Lääkehoito**

#### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyssä on yksikön johtajan ja sairaanhoitajan tekemä lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu Pelastakaa Lapset ry:n palveluyksiköiden lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelman ylläpidosta, toimeenpanosta ja seurannasta vastaa nimetty

lääkehoidon vastaava (sairaanhoitaja) yhdessä yksikön johtaja Sami Köykin kanssa. Suunnitelma on päivitetty 28.5.2024 ja sen on hyväksynyt Pelastakaa Lasten ylilääkäri Kirsi Kettunen. Suunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, suunnitelman arviointi tehdään lääkevastaavan toimesta vähintään kerran vuodessa. Lääkehoidon suunnitelman mukaisesta toiminnasta vastaa sairaanhoitaja Bodil Vinberg.

Osana lääkehoitosuunnitelmaa Tyrskyssä ylläpidetään hoidollisten laitteiden rekisteriä, johon kuuluu esim. kuumemittari, verenpainemittari ja laastarit. Rekisteri sijaitsee ja sitä ylläpidetään sairaanhoitajan toimesta intrassa lääkehoidon suunnitelman kanssa samassa kansiossa.

Lääkehoitosuunnitelman mukaista, yksilöllistä asiakaskohtaista hoitavan lääkärin määräämää lääkehoitoa toteuttaa perheen vanhemmat, tarvittaessa työvuorokohtaisesti koko hoito- ja kasvatushenkilökunta tukee vanhempaa. Lääkkeet jaetaan vanhemman toimesta vanhemman tai lapsen omaan dosettiin kerran viikossa, vakituiseen henkilökuntaan kuuluvan terveydenhuollon ammattihenkilön tehdessä tuplatarkistuksen tarvittaessa. Lääkkeiden jaon dosetista lapselle suorittaa vanhempi.

Yksikön lääkehoidosta ja lääkehoidon suunnitelmasta vastaavat yksikön johtaja Sami Köykkä sekä sairaanhoitaja Bodil Vinberg.

### **Monialainen yhteistyö**

Yksikön työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä ja tiedottavat kuntoutuksen etenemistä yhteistyötahoja yhteistyössä perheen kanssa. Perhe on aina tietoinen omista asioistaan ja niistä tiedottaminen toteutetaan yhdessä. Yhteistyötä tehdään kuntoutuksen aikana perhekohtaisesti sovitusti esim. sosiaalityöntekijän, koulun, päiväkodin, terveydenhuollon toimijoiden, perheen verkostojen yms. kanssa.

## **7. Asiakasturvallisuus**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikössä on ajantasainen pelastussuunnitelma riskikartoituksineen. Jokainen työntekijä lukee pelastussuunnitelman itsenäisesti. Lisäksi se käydään yhteisesti läpi tiimipäivässä. Pelastussuunnitelma on tulostettuna ohjaajien toimistossa, jotta siihen voi aina tarvittaessa palata.

Yksikössä on työntekijän käytössä vartijapainikkeet hätätilanteiden varalle. Painikkeet testataan kuukausittain. Lisäksi perheiden asunnoissa on hälytinnapit, joilla perhe saa hälytettyä työntekijän paikalle hätätilanteessa.

### **Paloturvallisuus**

Yksikössä varmistetaan säännöllinen henkilökunnan koulutus. Päämääränä on, että henkilökunnalla on taito ryhtyä riittäviin pelastus- ja alkusammutustoimiin. Henkilökunnan alkusammutuskoulutus pidetään kerran vuodessa, kouluttajana toimii Länsi-Uudenmaan Pelastuslaitos. Samalla käydään myös läpi yksikön kaikkien viiden asunnon turvallisuusjärjestelyt turvallisuuskävelyn muodossa. Uuden perheen tullessa järjestetyissä poistumisharjoituksissa on mukana paikalla oleva henkilökunta ja asiakkaat. Perheille, sijaisille ja uusille työntekijöille näytetään poistumistiet sekä alkusammutusvälineiden sijainti.

Asiakkaiden kanssa paloturvallisuusasiat huomioidaan ja tuodaan esille jatkuvasti arjessa. Uusien asiakkaiden kanssa läpikäydään tulovaiheessa paloturvallisuuteen liittyviä seikkoja sekä käytännön toimenpiteitä tulipalotilanteessa.



Myös tulitikkuleikit, ilkivalta ja tuhopolton mahdollisuus ovat mahdollisia paloturvallisuusriskejä. Tilanteeseen voidaan varautua kiinnittämällä huomiota riskikohteiden valaistukseen sekä palavien materiaalien oikeanlaiseen säilytykseen.

### **Normaalijan turvallisuus**

Työvälineet tulee pitää kunnossa, rikkiinäiset ja vaaralliset työvälineet poistetaan välittömästi käytöstä. Vaaralliset työvälineet säilytetään lukituissa tiloissa ja asiakkailta on niiden käyttöoikeus vain henkilökunnan ohjauksessa. Lääkeaineet säilytetään perhekohtaisesti dosetissa perheen asunnossa lukitussa lääkekaapissa ja vanhentuneiden lääkkeiden asianmukaisesta hävittämisestä vastaa perheen vanhempi.

Kiinteistön pihojen hiekoituksesta vastaa kiinteistön huoltoyhtiö.

Havaituista turvallisuusriskeistä tai epäkohdista ilmoitetaan välittömästi johtajalle.

Henkilökunnan ensiapukoulutus pidetään ajan tasalla. EA 1 voimassa työsuhteen alussa/hankitaan sen jälkeen kertaus joka 3.vuosi. Vastuuhenkilö valitaan ensiapuvälineiden hankintaan ja huoltoon. Ensiapuvälineet on sijoitettu ohjaajien toimistossa olevaan lääkekaappiin sekä perheen huoneiden ensiapulaukkuihin. Jokainen on selvillä ensiapuvälineiden sijainnista. Asianmukaiset ensiapulaukut löytyvät myös yksikön käytössä olevista kahdesta autosta.

### **Sisäinen tai ulkoinen väkivallan uhka**

Sisäinen tai ulkoinen väkivallan uhka tarkoittaa asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden aggressiivista taikka uhkaavaa käytöstä. Riittävä määrä ammattitaitoista henkilökuntaa takaa parhaiten myös asiakkaiden turvallisuuden. Työvuorot pyritään suunnittelemaan siten, että aikuisia on riittävä määrä työvuoroissa. Riskitilanteet ennakoidaan.

### **Ulkoa tuleva uhka perhettä kohtaan on mahdollinen riski**

Henkilökunnan osaamisesta uhkaavissa, vaarallisissa ja väkivaltaisissa tilanteissa huolehditaan jatkuvan koulutuksen ja yhteisten toimintatapojen avulla. Uhkaaviin tilanteisiin ei mennä yksin, jos käytettävissä on työtoveri. Vaaralliset aineet ja esineet pidetään lukkojen takana. Ohjaajilla on mahdollisuus hälyttää vartija. Yksin ollessa ja perheiden asuntoihin mennessä hälytintä pidetään mukana AINA, jotta avun kutsuminen on mahdollista heti kun sitä tarvitsee. Käytössä perheen jokaisen perheen asuntoon kohdennettu hälytintä. Tarvittaessa soitetään poliisi viivytyksettä.

### **Varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteisiin**

Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslaissa määriteltyjä koko valtiota koskevia tilanteita, kuten esim. sotaa tai sodanuhkaa, pandemiaa tai muuta suurta katastrofia. Häiriötilanteita voi olla esim. poikkeukselliset pandemiat, sääolosuhteet, luonnonkatastrofit, sähkökatkot tai onnettomuudet.

Pelastakaa lapset ry:n toiminnoissa häiriö- ja poikkeusolojen toimintaohjeet ja -suunnitelmat löytyvät THL:n, STM:n, viranomaisten, sijaintikunnan sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnitelmasta sekä Pelastakaa Lapset ry:n sisäisistä ohjeista.

Kussakin yksikössä on ajantasaiset Pelastussuunnitelmat, joissa toimintaa yleisimmissä häiriö- ja poikkeustilanteissa on ohjeistettu. Lisäksi mm Korona-ajan ja sähkökatkojen aikaisen toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi on laadittu erilliset ohjeistukset.

Ohjeiden tavoitteena on varmistaa toiminnan jatkuvuus, laatu sekä selkeä vastuunjako, myös epänormaaleissa oloissa.



## Henkilöstö

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

Mitoitukseen laskettu henkilökunta 7,6 henkilöä:

- yksikön johtaja: Sami Köykkä, sosionomi AMK (60 % Tyrsky, 20% palveluyksiköiden it-asiantuntija)
- tiimin vastaava: Elina Peltoniemi, sosionomi AMK
- kolme perheohjaajaa, sosionomi AMK
- toimintaterapeutti-perheohjaaja, toimintaterapeutti AMK
- sairaanhoitaja-perheohjaaja, sairaanhoitaja AMK
- vakituinen yöhoitaja, lähihoitaja

Lisäksi käytössämme on alihankintana tuntiperusteisesti perheterapeutti kerran viikossa

Yksikössä käytetään sijaista tarpeen mukaan vakihenkilöstön sairauslomien aikana tai muissa tapauksissa, kun ohjaajamiehitykseen tarvitaan lisävahvuutta.

Sijaiset ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Yksikön johtaja tai tiimin vastaava haastattelee sijaiset ja tarkastaa tarvittavat dokumentit: henkilöllisyystodistus, tutkintotodistus, Valviran rekisteröinti ja rikosrekisteriote lasten kanssa työskentelyä varten. Ennen ensimmäistä työvuoroaan yksikössä jokaiselle sijaiselle järjestetään palkallinen perehdytysvuoro, jossa käydään läpi yksikön toimintatavat, säännöt ja pelastussuunnitelma.

Yksikössä käytetään sijaista tarpeen mukaan vakihenkilöstön lomien, sairauslomien aikana tai muissa tapauksissa, kun perheohjaajamiehitykseen tarvitaan lisävahvuutta.

Yksikön johtajan toimipiste on fyysisesti Tyrskyssä. Johtaja tekee säännöllistä virka-aikaista työtä 80 % työajalla. Tiimin vastaava tekee kaksivuorotyötä ja on paikalla myös iltaisin ja viikonloppuisin arjessa tukemassa tiimin työskentelyä.

Henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta työvirekyselyissä ja turvallisuuskyselyissä. Tulokset käsitellään Tyrskyn henkilökunnan kanssa ja päätetään yhdessä tarvittavista kehittämistoimenpiteistä.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Vakituinen työsuhde ja pitkäaikaiset sijaisuudet (yli 3kk) tulevat avoimeen hakuun MOL-sivustolle sekä organisaation sisäiseen hakuun Intra -sivustolle. Johtajien rekrytoinnista vastaa organisaation kotimaan ohjelman johtaja yhdessä palveluyksikkötoiminnan johtajan kanssa. Vakituisten hoito- ja kasvatushenkilökunnan ja sijaiset haastattelevat yksikön johtaja ja tiimin vastaava. Lopullista rekrytointipäätöstä tehdessä päätös tehdään yksikön johtajan ja palvelutoiminnan johtajan arvioinnin pohjalta, palveluyksikkötoiminnan johtajan toimesta. Yksikön johtaja tarkistaa hakijan todistukset sekä ajan tasalla olevan rikosrekisteriotteen. Ko. tiedot merkitään henkilötietojärjestelmä Sympaan, jonne liitetään myös kopiot työ- ja tutkintotodistuksista sekä muut rekrytointiin liittyvät dokumentit. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja tai tiimin vastaava. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista työntekijä allekirjoittaa Kansainvälisen Pelastakaa Lapset -järjestön toimintaohjeet lasten suojelemiseksi väkivallalta ja hyväksikäytöltä.

Rikosrekisteriotteen tarkistaa uusilta työntekijöiltä ja opiskelijoilta yksikön johtaja, johtajalta hänen esihenkilönsä.

Jokaisella vakityöntekijäksi tai sijaiseksi rekrytoidulla henkilöllä tulee olla soveltuva sosiaali- ja terveysalan tutkinto. Rekrytoinnin yhteydessä tarkastetaan tutkintotodistus sekä rikosrekisteriote

nuorten kanssa työskentelyä varten. Lisäksi allekirjoitetaan vaitiolositoumus ja kansainvälisen Save the Children -järjestön sitoumus lasten suojelemiseksi.

Työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä keskustellaan yksikön toimintatavoista, arvoista ja vaitiolositoumuksen tärkeydestä.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Henkilökunta perehdytetään työhön tullessaan organisaation ja yksikön perehdytyslistojen mukaisesti. Osana perehdytystä on myös asiakkaat ja heidän kanssansa tehtävä työ sekä omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan toteuttaminen. Perehdytyksen toteutumista seurataan systemaattisesti organisaation hr-järjestelmässä organisaation perehdytyksen toteutumista sekä kerätään palaute perehdytyksen päätteeksi työntekijältä.

Tyrskyn henkilökunnalle on tehty koulutusohjelma, jota päivitetään yksikön johtajan toimesta vuosittain organisaation, yksikön sekä työntekijöiden koulutustarpeiden mukaisesti.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Ohjeistuksen mukaisesti sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta Tyrskyn yksikön johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Yksikön johtaja selvittää viiveettä, millaisia korjaavia toimenpiteitä tarvitaan ja vastaa tarvittavien toimenpiteiden tekemisen toteutumisesta. Ellei niin tehdä yksikön johtaja toimesta, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Jos epäkohta on sellainen, joka vaatii sijoittavan kunnan vastuusosiaalityöntekijän toimenpiteitä, tiedotetaan asiasta vastuusosiaalityöntekijää, jotta hän voi tehdä vastuulleen kuuluvat toimenpiteet.

### **Toimitilat**

#### **Tilojen käytön periaatteet**

Tyrsky on perhekuntoutusyksikkö, jossa asuu neljä perhettä kerrallaan kuntoutusasunnoissa yleensä 2–6 kuukautta pitkän kuntoutuksen ajan. Kuntoutuksen perusteet ovat lastensuojelullisia. Perheiden tilanne on sosiaalityössä arvioitu sellaiseksi, että vastuu lapsista on kuntoutuksen ajan vanhemmilla kuntoutustarpeesta huolimatta. Tyrsky on Pelastakaa Lapset ry:n ylläpitämä yksikkö, joka sijaitsee Espoon Vesirattaanmäellä osoitteessa Vesirattaantie 4, 02740 Espoo

Jokaisella perheellä on käytössään kuntoutusasunto, joissa 2–3 asuinhuonetta kylpyhuone ja avokeittiö.

Muita tiloja on yhteisö- ja toimistoasunto, jossa on yhteisötila avokeittiöllä sekä henkilökunnan toimisto, johtajan toimisto, neuvotteluhuone ja henkilökunnan sosiaalityötila.

Tyrskyllä on käytettävissään 5 ulkovarastoa asuntojen yhteydessä. Kiinteistössä on suljettu roskakatos.

Asiakkaiden verkostoon kuuluvat henkilöt ovat tervetulleita vierailemaan yksikössä ja perheen kuntoutusasunnossa sovitusti.

### **Teknologiset ratkaisut**

Asiakkaiden asuntokohtaisessa käytössä on henkilökunnan asuntokohtainen hätäkutsupainike.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta (palovaroittimet, asiakkaan henkilökuntakutsupainikkeet, henkilökunnan vartijakutsu-painikkeet) vastaa johtaja Sami Köykkä 050-433 1380.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Sairaanhoitaja ohjeistaa henkilökuntaa laitteiden ja tarvikkeiden käytössä ja vastaa huollon järjestämisestä vaatimusten mukaisesti. Tyrskyn hoidollisista laitteista pidetään rekisteriä.

Sairaanhoitaja vastaa asianmukaisesta vaaratilanneilmoituksesta mahdollisten terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden osalta.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Bodil Vinberg 050-433 1425.

## **8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Työntekijät perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin ja periaatteisiin sekä Sofia-tietojärjestelmään. Työntekijöille järjestetään organisaation toimesta Kansakoulu-kirjaamisvalmennusta.

Työryhmässä on sovittu, että jokainen työntekijä kirjaa vuorossa ollessaan Sofiaan arjen tapahtumat asiakkaiden osalta. Tiimipäivissä arvioidaan raportoinnin onnistumista säännöllisesti.

Organisaation ohjeistukset perehdytetään ja tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset järjestetään säännöllisesti. Raporteilla ja tiimipäivissä keskustellaan aktiivisesti määräyksistä.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä on perehdytyslistassa osio, koulutukset organisaation toimesta.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Juristi Maria Haarajoki

[maria.haarajoki@pelastakaalapset.fi](mailto:maria.haarajoki@pelastakaalapset.fi)

### **Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Organisaation lakiyksikkö huolehtii.

Kyllä  Ei

## **9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Toimintaan ja omavalvontaan liittyviä kehittämiskohtia käsitellään kuukausittain tiimipäivässä. Sovitut kehittämiskohdat päivitetään omavalvontasuunnitelmaan. Huomioidaan tiimipäivien asialistalla.

-Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa, joilla ei ole suomen / englannin kielitaitoa sekä taitoa käyttää suomalaiseseen kulttuuriin liittyviä laitteita (esim. liesi, uuni), käytetään tulkkia arjen tilanteisiin toistaen turvallisuus asioita.

-Todettu tarve päihdeosaamiselle kesällä 2024, tulossa on päihdekoulutus 15.11.2024 osana perhekuntoutuksen koulutuspäivää

-Laatupoikkeamissa näkyvissä koosteiden toimituksessa sosiaalityöntekijälle viivettä, tunnistettu tarve kehittää koosteiden teko-, käsittely- ja toimitusketjua yhdessä tiimin kanssa, käsitellään syksyn tiimipäivissä aihetta.

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman päivitys neljännesvuosittain tai useammin jos tarve ilmenee. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys      Espoo 16.9.2024

Allekirjoitus      Sami Köykkä, yksikön johtaja

## 11. Asiakasrekisteritiedote

### Asiakastietojen kerääminen ja asiakasrekisterin pito Pelastakaa Lapset, perhekuntoutusyksikkö Tyrsky

Työskentelyn alkaessa avaamme asiakasprofiilin asiakastietojärjestelmäämme Sofiaan. Asiakasprofiiliin keräämme perustietonne (tunniste- & yhteystiedot sekä kunnan yhteyshenkilön tiedot).

Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakastyön suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain mukaisiin käyttötarkoituksiin. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnallamme on salassapitovelvollisuus.

Luomme asiakasprofiiliinne Kuntoutussuunnitelman, jota täytämme sovittujen tavoitteiden pohjalta yhdessä. Suunnitelmaan kirjataan mm. perheen vahvuudet ja voimavarat, perheen tuen tarve, perheen tavoitteet sekä kuntoutuksessa käytettävät menetelmät asiakkaan, sosiaalitoimen ja henkilökunnan näkökulmista sekä sovitut asiat työskentelyn seurannasta ja arvioinnista.

Meillä on käytössä osallistava kirjaaminen, joka tarkoittaa, että pyrimme tekemään kirjaukset aina yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjoitamme työskentelystä yhdessä raporttimerkintöjä tapaamisten ja

yhteydenpitojen päätteeksi sekä kuukausittain kausikoosteen työskentelystä: millaisia tapaamisia meillä on ollut, miten työskentelyn tavoitteisiin on vastattu, miten työskentely on edennyt asiakkaan ja perheohjaajan näkökulmasta sekä millaista suunnitelmaa meillä on tuleville kuukausille.

Asiakasdokumentoinnissa rekisterinpitäjänä toimii asiakkaan oma hyvinvointialue. Lähetämme palvelusuunnitelman työskentelyn alkaessa sekä kausikoosteet kuukausittain sinun vastuutyöntekijällesi. Työskentelyn päättyessä lähetämme kaikki asiakastietosi hyvinvointialueellesi arkistoitavaksi ja poistamme tietosi omasta asiakastietojärjestelmästä. Voit pyytää tietojasi omalta hyvinvointialueeltasi.

Jos sinua on kohdeltu väärin sosiaali- tai terveydenhuollossa tai haluat tietoa oikeuksistasi, sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo sinua. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Jos sinulla on kysyttävää asiakastiedoista tai tietosuojasta, kysy rohkeasti lisätietoa!

Oman kotikuntasi sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löydät dokumentin 2. sivulta

Yhteistyöterveisin

Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyn tiimi

### **Sosiaalivastaavien yhteystiedot**

#### **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Sosiaali- ja potilasasiavastaavat**

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838

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

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).  
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia. Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)\(ulkoinen linkki\)/](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen%20linkki)(ulkoinen%20linkki)/) tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

#### **Vantaan ja Keravan hyvinvointialue Sosiaali- ja potilasasiavastaavat**

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot:

[sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.

**Helsinki Sosiaali- ja potilasasiavastaavat**

Yksikön päällikkö Sari Herlevi

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi (Linkki avaa oletussähköpostiohjelman)

Neuvonta

puh. 09 310 43355 (Linkki aloittaa puhelun) ma-to klo 9-11

**KeuSoten hyvinvointialue Sosiaali- ja potilasasiavastaavat**

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30-15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30-12.00 sekä torstaisin klo 9.00-15.00.

HYVINKÄÄ, JÄRVENPÄÄ, MÄNTSÄLÄ, NURMIJÄRVI, PORNAINEN, TUUSULA

Susanna Honkala

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4756

susanna.honkala@keusote.fi

Anne Mikkonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4755

anne.mikkonen@keusote.fi

Voit lähettää meille sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/>. Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi, kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue sosiaaliasiavastaavat**

Hanna Collan

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinaika ma ja to klo 9-13

040 514 2535

hanna.collan@itauusimaa.fi

**Varsinais-Suomen hyvinvointialue sosiaaliasiavastaavat**

Puhelin

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15

Puhelin, Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15 p. 02 313 2399

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).