Omavalvontasuunnitelma Perhepalvelukeskus Kotisatama,
Ensikoti ja ympärivuorokautinen perhekuntoutus

Kotisatama

PERHEPALVELUKESKUS

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma Perhepalvelukeskus Kotisatama 1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot....3
1.2 Palveluyksikön perustiedot 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet....3
1.4 Päiväys 7
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 7
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 9
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 9
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta....10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 12
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset....12
3.3.2 Toimitilat ja välineet 12
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 13
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö....14
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt 15
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma 16
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet 16
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ..20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 25
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 25
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta....27
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 30
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano....31
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 34
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi....34
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 36

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Perhepalvelukeskus Kotisatama

Y-tunnus: 3393752-9

Yrityksen yhteystiedot: Kniipinkuja 5 A16, 60200 Seinäjoki

kotisatama@perhepalvelukeskus.fi

OID-Tunnus: 1.2.246.10.33937529.10.51

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Perhepalvelukeskus Kotisatama

Yhteystiedot: Kniipinkuja 5 A16, 60200 Seinäjoki

perhepalvelukeskuskotisatama@gmail.com

p. 040 364 8119

Vastuuhenkilöt:

Sari Pitkämäki, yksikönjohtaja

sari@perhepalvelukeskus.fi

p. 040 913 2064

Sofia Kujanpää, vastaava ohjaaja

sofia@perhepalvelukeskus.fi

p. 040 129 3188

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Ensikoti ja ympärivuorokautinen perhekuntoutus, 5 asiakaspaikkaa

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perhepalvelukeskus Kotisatama tuottaa laadukkaita sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia palveluita Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan alueella. Yksikkö sijaitsee Seinäjoella.
Tarjoamme ensikotipalvelua Lastensuojelulain 36 § perustuen.
Ensikotipalvelu ja laitosmuotoinen perhekuntoutus ovat suunniteltua ja tavoitteellista toimintaa koko perheelle. Kotisataman työskentelyn viitekehys on traumainformoitu ja integratiivinen perheterapeuttinen työote. Perhepalvelukeskus Kotisatamassa perhettä autetaan ammatillisin tukitoimin kuntoutumaan ja voimaan paremmin. Perhepalvelukeskus Kotisatama tarjoaa perheelle mahdollisuuden monipuolisiin ensikoti- ja perhekuntoutuspalveluihin.

Perhekuntoutuksessa huomioidaan jokainen perheenjäsen. Perhekuntoutuksessa vahvistetaan yksilön ja koko perheen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja sekä vahvuuksia. Lastensuojelun avohuollon tukitoimin tarjottavassa perhekuntoutuksessa on tavoitteena varmistaa lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen, vanhempien tukeminen ja vahvistaminen kasvatustehtävässä sekä perheen omien voimavarojen vahvistaminen.

Ensikotipalvelu

Ensikotipalvelu (D97) on Soterin sosiaalihuollon palvelu lapsiperheille. Palvelu kattaa ensikotitoiminnan (ympärivuorokautinen) tai avomuotoisen tuen vauva- ja pikkulapsiperheille. Palvelu on tarkoitettu esim. raskaana oleville ja vauva- / pikkulapsiperheille, joilla on tarve vahvaan vanhemmuuden ja vauvan hoidon tukeen. Asiakkaat ohjautuvat hyvinvointialueen lastensuojelun / sosiaalityön kautta.

Perhepalvelukeskus Kotisataman tarjoama ensikotipalvelu tukee perhekuntoutuksen keinoin vauvaperheitä vanhemmuudessa ja elämänhallinnassa. Vauvaperhekuntoutusta voidaan tarjota perheelle, johon on syntymässä tai on jo syntynyt vauva. Vauvaperhekuntoutuksessa kartoitetaan perheen elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Pyrimme vahvistamaan perheen voimavaroja ja korjaamaan haavoittuvuuksia. Kuntoutuksessa tuetaan vauvan ja vanhemman hyvän vuorovaikutus- ja kiintymyssuhteen syntymistä ja vahvistumista. Kokonaisvaltainen perheen hyvinvointi huomioon ottaen opetellaan vauvantahtista arkielämää, vauvan hoitoa sekä arjesta selviytymistä pieni askel kerrallaan. Myös sosiaalisten suhteiden, esimerkiksi hyvän sisarussuhteen syntymistä ja vahvistumista tuetaan. Selkeistä rakenteista koostuva arjen viikkorytmi tuo turvallisuutta ja vakautta perheen arkeen. Ympärivuorokautinen tuki luo vauvaperheelle turvallisen ympäristön sekä jo odotusajalle että vauva-arkeen. Perhepalvelukeskus Kotisatama tarjoaa laadukasta tukea vauvaperheille traumainformoidusti.

Ammatillisia tukitoimia Kotisataman ensikotijaksolla ovat mm.

- vanhemmuuteen valmistautuminen raskausaikana
- tukihenkilö synnytykseen
- arkitoiminnan oikea-aikainen ohjaus osallistavasti

- varhaisen kiintymys – ja vuorovaikutussuhteen kartoitus, vahvistaminen ja kasvun tukeminen (mm. HoiLei- työskentely, MIM ja VIG)
- vanhemman kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen
- monimuotoinen terapeuttinen työskentely arjessa
- vanhemmuuskeskustelut, sisarus- ja perhehetket
- vanhemman levon mahdollistaminen
- räätälöidyt neuropsykiatriset tukimuodot
- riippuvuustyöskentely
- taloustyöskentely
- mentalisaatiotaitojen kasvattaminen
- käytännön hoivamallinnus
- imetystuki
- monimuotoiset menetelmätyöskentelyt
- verkostotyöskentely

Ympärivuorokautinen perhekuntoutus

Perhepalvelukeskus Kotisatamassa perheille tarjotaan laitosmuotoista perhekuntoutusta eli tukea ympärivuorokautisesti. Yksikössä on paikalla työntekijä ympäri vuorokauden, jolloin työntekijän tuki ja ohjaus ovat aina asiakkaan saatavilla. Perheitä tuetaan yksilöllisen tilanteen sekä tarpeen mukaan. Tuen tarpeesta sovitaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa asiakaslähtöisesti ja perheen elämäntilanne kokonaisvaltaisesti huomioiden. Ympärivuorokautinen tuki räätälöidään myös tarpeiden mukaisesti ja tuen tarvetta voidaan vahvistaa tai keventää sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sopien.

Kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tähtäävä laitosmuotoinen kuntoutus voi sisältää mm.

- arkitoiminnan oikea-aikainen ohjaus osallistavasti
- monimuotoinen terapeuttinen työskentely arjessa
- vanhemmuuskeskustelut
- omaohjaajatyöskentely
- verkostotyöskentely
- kiintymys – ja vuorovaikutussuhteen tukeminen
- perhedynamiikan arviointi ja uudelleenmäärittely

- riippuvuustyöskentely
- taloudenhallinnan ohjaus
- monimuotoinen menetelmätyöskentely räätälöidysti
- perheen jälleenyhdistäminen kuntoutuksen keinoin

Perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukeminen toteutetaan erilaisin toiminnallisin menetelmin. Myös arjentaitojen harjoittelu ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen ovat koko perheen kuntoutuksen kulmakiviä. Perhekuntoutusta tarjotaan Seinäjoella, Perhepalvelukeskus Kotisataman yksikössä, perheen tarpeiden mukaan kalustetuissa ja vain perheen omassa käytössä olevassa asunnossa. Perhepalvelukeskus Kotisatama auttaa tarvittaessa kuljetuksissa perhekuntoutuksen kuntoutuskodin ja oman kodin välillä. Perhekuntoutus räätälöidään aina asiakassuunnitelmapalaverissa yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa.

Perhekuntoutus on asiakkaalle maksutonta ja sen ajalta perhe saa hakea Kelasta kuntoutusrahaa. Sovittaessa Kotisataman asuntoon voi ottaa myös perheen oman lemmikin mukaan perhekuntoutusjaksolle. Yksiköstämme löytyy myös allergiaystävällisiä asuntoja.

Tavoitteena on edistää yksilön ja perheen toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, osallistumismahdollisuuksia sekä työ- ja opiskelukykyä. Kuntouttava työote tähtää asiakkaan omaan toimijuuteen ja vanhempien aktiiviseen vastuunottoon perheen elämästä. Tavoitteena on nostaa perheen voimavarat, mahdollisuudet ja vaihtoehdot vahvuuksiksi. Ammatillisten menetelmien avulla vahvistamme perheen omia voimavaroja, jotta asiakas voi tehdä valintoja, jotka koskettavat häntä ja perhettä. Tavoitteena on perheen arjen vahvistuminen niin, että perhe-elämä yhdessä olisi mahdollista. Kuntoutuminen lähtee perheen tarpeista ja tavoitteista. Kuntoutus on suunnitelmallinen prosessi, joka edistää perheen sekä sen jäsenten toimintakykyä. Perhekuntoutuksen tavoite on kuntouttaa koko perhe kotiin. Päätavoitteena on aina turvata lapsen henki, kasvu ja kehitys.

Kaikessa työskentelyssämme

Työskentelyyn kuuluu perheiden ja viranomaisten kanssa laadittu asiakassuunnitelma tavoitteista ja työskentelyn kestosta. Yhteinen toiminnallisuus on osana perheiden kanssa työskentelyä terapeuttisten keskusteluiden ohessa. Perheet osallistetaan itse miettimään perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä. Toiminnallisia keinoja ovat esim. perhettä kuntouttavat terapeuttiset menetelmät, Lapset puheeksi- menetelmä, luontoretket, liikunnalliset aktiviteetit, perhehetket jne.

Tärkeää on vahvistaa asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja voimaantumista. Perheen toipumisessa painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo ja merkityksellisyys sekä mielen hyvinvointi. Vahvistetaan perheen tunnetaitoja sekä lapsen ja vanhemman vuorovaikutusta. Käytännönläheinen vuorovaikutuksen ohjaus sekä arjessa selkeät oikea-aikaiset interventiot. Vanhemman mentalisaatiokyky vahvistuu, kun hän osallistuu terapeuttisiin yksilö-, perhe- ja vanhemmuuskeskusteluihin. Lapsi keskiössä koko työskentelyn ajan.

Vanhemman ohjaus ja lapsen kuulluksi, nähdyksi, turvatuksi tuleminen ovat keskeisiä tavoitteita perhekuntoutuksessa. Työskentelyn tavoitteena on lisätä perheenjäsenten kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Lasten ja nuorten harrastuksista vastaavat vanhemmat. Perhettä tuetaan yhteiseen ulkoiluun ja liikuntaan. Perheen liikkuminen yhdessä tukee lasten liikuntatottumusten kehittymistä. Yhteiset aktiviteetit, kuten metsäretket, leikkipuistoissa kiipeily ja pallopelit ovat kaikki koko perheen hyötyliikuntaa.

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan suunnitelman päivityksen yhteydessä. Asiakkaan tilannetta seurataan säännöllisesti työskentelyn aikana, jolloin asiakasta aktivoidaan, kannustetaan ja vastuutetaan muutoksen aktiivisena toimijana.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteemme

Perhepalvelukeskus Kotisataman työskentelyä ohjaavia keskeisiä arvoja ovat rakkaus, sydänyhteys, myötätunto, osallisuus, arvostava kohtaaminen, luottamuksellisuus, merkityksellisyys, toiminnan läpinäkyvyys ja erityisesti usko muutokseen.

Asiakkaan osallisuus, vastuu perheen elämästä ja hyvinvoinnista ohjaavat toimintaamme. Toimintaperiaatteemme ovat kokonaisvaltainen turvallisuus, asiakaslähtöisyys, työn vaikuttavuus, tavoitteellisuus, vastuullisuus, voimavarojen vahvistaminen, suunnitelmallisuus ja toiminnan läpinäkyvyys.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 30.10.2026 ja sen on hyväksynyt Kotisataman yksikönjohtaja Sari Pitkämäki ja Perhepalvelukeskus Kotisataman tiimi.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on osa Kotisataman omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan Perhepalvelukeskus Kotisataman johdon ja tiimin yhteistyönä.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Perhepalvelukeskus Kotisataman kotisivuilla osoitteessa: www.perhepalvelukeskus.fi. Tietosuojaseloste & Omavalvontasuunnitelma – Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on kaikkien asiakkaiden ja työntekijöiden luettavissa toimistotiloissa A16 ja A39 paperiversioina.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien asioiden osalta. Omavalvontasuunnitelmassa otetaan huomioon säännöllisesti kerättävä palaute. Palautetta kerätään asiakkailta, heidän verkostoilta, sekä palveluiden ostajilta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään keväällä ja syksyllä ja aina tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelma on toimintaa ja arkea ohjaava työkalu, jonka avulla saadaan näkyväksi työhön vaikuttavat tekijät ja miten niihin päästään vaikuttamaan sekä kehittämään niitä. Omavalvonta kuuluu jokaiselle työntekijälle. Kukin on vastuussa omasta toiminnastaan sekä velvollinen kertomaan välittömästi havaitsemastaan epäkohdasta Perhepalvelukeskus Kotisataman johdolle.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaat ohjautuvat ensikotiin lastensuojelun sosiaalityöntekijän tekemän palvelupäätöksen perusteella. Paikkakyselyn yhteydessä sosiaalityöntekijä kertoo pääkohdat asiakkuudesta ja kuntoutuksen tarpeesta.

Ennalta saataviin tietoihin perustuen, Perhepalvelukeskus Kotisataman edustaja, tiimi, ohjaaja tai yksikönjohtaja arvioi palvelun vastaavuutta asiakkaan tarpeisiin nähden.

Asiakkuus alkaa tilannekohtaisesti, perheen tarpeiden mukaan, yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa sopien. Perhepalvelukeskus Kotisatamalla voi käydä tutustumassa ennen jakson alkamista. Perheen muutettua Kotisatamalle järjestetään kahden viikon kuluessa aloituspalaveri, johon osallistuu lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja Perhepalvelukeskus Kotisataman työntekijöitä. Aloituspalaverissa määritellään perhekuntoutuksen alustava kesto sekä sen tavoitteet. Perhekuntoutuksen keston määrittelee sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä tekee virallisen päätöksen ensikotijaksosta tai laitosmuotoisesta perhekuntoutuksesta.

Perhepalvelukeskus Kotisatamalla on henkilökuntaa paikalla ympärivuorokautisesti. Mikäli työntekijälle nousee huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä yksikönjohtajaan Sariin p.0409132064, vastuusosiaalityöntekijään ja sosiaalipäivystykseen tai terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Kriisi- ja hätätapauksessa henkilökunta sekä asiakkaat on ohjeistettu soittamaan yleiseen hätänumeroon.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä *palveluita ja hoitoon pääsyä* koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Riskitaso	Hallintatoimenpiteet / Toimenpide-ehdotus	Vastuu
Kuntoutukseen pääsyn viivästyminen	Asiakas on vastakkainasettelussa, ei halua ottaa tukea vastaan	3	5	15	Traumainformoitu työote, sydänyhteyden luominen ja PACE, turvallisuuden tunteen vahvistaminen asiakkaan tultua kuntoutukseen	Koko tiimi
Palvelukapasiteetin ylittyminen	Yksikkö täynnä → uusia perheitä ei voida ottaa vastaan	3	4	12	Kapasiteettitaulukko, ja resurssilaskenta, ennakoiva asiakasmäärän seuranta	Johto ja tiimi
Vakavat Mielenterveyden ongelmat tai vakava akuutti päihdeongelma	Väärä tai puutteellinen etukäteistieto → vääränlainen palvelu perheelle	4	5	20	Hyvät ennakkotiedot ja aikaisemmat asiakirjat, tuomiot, terveystiedot jne. Ja välitön reagointi	Johto ja tiimi

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Riskitaso	Hallintatoimenpiteet / Toimenpide-ehdotus	Vastuu
Palveluprosessin keskeytyminen perheessä	Perhe keskeyttää kuntoutuksen kesken (muutto, motivaation puute)	2	5	10	Motivoiva työote, yksilölliset kuntoutussuunnitelmat, Hyvä yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa, tavoitekeskustelu, huPu, avoin dialogi	Koko tiimi
Palvelun laadun heikkeneminen	Riittämätön tuki perheelle (esim. päihde, väkivalta, vuorovaikutus, akuutti kriisitilanne)	2	2	4	Säännölliset työnohjaukset, yhteistyö tiiminä ja työnreflektio, menetelmäkoulutukset (esim. Terapia, Hoilei, päihde)	Johto + ulkoinen työnohjaaja, koko tiimi
Yhteistyön katkeaminen sosiaalityöntekijöiden kanssa	Kuntien / lastensuojelun / terveydenhuollon yhteistyö häiriintyy	2	5	10	Säännölliset verkostopalaverit, yhteiset palaverit, koosteet, viestintä viikottain, ja hyvät suhteet, palveluiden selkeä kuvaus	Vastuuohjaaja ja koko tiimi + Johto
Dokumentaation ja kirjaamisen riskit	Puutteellinen kirjaaminen → vaikuttaa palvelun jatkumiseen, asiakashankintaan	1	5	5	Yhtenäiset kirjaamiskäytännöt, säännöllinen laaduntarkastus, Nappula / asiakastietojärjestelmän käyttö	Koko tiimi + johto
Asiakasvalitukset esim. Ostajataholle tai Aviin	Perhe tyytymätön palveluun → kuntoutusprosessi tai luottamus kärsii	3	2	6	Asiakkaan jatkuva kuuleminen, osallistava kirjaaminen, avoimmuus, läpinäkyvyys ja luottamuksen rakentaminen	Koko tiimi ja johto

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perhepalvelukeskus Kotisataman jokaisen ensikotiperheen tilanne on ainutlaatuinen. Kunkin perheen kohdalla olemme yhteistyössä niiden tahojen kanssa, jotka liittyvät oleellisesti kunkin perheen arkeen ja kuntoutusprosessiin. Huomioimme salassapitosäädökset sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden myös yhteistyökumppanuuksissa. Kaikki työntekijät ovat sosiaalialan ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu traumainformoitu työote. Opas traumainformoituun työotteeseen löytyy toimistolta A16. Olemme yhteydessä yhteistyökumppaneihin silloin, kun se asiakkaan näkökulmasta on hyödyllistä. Toimimme yhteistyössä asiakasperheen kanssa. Yhteistyökumppaneitamme ovat esimerkiksi perheneuvola, psykiatriset palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, lastensuojelu, perhepalvelut, vammaispalvelut, neuvola, terveysasema, päiväkoti, koulu ja sosiaalitoimi. Tärkein yhteistyökumppanimme on palvelun

tilannut lastensuojelun sosiaalityöntekijä, jonka kanssa yhteistyössä sovitaan ne yhteistyön käytännöt, joita kuntoutuksen aikana tulee toteuttaa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Perhepalvelukeskus Kotisatamalla jatkuvuudenhallinnasta ja jatkuvuudesta vastaa yksikönjohtaja Sari Pitkämäki, sari@perhepalvelukeskus.fi, p. 0409132064.

Perhepalvelukeskus Kotisataman ensikotiyksikössä on oma valmius- ja jatkuvuussuunnitelma, jossa on kuvattuna yksikön palotilanteissa toimiminen sekä sähkökatkokset, vesivahingot, itsenäisen työn uhkatilanteiden ennaltaehkäisy ja niissä tilanteissa toimiminen yms. Näitä asioita käydään myös perehdytystilanteissa läpi sekä säännöllisissä keskusteluissa henkilöstöpalavereissa. Valmius- ja jatkuvuuden suunnitelma löytyy toimiston A16 magneettitaululta kirjallisena.

Yksikön perehdytyskansiossa on kirjallinen ohjeistus, miten toimitaan työntekijän sairastuessa. Yksikönjohtajan poissa ollessa työntekijät hankkivat sijaisen Kotisataman vapaat työvuorot- Whatsapp-ryhmästä.

Yksikönjohtaja on tietoinen asiakasprosesseista ja asiakastyöhön liittyvistä käytännöistä. Hän arvioi yhdessä tiimin kanssa mahdollisia riskejä, jotka liittyvät asiakkaisiin sekä asiakkaiden tilanteiden muutoksiin. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti läpi toimintakäytänteitä asiakastyössä mahdollisesti ilmenevistä vaaratilanteista jo ennakoiden. Työntekijöitä opastetaan ja ohjataan liittyen asiakastyön vaaratilanteisiin, niissä toimimiseen ja niiden välttämiseen. Päihtyneiden tai asiattomasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa emme työskentele. Mikäli asiakkaan käytös tapaamisen aikana muuttuu uhkaavaksi tai arvaamattomaksi, työntekijä poistuu paikalta. Asiakastapaamiset, joihin arvioidaan liittyvän suora turvallisuusriski, tehdään parityönä yhteisissä tiloissamme tai jätetään vaihtoehtoisesti tekemättä.

Perhepalvelukeskus Kotisataman toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Perhepalvelukeskus Kotisataman toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys	Vaikutus (1-5)	Riskitaso (Todennäköisyys x vaikutus)	Hallintatoimenpiteet/Jatkuvuussuunnitelma	Vastuu
Henkilöstövaje	Sairaus, irtisanoutumiset tai rekrytointivaikeudet	2	1	2	Moniosaaminen, Vapaat-työvuorot -Whatsapp-ryhmä, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, jatkuva koulutus, lisäresurssi	Johto+ Tiimi

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys	Vaikutus (1-5)	Riskitaso (Todennäköisyys x vaikutus)	Hallintatoimenpiteet/Jatkuvuussuunnitelma	Vastuu
Toimitilojen käyttökelvottomuus	Palo, Vesivahinko, lämmityskatko tai muu vaurio kuntoutusasunnoissa	2	4	8	Pelastussuunnitelma, vakuutukset, evakuointiharjoitukset, jatkuva korjaaminen, huoltotoimii (Jere)	Koko Tiimi
Sähkö- ja energiakatkos	Pitkäkestoinen sähkökatko (erityisesti talvella)	2	3	6	Varavirta, patterit, asiakasprosessien siirtäminen kotiin	Johto
Kyber- tai IT-järjestelmien häiriö	Tietojärjestelmien kaatuminen tai kyberhyökkäys(asiakastiedot)	2	5	10	Tietoturvakoulutus ja koko tiimin ohjeistaminen ja kouluttaminen.	Tietosuojavastaava
Taloudellinen häiriö	Asiakasohjautuvuus, Hyvinvointialueiden maksujen viivästyminen tai sopimusten keskeytys	4	5	20	Viisas, tarkka taloudenhallinta. Hankintojen tarkastelu. Puskurit kunnossa. Asiakashankinta ja markkinointi.	Johto
Vakava asiakaskriisi perheessä	Akuutti väkivalta, päihteet tai henkeä uhkaava tilanne	3	5	15	Ennakointia päivittäin, arviointia, Keskustelua turvallisuudesta, pelastussuunnitelman läpikäynti jokaisen asiakasperheen kanssa vähintään jakson alussa.	Koko Tiimi

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys	Vaikutus (1-5)	Riskitaso (Todennäköisyys x vaikutus)	Hallintatoimenpiteet/Jatkuvuussuunnitelma	Vastuu
Laaja Epidemia/ Pandemia	Tartuntatauti estää lähikontaktit ja kuntoutuksen	1	5	5	Etätyöskentely, hygieniakäytännöt, varasuunnitelmat perheille	Johto+ Tiimi
Tietoturva- tai tietosuojaongelma	Asiakastietojen vuoto tai luvaton käsittely	1	3	3	Tietosuojakoulutus, salatut järjestelmät, ilmoitusvelvollisuus	Johto/ Tietosuojavastaava

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Osaava ja sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Keräämme säännöllisesti palautetta sekä tilaajilta, että asiakkailta ja käymme nämä tarkastellen säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa. Kirjaamme laatuun liittyvät poikkeamat, joita myös tarkastelemme yhdessä säännöllisesti. Nämä ovat laadun kehittämisen kannalta oleellisessa asemassa. Hyvinvointialueiden kanssa sovitut puitesopimukset määrittävät toimintaamme. Teemme sopimuksen mukaisesti sovitut asiat ja täytämme siellä asetetut laatuvaatimukset. Koko tiimi vastaa toteuttavien palveluiden laadusta ja perheen vastuuohjaaja johtaa oman perheensä asiakasprosessia.

Perhepalvelukeskus Kotisataman johto huolehtii, että työntekijöillä on tieto omavalvontasuunnitelman sisällöistä ja velvollisuudesta ottaa puheeksi asioita, joita tulee tarkastella laajemmin. Yksikössä on selkeät, kirjalliset toimintaohjeet työn toteuttamista varten. Henkilökunta perehdytetään hyvin työtehtäviinsä. Työn tukena toimii yksikönjohtaja ja tiimi. Perhepalvelukeskus Kotisataman ensikodissa ja laitosmuotoisessa perhekuntoutuksessa moniammatillinen tiimi luo vahvan pohjan palveluiden laadulle.

Säännöllisesti viikoittain pidettävät tiimikokoukset tukevat omavalvonnan toteutumista arjessa. Henkilöstön tiimipalaverit luovat pohjaa sille, että tiimillä on yhtenäiset toimintatavat ja jokainen on tietoinen meneillään olevista asioista. Johtoryhmän säännölliset palaverit ovat varmistamassa laatua ja sen kehittämistä. Mietimme tiimin kesken yhdessä parempia toimintatapoja ja pidämme huolen, että meillä on yhtenäiset toimintatavat. Lisäksi meillä on käytössä terapeuttiset reflektiiviset tiimi, joihin osallistuu asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät sekä asiakas itse. Asiakasta osallistava tapa tuo läpinäkyvyyttä työskentelyyn ja varmistaa laadukkaan palvelun.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Työskentely toteutetaan ensikotiyksikössä Seinäjoella Kniipinkujalla. Perhepalvelukeskus Kotisataman ensikodissa on viisi (5) kalustettua kerrostaloasuntoa. Asunnot ovat samassa rapussa, eri kerroksissa.

Asunnon valinnassa huomioidaan asiakaslähtöisyys, esim. kulttuuri, toimintarajoitteet, ja muut yksilölliset tarpeet. Kerrostalo on rakennettu Seinäjoelle asuntomessualueelle 2018. Jokaisella perheellä on perhekuntoutusjakson aikana käytössä oma valmiiksi kalustettu asunto, joiden viihtyvyyteen ja kodinomaisuuteen on panostettu traumainformoidulla sisustuksella. Ensikodissa on tilaa 5 asiakasperheelle. Ensikotiasunnot ovat uusia, viihtyisiä ja perheen tarpeisiin vastaavia kolmioita tai kaksioita, joissa osassa on sauna. Ne ovat palo- ja terveysviranomaisten tarkastamia, sekä hyvinvointialueen hyväksymiä.

Lähistöllä on useita leikkipuistoja, kouluja, ulkoilualueita ja lähiliikuntapaikkoja. Talvisin lähialueella on hiihtoladut sekä pulkkamäkiä. Piha-alueella on liiketunnistevalot.

Yrityksellä on samassa rakennuksessa toimitiloja, joissa voi pitää tapaamisia, terapioita ja pienryhmien kokoontumisia. Tilojen käytön periaatteena on, että tiloissa pidetään vain yhtä toimintaa kerrallaan, jolloin työskentely on turvallista ja asiakkaiden oikeus yksilöllisyyteen (tietoturva) säilyy. Henkilöstöllä on mahdollisuus hyödyntää tiloja varaustilanteen mukaan.

Pääsääntöisesti henkilöstö sopii perheen kanssa yhdessä etukäteen ajat, jolloin työntekijä saapuu asuntoon. Tällöin työntekijä koputtaa tai soittaa ovikelloa ja odottaa perheen aukaisevan oven. Erityistä huolta herättävissä tilanteissa, arviointijaksoilla tai yöaikaan, vanhemman kanssa erikseen sopien, työntekijä voi tulla asuntoon talon avaimilla. Pyrimme siihen, että asiakas on tietoinen etukäteen siitä, että tulemme avaimilla suoraan sisälle.

Asiakasasunnoissa on lukollinen lääkekaappi ja ensiaputarvikkeita. Perheitä ohjeistetaan säilyttämään käytössään olevat lääkkeet asunnossa olevassa lääkekaapissa. Perheitä ohjataan säilyttämään käytössään olevat pesuaineet ja kemikaalit turvallisesti poissa lasten ulottuvilta.

Palotarkastukset suoritetaan kiinteistössä säännöllisesti yleisen pelastuslain n:o 379/2011 81 §:n mukaisella tavalla.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen toteutetaan Nappulaan. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta säädetään sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Työntekijät perehdytetään johtajan ja tiimin toimesta asiakastyön kirjaamiseen. Asiakastyön kirjaamisesta on tehty kirjallinen ohjeistus työntekijöille.

Kirjaaminen tapahtuu esimerkiksi asiakaskäynnillä, yhdessä asiakkaan kanssa. Näin varmistetaan asianmukainen ja läpinäkyvä kirjaaminen. Asiakkaan kanssa käydään läpi kausikoosteet jaksosta. Asiakkaan osallistava kirjaaminen on osa kausikoostetta. Kirjaamista käynneistä tapahtuu myös työntekijöiden toimesta toimistossa. Asiakkaalla on mahdollisuus saada kaikki häntä koskevat asiakirjat sosiaalityöntekijänsä kautta. Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy:llä ei ole oikeutta luovuttaa asiakkaalle asiakirjoja. Asiakirjat on lupa luovuttaa vain asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen osana työsopimusta. Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytykseen sisältyy tietoturvaan liittyvät asiat. Jokaisella työntekijällä on sähköisiin järjestelmiin henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat tehtävänkuvien mukaisesti.

Tietoturvasta annetaan jokaiselle riittävä perehdytys sekä kirjallinen ohjeistus. Työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen työsopimusta tehdessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:

Sari Pitkämäki, sari@perhepalvelukeskus.fi, p. 0409132064

Sosiaalipalveluja annettaessa Perhepalvelukeskus Kotisatamaan muodostuu asiakkaiden tiedoista henkilörekisteri. Käytössämme oleva rekisteri on Myneva-Nappula. Tiedotamme asiakkaamme henkilötietojen käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Perhepalvelukeskus Kotisatama on palveluntuottajan roolissa osarekisterinpitäjä. Hyvinvointialue on päärekisterinpitäjä. Mikäli asiakas pyytää kirjauksia itselleen, kirjaustensa tarkastamista tai korjaamista, pyyntö esitetään päärekisterinpitäjälle. Kun asiakkuus Perhepalvelukeskus Kotisatamassa päättyy, asiakaskirjaukset toimitetaan päärekisterinpitäjälle ja poistetaan kuukauden kuluessa Kotisataman asiakastiedoista. Perhepalvelukeskus Kotisataman rekisteriseloste ja tietosuojaseloste käydään perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Kirjalliset kirjaamisohjeet asiakastietojärjestelmän käytöstä ja asiakkaista laadittavista muista asiakirjoista on työntekijöiden perehdytyskansiossa. Yksikönjohtaja ohjeistaa perehdytysvaiheessa työntekijöitä käymään asiakkaiden asioista keskustelua vain työryhmään ja asiakkaan asiakasprosessiin kuuluvien henkilöiden kanssa. Tällöin huolehditaan, että ollaan paikassa, jossa ei ole kuulluksi tulemisen riskiä. Asiakastietojärjestelmässä asiakkaan tietoja käsittelee vain Kotisataman työryhmään kuuluvat henkilöt siinä määrin, kuin se on tarpeellista. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisen salasanan kautta. Asiakkaiden nimiä ei käytetä heidän asioistaan viestittäessä. Perhepalvelukeskus Kotisatamassa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen.

Ilmoitamme välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelun tilaajalle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassamme ilmenneet asiakasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat, asiakaturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita emme voisi jostain syystä korjata itse omavalvonnallisin toimenpitein. Henkilöstölle tiedotetaan perehdytysvaiheessa ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoituksen vastaanottanut ja ilmoituksen tehnyt henkilö voivat ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 4.9.2026, ja se on viimeksi päivitetty 4.9.2026, sen toteutumisesta vastaa tietoturvavastaava Sari Pitkämäki.

Päivittäiskirjaukset, kuntoutussuunnitelman koosteet ja loppuyhteenvedot sekä muut asiakkaan prosessiin liittyvät asiat kirjataan salassapitosäädösten mukaisesti asiakastietojärjestelmään. Perehdytysvaiheessa

henkilöstö koulutetaan kirjaamiseen liittyviin asioihin. Nappulassa on videoituja koulutuksia kirjaamiseen liittyen.

Kirjaamiseen liittyviä asioita kerrataan säännöllisesti Kotisataman ohjeen mukaisesti. Yksikönjohtaja tarkastaa ja lukee yksikössä laadittuja kirjauksia sekä ohjaa henkilöstöä tarvittaessa ajantasaisesti kirjaamiseen liittyvissä asioissa. Asiakkaan tietoja luovutetaan vain tilaajan pyynnöstä, jolloin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Pääsääntöisesti kirjaukset tehdään siten, että asiakas on ajantasaisesti tietoinen, mitä hänen asiakirjoihinsa kirjataan. Osallistavasti kirjatessa kuntoutuksen sisällöstä, havainnoista ja tulevista tavoitteista käydään keskustelua.

Mikäli asiakastietojärjestelmässä tulee lyhyt toimintahäiriö, joka estää kirjaamisen, tehdään kirjaus viiveellä järjestelmän palauduttua käyttökuntoon. Mikäli viive venyy, kirjataan tietoturvallisesti muistiinpanot omaan vain omilla tunnuksilla käytettävään tiedostoon, josta ne siirretään viipymättä Nappulaan sen ollessa mahdollista. Siirron jälkeen toinen tiedosto poistetaan tietoturvallisesti. Nappula on ollut meillä käytössä useita vuosia, eikä sinä aikana ole ollut yhtäkään useamman tunnin mittaista käyttökatkosta.

Perhepalvelukeskus Kotisatamalla ei ole käytössä kulunvalvontakameroita tai hälytys- ja kutsulaitteita. Asiakkailla ei ole käytössä yksikön hankkimia teknologisia ratkaisuja. Työntekijöillä on käytössä puhelimet. Itkuhälyttimiä voidaan tarvittaessa käyttää sovitusti.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Perhepalvelukeskus Kotisatamalla kullakin asiakasperheellä on oma kuntoutusasunto käytössään kuntoutuksen ajan.

Perheen aikuiset ovat vastuussa sekä omasta että lastensa hygieniasta. Henkilöstö ohjaa ja neuvoo tarvittaessa tavanomaisen arjen hygieniakäytänteissä. Ryhmätoimintaan osallistutaan vain terveenä. Työntekijät pesevät kädet siirtyessään asiakasperheestä toiseen. Tarvittaessa käytössämme on kertakäyttöisiä maskeja, kertakäyttöisiä käsineitä sekä käsihuuhdetta.

Tartuntatautien välttämiseksi käsienpesua tehostetaan. Tartuntavaaran kasvaessa lisätään pesukertoja ja kiinnitetään erityistä huomiota käsienpesutapaan. Puhdistustehon lisäämiseksi käytetään käsihuuhdetta. Käytämme suojakäsineitä eritetahrojen puhdistuksen yhteydessä. Suojakäsineiden käytön jälkeen kädet pestään ja käytetään käsihuuhdetta.

Yleiset tilat ja henkilöstön omia tiloja siivotaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta. Yleisissä tiloissa käy tarvittaessa myös siivooja. Käytössämme on Etelä-Pohjanmaan Y-talon palvelut. Hätätilanteessa soitamme yleiseen hätänumeroon. Tilat ja yhteiset välineet puhdistetaan huolellisesti viikoittain. Ohjeistamme asiakasperheitä hygieniakäytänteisiin omissa asunnoissaan. Kiinnitämme erityistä huomiota hyvään ilmanvaihtoon, kuten säännölliseen tuuletukseen. Tarvittaessa otamme ilmanpuhdistimen käyttöön jaetuissa tiloissa. Henkilöstö ei työskentele sairaana.

Työskentelyssä huomioidaan tarvittaessa siivouspäivät ja ohjataan hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan ja kodin siisteyteen. Asiakkaiden kokonaisvaltainen terveys ja kuntoutuminen edellyttää myös hyvää hygieniatasoa ja siisteyttä. Ensikotiyksiköllä on hyväksytty terveystarkastajan lausunto. Työskentelyssä huomioidaan terveysturvallisuus myös lapsen kasvun ja kehityksen kannalta. Perheitä tuetaan tarvittaessa

siivouksessa ja kotitöissä. Hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan ohjataan tarvittaessa. Siivous toteutetaan asianmukaisilla välineillä. Yleiset tilat siivotaan työntekijöiden ja siivoajan toimesta. Vastuu vuoroviikoin.

Perhepalvelukeskus Kotisatama noudattaa valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Yksikön toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla sekä muita hygieniaohjeita. Konsultaatioapua saamme tarvittaessa terveydenhuollon henkilöstöltä esim. neuvolasta. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä, esim. täiepidemian ehkäisemiseksi.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lähtökohtaisesti Perhepalvelukeskus Kotisatamassa ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakasperheen vanhemmat huolehtivat omasta ja lastensa lääkityksestä. Perheiden asunnoilla on lukolliset lääkekaapit asiakkaiden lääkkeiden säilyttämistä varten.

Kotisataman ensikotiyksikössä lääkinnällisiä laitteita ovat Omron-kuumemittari, verenpainemittari, haavahoitoon liittyvät sidokset ja laastarit sekä pikakylmäpakkaus.

Työskentelyymme sisältyy tarvittaessa viikoittainen ruokasuunnitelma ja muut terveelliseen ravitsemukseen liittyvät ohjeistukset ja neuvonnat. Perheitä tuetaan kohti itseohjautuvuutta. Asiakkaita ohjataan konkreettisesti ja käytännössä kohti terveellisiä elämäntapoja muun muassa arkirytmin ja ruokasuunnittelun avulla.

Työskentelymme ei ole terveydenhoidollista, mutta huomioimme työskentelyssä mahdolliset pitkäaikaissairaudet ja tarvittaessa hankimme niistä lisäkoulutusta. Emme tuota lääkehoidollisia palveluita. Asiakas on itse vastuussa omasta lääkityksestään. Työntekijä ohjaa asiakkaan tarvittaessa päivystykseen tai muuhun hoitoon. Arvioinnin perusteena käytetään Käypähoitosuosituksia.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä ei ole käytössä lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Ensiapulaukut löytyvät jokaisesta asunnosta ja ne tarkistetaan sekä tarvittaessa päivitetään vuosittan 11.2. päivänä. Terveydenhuollon laitteita ovat kuumemittarit, verenpainemittarit ja henkilövaaka.

Perhepalvelukeskus Kotisataman toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

Taulukko 3: Perhepalvelukeskus Kotisataman toiminnan keskeisimpien *turvallisuutta ja laatua* koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Riskitaso	Hallintatoimenpiteet / Toimenpide-ehdotus	Vastuu
Lapsen fyysinen turvallisuus vaarantuu	Kotona tai yksikössä tapahtuva väkivalta, tapaturma tai laiminlyönti	3	5	15	Turvasuunnitelma riskiarviointia päivittäin	Vastuutyöntekijä + koko tiimi

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Riskitaso	Hallintatoimenpiteet / Toimenpide-ehdotus	Vastuu
Psyykkinen väkivalta tai emotionaalinen laiminlyönti	Kotona tai yksikössä Vanhemman käyttäytyminen vahingoittaa lasta (esim. huutaminen, vähättely, laiminlyönti)	4	5	20	Puheeksi ottaminen, traumakoulutus ja tiimin arviointi, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus	Tiimi +terapia, johto ja tarvittaessa ulkoinen työnohjaaja
Henkilöstön turvallisuus vaarantuu	Uhkaava tai väkivaltainen asiakas, asiakkaan sidosryhmät, neulat, tartuntataudit, laittomat uhkaukset	3	5	15	Henkilöstön turvakoulutus, työparityöskentely riskitilanteissa, puhelin, uhka-arviointi, poikkeama tilanteen jälkeen asiakkuuden päättäminen Kotisataman toimesta	Johto + koko tiimi
Palvelun laadun heikkeneminen	Työskentelyn laatu heikkenee ja kuntoutus ei saavuta asetettuja tavoitteita (esim. vanhemmuus, vuorovaikutus)	2	3	6	Yksilölliset kuntoutussuunnitelmat, tavoitteiden seuranta, vanhemmuuskeskustelut, sydänyhteys, palaverit, työhyvinvointi	Koko tiimi
Asiakastyytyväisyyden lasku / palaute negatiivista	Perheet kokevat palvelun epäoikeudenmukaisena tai riittämättömänä	3	4	12	Asiakaspalaute kerätään systemaattisesti nopea reagointi palautteeseen, oppimiskäytäntö	Johto
Lapsen oikeuksien toteutuminen vaarantuu	Lapsen mielipiteen kuuleminen tai osallisuus ei toteudu	2	5	10	Lapsen osallisuustyökalut (ikäkauden mukaiset), lapsen oma keskusteluaika työntekijän kanssa, dokumentointi	Koko tiimi
Infektio- ja hygieniavaara	Tartuntataudit leviävät asutussa yksikössä (erityisesti pienillä lapsilla)	2	3	6	Hygieniaohjeistus, käsidesi ja siivouskäytännöt, rokotussuoja, eristyskäytännöt tarvittaessa, ei yhteisöllistä toimintaa	Koko tiimi + johto
Dokumentaation laatu ja oikeellisuus	Puutteellinen tai virheellinen kirjaaminen → vaikuttaa laatuun ja turvallisuuteen	2	3	6	Yhtenäiset kirjaamismallit, , kaikki kiinnittää kaikkiin kirjauksiin huomiota, Nappula-järjestelmän käyttö,	Tiimi
Syrjintä tai epätasa-arvoinen kohtelu	Perhe tai lapsi kohdataan syrjivästi (esim. kulttuuritausta, päihdehistoria)	1	4	4	Monikulttuurisuus- ja tasa-arvokoulutus, sisäiset ohjeet, Kotisataman arvot	Johto ja koko tiimi

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Perhepalvelukeskus Kotisatamalla huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Omavalvontasuunnitelmassa käy ilmi, paljonko yksikössä toimii henkilöstöä, henkilöstön rakenne, eli koulutus ja työtehtävät, sekä minkälaisista periaatteista on sovittu liittyen sijaisten käyttöön.

Perhepalvelukeskus Kotisataman ympärivuorokautisessa ensikoti- ja perhekuntoutusyksikön tiimissä työskentelee vähintään 2-8 henkilöä, joilla on sosiaali- ja terveysalan AMK-tasoinen tutkinto ja/tai lapsi- ja perheohjaajan koulutus. Kaikki työntekijät ovat laillistettuja sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Työntekijöiltä löytyy vaadittava määrä lastensuojelun ja lapsiperheiden kanssa tehtävästä työstä hankittua työkokemusta. Toiminnan ja asiakasmäärien kasvaessa, täydennämme henkilöstömme osaamista uusien sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden rekrytoinnilla.

Tarveperusteisesti voidaan asiakastilanteen niin vaatiessa palkata nopeasti sijaisia. Mikäli asiakastilanne vakiintuu, vakituisten ammatillisten työntekijöiden määrää lisätään. Muut työntekijät voivat tarvittaessa sijaistaa esimerkiksi sairaslomalla olevaa työntekijää.

Työvuorovahvuuden tarkastelua ja arviointia toteutetaan päivittäin. Yritys rekrytoi työntekijöitä siten, että työntekijöitä on tarpeen mukaan saatavilla.

Perhepalvelukeskus Kotisatama ei käytä asiakastyössä vuokratyövoimaa tai alihankintaa. Rekrytointiprosessin avulla selvitämme muun muassa hakijan ammatillisen pätevyyden, koulutuksen, aiemman työkokemuksen, osaamisalueet sekä kielitaidon. Ennen työskentelyn aloittamista kartoitamme henkilöstön vahvuusalueet ja siten pyrimme löytämään juuri oikean osaamisen omaavat henkilöt eri asiakasryhmien pariin. Otamme tarvittaessa yhteyden hakijoiden nimeämiin suosittelijoihin moitteettoman työhistorian varmistamiseksi. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Lasten parissa työskentelemään tulevilta työntekijöiltä vaadimme rikosrekisterilain 6.2§ mukaisen otteen nähtäväksi.

Perhepalvelukeskus Kotisataman työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, työtehtäviin, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennys-kouluttautuminen.

Uusille työntekijöille järjestetään asianmukainen ja riittävä perehdytys. Perehdytyksen toteuttamisesta vastaa koko työtiimi. Opiskelijoiden perehdytyksen järjestämisestä vastaa hänelle nimetty ohjaaja ja koko tiimi. Opiskelijoiden ohjaus toteutetaan pääpiirteittäin samoin kuin uusien työntekijöiden perehdytys, ottaen kuitenkin huomioon opiskelijan harjoittelujakson painotusalue.

Kehityskeskusteluissa kartoitetaan mm. työntekijöiden toiveita ja tarpeita liittyen täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulututusta järjestetään vähintään kaksi päivää vuodessa ja yritys tukee työntekijöiden lisäkouluttautumista tapauskohtaisesti rahallisesti tai tarjoamalla mahdollisuutta opiskella työajalla.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Riskitaso	Hallintatoimenpiteet / Toimenpide-ehdotus	Vastuu
Henkilöstövaje / riittämätön henkilöstömäärä	Sairastumiset, lomat tai rekrytointivaikeudet → henkilöstö ei riitä palveluun	4	3	12	Moniosaajatiimi, eri vahvuuksia, riittävä koulutus työvuorosuunnittelu 3 viikkoa etukäteen, henkilöstöbudjetin seuranta, akuutissa tilanteessa töiden uudelleen järjestely, priorisointi	Tiimi
Avainhenkilön äkillinen poissaolo	Pitkä sairausloma, irtisanoutuminen tai vanhempainvapaa kriittisessä roolissa	2	3	6	Varahenkilösuunnitelma jokaiselle avainroolille, jaettu vastuu, koko tiimillä laaja osaaminen	Johto
Osaamisen puute ydintehtävissä	Työntekijöiltä puuttuu riittävä osaaminen ensikodissa, perhekuntoutuksessa, lastensuojelussa tai työtehtävissä	1	5	5	Tiimin tuki ja ohjaus kaikilla on vaadittavat koulutukset (lastensuojelu, trauma, päihde, väkivalta), säännöllinen kehityskeskustelu ja työnohjaus	Koko tiimi
Jatkuvan osaamisen kehittämisen puute	Työntekijät eivät pysy ajan tasalla uusista menetelmistä tai lainsäädännöstä	2	3	6	Vuosittainen koulutusohjelma (väh. 3–5 pv/hlö), työnohjaus (ryhmä + yksilö), menetelmäkoulutukset, osaamisen seuranta	Johto ja työntekijä
Työhyvinvoinnin heikkeneminen ja työssä uupuminen	Korkea kuormitus → poissaolot, virheet tai motivaation lasku	5	5	25	Työkuormituksen seuranta (viikoittain), palautekeskustelut, työnohjaus, virkistyspäivät, varhaisen tuen malli	Johto ja tiimi
Rekrytointivaikeudet ja henkilöstön vaihtuvuus	Vaikeus saada päteviä työntekijöitä Seinäjoen alueelle	2	5	10	Aktiivinen työnantajakuvatyö, yhteistyö oppilaitosten kanssa, mentorointi, kilpailukykyinen palkkaus ja edut	Johto
Perehdytyksen ja tiedon puute	Uusi työntekijä ei saa riittävästi tietoa yksikön toimintatavoista	3	4	12	Perehdytyskansio, traumainformoitu-opas tiimin tuki ja ei tarvitse olla yksin	Tiimi
Moniammatillisen yhteistyön osaamisen puute	Työntekijät eivät osaa riittävästi verkostotyötä kuntien ja sidosryhmien kanssa	1	2	2	Yhteiset koulutukset lähettävien tahojen kanssa, verkostopalaverikäytännöt, roolien selkeyttäminen, tiedonhankinta	Koko tiimi + johto

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan halutessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Perhepalvelukeskus Kotisataman asiakkaaksi tullaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen tilaamana. Heillä on palvelun tilaamisen yhteydessä tiedossa asiakkaan tuen tarve, johon vastaamme tarjoamalla asiakaslähtöisesti räätälöityä palvelua. Yhteiset tavoitteet työskentelylle laaditaan aloituspalaverissa yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyn alussa tehdään asiakassuunnitelma, johon tavoitteet kirjoitetaan huolellisesti. Tämä suunnitelma kirjataan Nappulaan asiakkaan tietoihin.

Työskentelyn tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan kokonaisvaltainen hyvinvointi ja kuntoutukselle asetetut tavoitteet. Koko työskentelyjakson ajan tiimi arvioi tuen tarvetta, sen riittävyyttä ja tarpeeseen vastaavuutta. Mikäli palvelu on riittämätön olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään. Koko prosessin ajan työskentely toteutetaan asiakasta osallistavasti. Asiakas on koko palvelun ajan tietoinen tavoitteista.

Työskentelyä tehdään muun muassa terapia-, vanhemmuus- ja tavoitekeskusteluissa. Jokaisella perheellä on koko asiakkuuden ajan oma vastuuohjaaja. Perheen vastuuohjaaja vastaa asiakasperheen ohjaamisesta kohti tavoitteita tiimin tukemana.

Asiakas on mukana kaikessa päätöksenteossa, ja hänen toivomuksensa, mielipiteensä sekä alaikäisen lapsen ikätasoinen näkemys otetaan ensisijaisesti huomioon (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8–10 §).

Tiedonsaantioikeus toteutuu siten, että perhe saa suullista ja kirjallista tietoa palvelusta, oikeuksistaan ja etenemisestä koko prosessin ajan. Viralliset asiakirjat toimittaa asiakkaan oma sosiaalityöntekijä. Osallisuutta vahvistetaan myös säännöllisissä seurantapalavereissa, joissa perhe arvioi työskentelyn vaikutuksia ja vaikuttaa muutoksiin. Työskentely perustuu ratkaisukeskeiseen ja traumainformoituun työotteeseen, joka korostaa perheen omaa vastuuta ja voimaantumista.

Käytämme asiakasperheen äidinkieltä tai ymmärrettävää kieltä mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa (esim. valvotuissa tapaamisissa tai virallisissa keskusteluissa) järjestetään ammattimainen tulkkipalvelu. Kaikessa viestinnässä ja työskentelyssä noudatetaan kunnioittavaa, selkeää ja syrjimätöntä kieltä.

Asiakkaita kohdellaan aina kunnioittaen heidän ihmisarvoaan, yksityisyyttään ja koskemattomuuttaan. Noudatamme turvallisen tilan periaatteita: ei syrjintää, ei väkivaltaa eikä epäasiallista käytöstä. Henkilökunta on perehdytetty näihin periaatteisiin.

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan (asiakkaan, omaisen tai henkilökunnan taholta), asia käsitellään viipymättä avoimesti perheen vastuuohjaajan, vastaavan ohjaajan tai johdon kanssa. Asiakasta ohjeistetaan ilmoittamaan asiasta myös palvelun tilaajalle eli omalle sosiaalityöntekijälle. Asiaa sovitellaan yhteisellä keskustelulla, ja tarvittaessa kutsutaan tilaaja paikalle. Kaikki havainnot kirjataan ja käsitellään sisäisesti.

Asiakasperhe saa tiedon oikeuksistaan (palaute, muistutus, kantelu, valitus) jo palvelun alkaessa suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti.

Informoimme mahdollisuudesta tehdä vapaamuotoinen muistutus tai kantelu Perhepalvelukeskus Kotisatamalle (sähköposti: kotisatama@perhepalvelukeskus.fi) tai suoraan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalle. Yhteystiedot löytyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta hyvaep.fi tai googlettamalla puhelinnumeron. Muistutuksen tekeminen ei estä muita oikeusturvakeinoja (esim. kantelu valvontaviranomaisille).

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan kaikessa toiminnassa (perustuslaki 7 § ja sosiaalihuollon asiakaslaki 8 §). Palvelu on täysin vapaaehtoista: perhe voi keskeyttää kuntoutuksen milloin tahansa. Asiakas on mukana kaikessa päätöksenteossa, ja työskentely perustuu hänen omiin toiveisiinsa ja voimavaroihinsa.

Rajoittamista ei sovelleta, koska kyseessä on avomuotoinen perhekuntoutus (ei laitoshoitoa eikä pakkotoimia).

Virallinen asiakassuunnitelma on sosiaalityöntekijän / lastensuojelun vastuulla. Perhepalvelukeskus Kotisatama osallistuu siihen ja kirjaa oman osuutensa (tavoitteet, menetelmät, aikataulu) yhteisessä aloituspalaverissa. Suunnitelma laaditaan heti asiakkuuden alkaessa yhdessä perheen kanssa.

Päivittäminen tapahtuu säännöllisissä asiakaspalavereissa perheen tilanteen, edistymisen ja tarpeiden mukaan. Lisäksi työskentelyssä hyödynnetään turvasuunnitelmaa riskien ennaltaehkäisyyn.

Jokaisella perheellä on oma vastuuohjaaja, joka johtaa työskentelyä asiakassuunnitelman mukaisesti tiimin tukemana. Henkilökunta on perehdytetty suunnitelmiin.

Ensikotipalvelun toteutumista ja päivittämistä seurataan jatkuvasti: palavereissa arvioidaan tavoitteiden edistymistä, riskit kirjataan ja käsitellään Nappula-järjestelmässä. Poikkeamat ilmoitetaan viipymättä johdolle.

Palautetta kerätään säännöllisesti suullisesti (arjen keskusteluissa ja palavereissa), kirjallisilla palautelomakkeilla sekä palvelukokemus-kyselyillä. Asiakassuunnitelmapalavereissa perhe itse arvioi työskentelyn vaikutuksia. Palautteet käsitellään tiimissä, välitetään tilaajalle ja käytetään toiminnan kehittämiseen.

Muistutus voidaan tehdä vapaamuotoisesti sähköpostitse (kotisatama@perhepalvelukeskus.fi) tai muulla tavoin johdolle. Käsittelyaika on mahdollisimman nopea. Asia käsitellään asianosaisten kesken, dokumentoidaan ja annetaan perusteltu kirjallinen vastaus. Vastaus annetaan kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään kuukauden sisällä. Prosessi noudattaa lakia (812/2000, 23 §) ja omavalvontasuunnitelmaamme – muistutus ei estä muita oikeusturvakeinoja.

Kantelut (esim. hyvinvointialueelle tai valvontaviranomaisille) käsitellään samalla periaatteella kuin muistutukset sisäisesti. Kantelu otetaan vakavasti, asia selvitetään, korjaavat toimenpiteet tehdään ja niistä informoidaan kantelijaa. Sisäinen käsittely dokumentoidaan ja käytetään laadun parantamiseen.

Kaikki poikkeamat, riskitilanteet tai mahdolliset vahingot (esim. tapaturmat) ilmoitetaan viipymättä johdolle (Nappula-viestivihko ja sähköposti). Asia käsitellään juurisyyn analyysillä, korjaavilla toimenpiteillä ja

seurannalla. Vakavat tapaukset ilmoitetaan lisäksi tilaajalle (sosiaalityöntekijä) ja tarvittaessa viranomaisille (esim. LVV). Kaikki dokumentoidaan ja käytetään omavalvonnan kehittämiseen.

Asiakkaan tullessa Perhepalvelukeskus Kotisataman asiakkaaksi sosiaalipalveluiden, lastensuojelun tai perheoikeudellisten palveluiden kautta, viranomainen vastaa asiakkaan asiakassuunnitelmasta.

Kotisatama Oy:n työntekijä kirjaa perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa aloitus- ja seurantapalavereissa sovitut työskentelyn tavoitteet ja suunnittelee työskentelyn siten, että se tukee tavoitteiden saavuttamista. Työskentelyn alussa työntekijä kirjaa asiakkaan kanssa palvelusuunnitelmaan, miten käytännössä lähdetään menemään kohti tavoitteita pieni askel kerrallaan. Työskentelyä lähdetään toteuttamaan asiakassuunnitelman pohjalta. Perhepalvelukeskus Kotisataman johto sekä perheen vastaava ohjaaja seuraavat ja tukevat tavoitteellisen työskentelyn toteutumista, osallistuvat aloituspalaveriin ja tarvittaessa seurantapalavereihin.

Ensikodissa ja laitosmuotoisessa perhekuntoutuksessa muistutusten (asiakaspalautteiden tai kanteluiden) käsittely noudattaa pääsääntöisesti sosiaalihuoltolain (1301/2014) 22–24 §:n ja potilaslain (asiakasturvallisuuslaki 28.6.2024 alkaen) muistutusmenettelyä, vaikka kyseessä ei ole terveydenhuolto.

Hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystietoja:

Etelä- Pohjanman potilas- ja sosiaaliasiavastaava, YTM. Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

Muistutuksen voi osoittaa myös: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo Hanneksenrinne 7, 60220 SEINÄJOKI, kirjaamo@hyvaep.fi

Pohjanmaan hyvinvointialue: p. 0405079303, sosiaalivastaava@ovph.fi

Keski- Pohjanmaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaalivastaava on Anne- Mari Furu, p. 0447232309

Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialue: p. 08 669 9500

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: p. 029 151 5838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: p: 040 514 2535 (8.9.2025 alkaen asiavastaava palvelee tilapäisesti ainoastaan puhelimitse, kun Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat sijaistavat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiavastaavaa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Puh. 0941910230, sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi Helsingin kaupungin: Puh 09 310 43355, sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen: satu.loippo@omahame.fi

Keskiuudenmaan hyvinvointialue: puh: 040 807 4755, sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonta antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, esimerkiksi palvelusetelituotannon asiakkaat. Kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta.

Kuluttajaneuvonta: p. 029 505 3050

Aluehallintovirasto vastaa useiden eri toimialojen kanteluista. Kantelu on ilmoitus epäillystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Aluehallintovirastoon tehdyn kantelun liitteeksi kannattaa liittää palveluntuottajalle tehty muistutus ja siihen saatu vastaus.

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakaspalautetta kerätään suusanallisesti, koosteen kirjoittamisen yhteydessä, osallistavan kirjaamisten yhteydessä ja erillisillä palautelomakkeilla. Asiakassuunnitelmapalavereissa lapsi ja huoltajat arvioivat työskentelyn vaikutuksia. Saatuja asiakaspalautteita tuodaan palvelun tilaajan tietoon ja niiden perusteella kehitämme toimintaa.

Palautteen perusteella voidaan muuttaa toimintatapoja. Asiakkaan palaute välitetään työntekijöille ja palaute pyritään mahdollisimman nopeasti suhteuttamaan asiakkaan saamaan palveluun, muuttaen palvelua paremmin toiveita vastaavaksi.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Kotisatama Oy ei luovuta asiakkaille tai kenellekään muulle kuin palvelun tilaajalle mitään asiakirjoja. Asiakas saa haluamansa tai pyytämänsä asiakirjat omalta sosiaalityöntekijältään.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Riski	Kuvaus	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Riskitaso	Hallintatoimenpiteet / Toimenpide-ehdotus	Vastuu
Syrjintä tai epätasa-arvoinen kohtelu	Perhettä tai lasta kohdellaan epäyhdenvertaisesti (esim. kulttuurin, päihdehistorian, sukupuolen tai vamman perusteella)	1	3	3	Yhdenvertaisuussuunnitelma, tasa-arvokoulutus kaikille työntekijöille, anonyymi palautejärjestelmä, sisäiset ohjeet syrjinnän ehkäisyyn	Koko tiimi ja Johto
Lapsen osallisuuden ja mielipiteen kuulemisen puute	Lapsen näkemystä ei kuulla tai dokumentoida ikäkauden mukaisesti	2	5	10	Ikäkauden mukaiset osallisuustyökalut, lapsen oma keskusteluaika työntekijän kanssa, lapsen mielipide kirjataan aina kuntoutussuunnitelmaan	Koko tiimi
Vanhemman oikeuksien ja osallisuuden heikkeneminen	Vanhempaa ei kohdella aktiivisena toimijana tai hänen mielipidettään ei oteta huomioon	2	5	10	Yhteinen tavoitteiden asettaminen perheen kanssa, vanhemman osallistuminen arviointeihin ja suunnitelmiin, dokumentoitu yhteissuunnittelu, tiimi puuttuu ja arvioi työskentelyä	Vastuutyöntekijä + tiimi
Asiakastietojen ja yksityisyyden suojauksen puutteet	Asiakkaan oikeus yksityisyyteen vaarantuu (tietojen jakaminen ilman lupaa)	2	5	10	Tietosuojakoulutus, salatut järjestelmät, asiakkaan suostumus aina kirjallisesti, tietosuojavastaavan seuranta	Johto + tietosuojavastaava
Kulttuurinen tai kielellinen syrjintä	Maahanmuuttajataustaisen perheen kulttuuri tai kieli ei huomioida palvelussa	1	5	5	Tulkki- ja kielipalveluiden varmistaminen, kulttuurisensitiivinen työskentely, monikulttuurisuuskoulutus	Johto + tiimi
Asiakkaan valitusoikeuden ja palautteen käsittelyn puute	Perhe ei tiedä valitusoikeudestaan tai valitusta ei käsitellä oikea-aikaisesti	2	4	8	Valitusprosessi kirjataan selkeästi palvelun alussa, valitusten käsittely 1kk sisällä, oppimiskäytäntö palautteesta	Johto
Lapsen oikeuksien toteutumisen vaarantuminen	Lapsen etu, oikeus suojeluun, osallisuuteen tai kehitykseen ei toteudu	3	5	15	Lapsen oikeuksien tarkistuslista jokaiseen kuntoutussuunnitelmaan, säännöllinen lapsen edun arviointi, ulkoinen valvonta	Koko tiimi + johto
Asiakkaan aseman heikkeneminen päätöksenteossa	Perhettä ei kohdella tasavertaisena kumppanina päätöksissä	4	4	16	Asiakassopimus ja yhteiset pelisäännöt alussa, päätösten perusteleminen perheelle, yhteinen arviointipalaveri	Vastuutyöntekijä ja koko tiimi

Kotisatamassa kohdellaan asiakkaita noudattaen turvallisen tilan periaatteita. Periaatteiden vastaiseen käytökseen puuttuminen on jokaisen vastuulla. Kotisatamassa ei sallita syrjintää, ja kunnioitetaan jokaisen fyysistä ja psyykkistä tilaa sekä koskemattomuutta.

Henkilökunta on ohjeistettu tiedottomaan kaikista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä ohjeistetaan vastuuhenkilölle viivytyksettä tavalla tai toisella. Asian käsittelyn, korjaamisen ja tilastoinnin vuoksi asiat pyydetään kirjaamaan nappulan viestivihkoon ja lähettämään sähköpostitse tiedoksi johdolle kotisatama@perhepalvelukeskus.fi.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat. Yhteyttä voi ottaa puhelimitse tai sähköpostilla. Asia käsitellään asianosaisten kesken. Perhepalvelukeskus Kotisatamalla on ehdoton vastatoimienteko kielto.

Perhepalvelukeskuksessa korostamme asiakkaan omaa osallisuutta ja vastuuta lasten sekä perheen elämästä ja hyvinvoinnista. Tavoitteenamme on tarjota kiireetön kohtaaminen ja varmistaa, että asiakkaat tulevat kuulluiksi. Työskentelymme perustuu laadukkaaseen ja luotettavaan ratkaisukeskeiseen ja traumainformoituun ammatilliseen työotteeseen. Työskentelyssä painotamme vanhemman kasvua mentalisaatioon sekä tarjoamme vanhemmille psykoedukaatiota, joka liittyy kiintymyssuhteisiin ja lapsen turvalliseen psyykkiseen kehitykseen. Työskentelyn tarkoituksena on maksimoida asiakkaiden turvallisuuden tunnetta, jotta he voivat tuoda pelkäämättä esille omat ajatuksensa ja tunteensa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Keskeisimmät riskit (esim. henkilöstöresurssit, turvallisuusriskit, asiakasturvallisuuden uhat tai prosessien puutteet) tunnistetaan ennakoivasti perhekohtaisten turvasuunnitelmien ja riskiarviointien avulla sekä viikoittaisissa työtiimin arvioinneissa. Riskit raportoidaan tilaajalle (hyvinvointialueelle) vuorovaikutteisen yhteistyön kautta asiakassuunnitelmapalavereissa, kirjallisissa raporteissa sekä tarvittaessa välittömästi puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisesti. Muutoksista työskentelyssä, todetuista riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan tilaajalle ja muille yhteistyötahoille avoimesti. Saatua asiakaspalautetta tuodaan myös tilaajan tietoon toiminnan kehittämiseksi.

Valvontalain 29 §:n mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue) ja valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto LVV) omassa toiminnassa ilmenneistä:

- asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista,
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä
- muista sellaisista puutteista, joita ei ole kyetty tai kyetä korjaamaan omavalvonnan keinoin.
- Ilmoitus tehdään kirjallisesti (sähköposti / virallinen lomake) vastuuhenkilön (vastaava ohjaaja tai johto) toimesta. Epäkohta, joka on korjattavissa omavalvonnan menettelyillä, käsitellään ensin sisäisesti.

Henkilöstö ilmoittaa viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilöille tehtävissään havaitsemistaan tai tietoonsa tulleista epäkohdista, ilmeisistä epäkohdan uhista tai muusta lainvastaisuudesta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään suullisesti, sähköpostitse tai kirjallisesti (esim. Nappula-viestivihkoon ja lähetetään sähköpostitse osoitteeseen kotisatama@perhepalvelukeskus.fi). Ilmoitukseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Vastuuhenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet viipymättä.

Muita lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia ovat mm.:

- lastensuojeluilmoitukset ja muut sosiaalihuollon ilmoitukset,
- palo- ja onnettomuusriskien ilmoitukset pelastusviranomaisille,
- terveydensuojelulain 13 §:n mukaiset ilmoitukset kunnan
- terveydensuojeluviranomaiselle,
- vakavat vahingot ja kuolemantapaukset (112, sosiaalityöntekijä, sosiaalipäivystys, poliisi, läheiset).

Ohjeet sisältyvät omavalvontasuunnitelmaamme ja perehdytyksiin. Ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuuksista ja oikeuksista saat lisätietoa Valviran/LVV:n sivuilta. Kaikki ilmoitukset kirjataan ja käsitellään dokumentoidusti.

Palveluntuottaja (johto) tiedottaa henkilöstöä valvontalain 29–30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja menettelyistä osana perehdytystä uusille työntekijöille, viikoittaisissa tiimipalavereissa, työkokouksissa sekä sähköpostitse. Ohjeet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa, joka on nähtävillä yksikössä ja verkkosivuillamme. Henkilöstö saa riittävästi tietoa turvallisuusasioista, riskeistä ja korjaavista toimenpiteistä. Muutokset ja riskit tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostitse.

Omavalvonnassa havaitut epäkohdat kirjataan (sähköposti / Nappula-viestivihko). Jos epäkohta on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyillä, se otetaan välittömästi työn alle. Johto käynnistää korjaavat toimenpiteet, määrittelee aikataulun, vastuuhenkilön ja seurannan. Koko prosessi (korjausehdotukset, seurantasuunnitelma) dokumentoidaan. Jos korjaus vaatii palvelunjärjestäjän toimenpiteitä, vastuu siirretään toimivaltaiselle taholle. Toteutumista seurataan tiimipalavereissa ja omavalvontaraporteissa.

Vaara-, haitta- ja poikkeamatapahtumat (mukaan lukien läheltä piti -tilanteet) ilmoitetaan sisäisesti sähköpostitse vastaavalle ohjaajalle tai johdolle. Henkilöstö kirjaa ne Nappula-viestivihkoon ja lähettää tiedoksi johdolle. Asiakkaalla, omaisella tai läheisellä on mahdollisuus tehdä ilmoitus suoraan puhelimitse, sähköpostitse kotisatama@perhepalvelukeskus.fi. Vakavissa tapauksissa ilmoitetaan myös 112:een ja sosiaalipäivystykseen. Kaikki ilmoitukset käsitellään dokumentoidusti.

Epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyn ja niistä oppimisen prosessi on seuraava:

1. Ilmoitus vastaanotetaan (henkilöstö / asiakas / omainen).
2. Asia kirjataan ja vastuuhenkilö käynnistää selvityksen (juurisyyanalyysi tiimissä).
3. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, aikataulutetaan ja vastuullistetaan.
4. Muutokset toimintaohjeisiin tai prosesseihin tehdään tarvittaessa.
5. Tapahtuma käsitellään viikoittaisessa työtiimissä / palavereissa; henkilöstölle, asiakkaalle ja omaiselle tiedotetaan tarvittaessa.
6. Oppiminen varmistetaan koulutuksilla, ohjeistuksen päivityksellä ja riskiarviointien tarkistuksella. Seuranta sisältyy omavalvontaraportointiin ja kehittämissuunnitelmaan. Tavoitteena on ennaltaehkäisy ja jatkuva parantaminen asiakasturvallisuuden ja laadun osalta.
7. Varmistamme riskienhallinnan ennakoimisella ja hyvällä suunnittelulla. Riskit tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan. Asiakkuuden alkaessa laaditaan asiakkaalle turvasuunnitelma, valitaan riskienhallinnan keinot ja toteutetaan toimenpiteet sekä seurataan toimenpiteiden vaikutusta. Asiakkaille laaditussa

turvasuunnitelmassa on lisää yksityiskohtaisempia ohjeita, joiden tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskitilanteita. Turvasuunnitelma laaditaan heti kuntoutusjakson alkaessa.

Riskit ja niistä syntyvät poikkeamat käsitellään ja käydään tarpeen mukaan läpi asianosaisten kesken. Kunkin asian käsittelystä ja sen pohjalta sovituista toimenpiteistä kirjataan Nappulan viestivihkoon, joka annetaan tiedoksi kaikille asianosaisille.

Asiakkuuksien rajaamistilanteita ovat esimerkiksi akuutti päihdeongelma, akuutti väkivalta, hoitamaton henkeä vaarantava mielenterveysongelma tai muu syy, jonka johdosta asiakas ei ole kuntoutettavissa, tai tilanne on ihmisen henkeä uhkaava tai vaarantava.

Mikäli jotain ylläolevista tilanteista havainnoidaan, tilanteesta tehdään kirjallinen poikkeama ilmoitus ja asiakkuus ei voi jatkua Perhepalvelukeskus Kotisatamalla.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy:n ohjeistus vakavien vaaratapahtumien tunnistamiseen, tutkintaan ja oppimiseen

Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy noudattaa vakavien vaaratapahtumien käsittelyssä Valtioneuvoston julkaisemaa opasta "Vakavien vaaratapahtumien tutkinta – Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille" (2023) sekä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, valvontalaki) 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta. Toimintamme on osa omavalvontasuunnitelmaamme, joka korostaa asiakas- ja lapsiturvallisuutta lastensuojelun perhekuntoutuksessa.

1. Miten Kotisatamassa tunnistetaan vakavat vaaratapahtumat, jotka vaativat tarkempaa tutkintaa?

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan seuraavien kriteerien perusteella (Valtioneuvoston oppaan ja valvontalain mukaisesti):

- Tapahtuma on vakavasti vaarantanut asiakkaan (lapsen tai perheenjäsenen) turvallisuutta, terveyttä, kehitystä tai henkeä.
- Se on johtanut tai olisi voinut johtaa vakavaan vahinkoon, loukkaantumiseen, psyykkiseen traumaan tai kuolemaan.
- Tapahtuma on olennaisesti poikennut normaalista toiminnasta ja sisältää useita järjestelmällisiä tekijöitä (esim. prosessin puute, resurssiongelma, viestinnän virhe).

Tunnistaminen tapahtuu heti ilmoituksen yhteydessä: henkilöstö arvioi tapahtuman vakavuutta yhdessä tiimin ja johdon kanssa. Esimerkkejä lastensuojelun kontekstissa: lapsen vakava loukkaantuminen toiminnan aikana, vakava hoidon laiminlyönti, perheväkivaltatilanne, joka eskaloituu perheen tilanteesta johtuen, tai läheltä piti -tilanne, jossa vakava vahinko oli hyvin todennäköinen.

2. Miten on sovittu meneteltävän, kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan?

Kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan:

- **Välitön toiminta**: Turvaa ensin itsesi, SOITA 112. Arvioi tilanne. Mahdollisuuksien mukaan turvataan asiakas ja mahdollisten muiden turvallisuus heti.
- **Ilmoitusvelvollisuus**: Palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi (samana tai seuraavana arkipäivänä) kirjallisesti hyvinvointialueelle (tilaajalle) ja Lupa- ja valvontavirastolle (LVV) valvontalain 29 §:n mukaisesti.
- **Sisäinen ilmoitus**: Johto käynnistää sisäisen selvityksen.
- **Asiakkaalle/omaisille tiedotetaan**: Kotisataman Kriisiviestinnän mukaisesti ja tuetaan heitä.
- **Kirjaus**: Tapahtuma, kriisi poikkeama, kirjataan Nappula-viestivihkoon.

3. Millainen on vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi?

Tutkintaprosessi noudattaa Valtioneuvoston oppaan periaatteita (juurisyyanalyysi, syyllistämätön lähestymistapa, oppiminen):

1. **Valmistelu:** Johto nimittää tutkintaryhmän (vähintään 2–3 henkilöä, joilla ei ole suoraa yhteyttä tapahtumaan).
2. **Tapahtumakuvaus:** Kerätään faktat monipuolisesti (haastattelut, asiakirjat, aikajana).
3. **Juurisyyanalyysi:** Käytetään esim. "Mitä? Miksi? Miten estetään?" -menetelmää tai vastaavaa työkalua. Tarkastellaan järjestelmällisiä tekijöitä (ihminen, prosessit, ympäristö, organisaatio).
4. **Korjaavat toimenpiteet:** Laaditaan konkreettiset toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulut.
5. **Raportointi:** Laaditaan tutkintaraportti (sisältää kuvauksen, analyysin, suositukset). Raportti jaetaan sisäisesti ja tarvittaessa tilaajalle.
6. **Seuranta:** Toimenpiteiden toteutumista seurataan tiimipalavereissa ja seuraavassa omavalvontaraportissa.

Prosessi pyritään saattamaan päätökseen kohtuullisessa ajassa (yleensä 1–3 kk vakavuudesta riippuen).

4. Miten varmistetaan syyllistämätön kulttuuri ja henkilöstön tuki mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa, esim. debriefing -toimintamalli

Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy edistää syyllistämätöntä turvallisuuskulttuuria, jossa keskitytään järjestelmän puutteisiin eikä yksilön syyllistämiseen. Henkilöstöä ei kohdella kielteisesti ilmoituksen vuoksi.

Henkilöstön tuki toteutetaan seuraavasti:

- **Debriefing:** Tapahtuman jälkeen järjestetään mahdollisimman pian tukipalaveri (debriefing) tutkintaryhmän tai ulkopuolisen asiantuntijan johdolla, jossa käsitellään tapahtunutta turvallisesti.
- **Kotisataman toimintamalli:** Noudatamme Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen suosittelemaa mallia. Tapahtumaan osalliselle työntekijälle tarjotaan välitöntä emotionaalista tukea (keskustelu johdon kanssa, mahdollisuus saada vertais- tai

ammattitukea, tarvittaessa työnohjaus tai kriisipalvelut). Tavoitteena on estää henkilöstön uupumus, syyllisyys tai ylikuormittuminen, sijaistraumatisoituminen.
- Henkilöstölle tiedotetaan etukäteen, että tutkinta on oppimisen väline, ei rankaisukeino.

5. Miten varmistetaan, että tutkinnasta saatu tieto hyödynnetään palveluiden kehittämisessä?

Tutkinnasta saatua tietoa hyödynnetään systemaattisesti:

- Tutkintaraportin suositukset otetaan osaksi kehittämissuunnitelmaa.
- Muutokset prosesseihin, ohjeistuksiin, perehdytykseen tai riskiarviointeihin tehdään tarvittaessa.
- Oppimiskokemukset käsitellään viikoittaisissa tiimipalavereissa (anonyymisti tai yleisellä tasolla).
- Riskiarviointeja ja turvasuunnitelmia päivitetään.
- Vuosittainen omavalvontasuunnitelman päivitys sisältää yhteenvedon vakavista tapahtumista ja niistä oppimisesta.
- Tieto jaetaan tarvittaessa tilaajalle ja muille yhteistyötahoille turvallisuuden parantamiseksi koko verkostossa.

Tavoitteena on ennaltaehkäisy ja jatkuva parantaminen asiakasturvallisuuden laadussa.

Vakavan vahingon tapahtuessa ja kuolemantapauksessa ohjaaja soittaa 112, tiedottaa päivystävälle yrittäjälle tai työntekijälle. Sovitaan yhdessä toiminnalliset ohjeet tilanteessa esimerkiksi yhteydenotosta asiakkaan sosiaalityöntekijään ja sosiaalipäivystykseen. Jos asiakas kuolee, viestin lähiomaisille vie poliisi. Kotisataman oma kriisiviestintäohje ja kriisitilanne toimintaohjeet löytyvät asunto A16 toimiston seinältä. Tarvittaessa hälytetään ulkopuolista kriisipalvelua paikalle.
Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja mahdolliset riskit. Kaikkia koskettaa sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Nykyisin työntekijän ja palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuudesta säädetään valvontalain 29 §:ssä ja 30 §:ssä seuraavasti:

29 § Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta tai sen uhasta

Palveluntuottajan palveluksessa olevalla henkilöstöllä sekä itsenäisellä ammatinharjoittajalla on velvollisuus viipymättä ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän toiminnassa havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Jos epäkohta tai sen uhka voi vaikuttaa asiakasturvallisuuteen eikä siihen voida puuttua viipymättä palveluyksikössä, ilmoitus on tehtävä valvontaviranomaiselle. Myös palveluntuottajalla itsellään on vastaava ilmoitusvelvollisuus palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle.

30 § Tiedottamisvelvollisuus ja vastatoimien kielto

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta sekä siitä, että ilmoituksen tehneeseen tai ilmoitusta käsitelleeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia.

Näin toimien varmistetaan valvontalain 29–30 §:n ja Valviran määräyksen (14.5.2024) mukainen ilmoitusvelvollisuuden toteutuminen sekä avoin ja turvallinen ilmoituskulttuuri perhekuntoutusyksikössä.

Alla on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy noudattaa toiminnassaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, valvontalaki), erityisesti 27 §:n säännöksiä palautteen keräämisestä, poikkeamien käsittelystä ja toiminnan kehittämisestä.

Kaikki epäkohtailmoitukset, haitta- ja vaaratapahtumat (mukaan lukien läheltä piti -tilanteet) käsitellään juurisyyanalyysillä tiimipalavereissa. Havaitut puutteet (esim. prosessin aukot, resurssivajeet tai ohjeistuksen puutteet) kirjataan ja muutetaan konkreettisiksi kehittämistoimenpiteiksi. Tiedot hyödynnetään riskiarviointien päivityksessä, perehdytysmateriaalin tarkistuksessa sekä omavalvontasuunnitelman vuosittaisessa päivityksessä. Tavoitteena on ennaltaehkäistä samanlaisten tapahtumien toistuminen ja vahvistaa asiakas- ja lapsiturvallisuutta.

Muistutukset, kantelut ja mahdolliset vahinkoilmoitukset (vaikka lastensuojelussa potilasvahinkoilmoituksia ei suoraan sovelleta, vastaavia selvityspyyntöjä käsitellään samoin) otetaan aina vakavasti. Ne käsitellään kirjallisesti yksikönjohtajan johdolla, ja niihin annetaan perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ilmi tulleet epäkohdat analysoidaan tiimissä, ja niistä johdetut korjaavat toimenpiteet (esim. toimintatapamuutokset tai koulutukset) sisällytetään kehittämissuunnitelmaan. Asiakkaalle/omaiselle tiedotetaan tehdyistä muutoksista mahdollisuuksien mukaan.

Henkilöstö perehdytetään antamaan palautetta ja keräämään palautetta(sisäinen Nappula-viestivihko, asiakaspalautelomakkeet google-forms ja suora palaute) osana työsuhteen aloitusta ja vuosittaisia koulutuksia. Kanavat käydään läpi viikoittaisissa tiimipalavereissa ja ne on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan, joka on nähtävillä yksikössä. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti keräämään ja välittämään palautetta asiakkailta ja omaisilta.

Palautetta kerätään säännöllisesti asiakaskyselyillä, perhekohtaisilla arviointikeskusteluilla, omaisilta, henkilöstöltä sekä reklamaatioina. Kaikki palaute kootaan ja analysoidaan vähintään neljän kuukauden välein (valvontalain mukaisesti) sekä aina merkittävien ilmoitusten yhteydessä. Positiivinen palaute vahvistaa hyviä käytäntöjä, kun taas kehittämisehdotukset ja reklamaatiot johtavat konkreettisiin

toimenpiteisiin (esim. prosessin parantaminen tai ympäristön muutokset). Tulokset käsitellään tiimipalavereissa ja raportoidaan omavalvontaraporteissa. Palautteen pohjalta päivitetään asiakassuunnitelmia, turvasuunnitelmia ja koko toiminnan laatua.

Valvontaviranomaisten (LVV / ent. Valvira, hyvinvointialueen valvonta) antama ohjaus, päätökset ja valvontakäyntien havainnot otetaan välittömästi käsittelyyn. Ne analysoidaan johdon ja tiimin kanssa, ja niistä johdetut vaatimukset tai suositukset kirjataan kehittämissuunnitelmaan. Muutokset toteutetaan asetetussa määräajassa, ja toteutumista seurataan omavalvontaraporteissa. Ohjaus huomioidaan myös omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien (epäkohdat, vaaratapahtumat, palautteet) syitä ja taustatekijöitä selvitetään systemaattisella juurisyyanalyysillä tiimipalavereissa. Käytetään yksinkertaistettua "Mitä tapahtui? Miksi? Miten estetään?" -mallia tai vastaavaa menetelmää. Tarkastellaan sekä yksittäisiä tekijöitä (esim. inhimillinen erehdys) että järjestelmällisiä taustatekijöitä (prosessit, resurssit, viestintä, perehdytys). Analyysiin osallistuvat tapahtumaan liittyvät henkilöt ja vastaava ohjaaja.

Esimerkkejä tyypillisistä toimenpiteistä (perustuen aiempaan oppimiseen ja jatkuvaan kehittämiseen):

- Perehdytys- ja koulutussuunnitelman täydentäminen (esim. traumainformoidun työskentelyn vahvistaminen, intergratiivis- perheterapeuttinen lyhytterapiakoulutus).

- Toimintaprosessien ja ohjeistusten päivitys (esim. riskiarviointien tihentäminen).

- Yhteistyömenettelyjen parantaminen tilaajan ja verkostokumppaneiden kanssa.

- Fyysisen ympäristön tai työkalujen kehittäminen asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

- Henkilöstön tuen vahvistaminen (debriefing-käytännöt, mahdollinen ulkopuolinen apu).

Toimenpiteet kohdistuvat suoraan juurisyihin, mikä vähentää poikkeamien toistumista, vahvistaa ennaltaehkäisyä ja parantaa asiakaskokemusta. Ne edistävät valvontalain mukaista asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä lastensuojelun tavoitteita (lapsen etu, perheiden voimaantuminen). Arvio perustuu siihen, että järjestelmälliset muutokset luovat turvallisemman toimintakulttuurin ja parantavat henkilöstön osaamista ja hyvinvointia.

Kehittämistoimet kirjataan:

- Sisäiseen poikkeamaraportointiin (Nappula-viestivihko ja sähköposti).

- Tiimipalaverien pöytäkirjoihin.

- Omavalvontasuunnitelman kehittämissuunnitelma-osioon.

- Vuosittaisiin omavalvontaraportteihin (julkaistaan neljän kuukauden välein valvontalain mukaisesti).

Kotisataman johtajana Sari Pitkämäki on kokonaisvastuussa kehittämistoimenpiteiden seurannasta. Yksittäisistä toimenpiteistä vastaavat nimetyt henkilöt (esim. ohjaaja X: perehdytys, vastaava ohjaaja: prosessimuutokset). Aikataulu määritellään tapauskohtaisesti (välittömät korjaukset 1–7 vrk sisällä,

laajempia muutoksia 1–3 kk sisällä). Toteutumista seurataan seuraavissa tiimipalavereissa ja raportoidaan johdolle.

Nämä menettelyt varmistavat, että Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy kehittää toimintaansa jatkuvasti asiakkaiden, henkilöstön ja viranomaisten palautteen sekä omavalvonnan havaintojen pohjalta. Tavoitteena on korkealaatuinen, turvallinen ja perhekeskeinen palveluntarjonta.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta.

Toimenpide / Kehittämiskohde	Kuvaa riskiä, johon vastataan	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta ja mittarit	Tila / Kommentti	Toimenpide / Kehittämiskohde
Henkilöstön itsensä johtamisen ja varmuuden rakentaminen	Henkilöstövaje ja avainhenkilön poissaolo	Jatkuvasti	Henkilöstöjohtaja ja koko tiimi	Toiminta ja toteutusseuranta, kehityskeskustelut	Jatkuva	Henkilöstön työtehtävien selkeyttäminen ja lupa toimia, vapaus vastata
Turvasuunnitelmien laadinta ja päivittäminen kaikille perheille	Lapsen fyysinen ja psyykkinen turvallisuus	Jatkuva, uusinta 3 kk välein	Vastuutyöntekijä + tiimi	Kaikki perheet saaneet turvasuunnitelman, dokumentoitu	Jatkuva	Turvasuunnitelmien laadinta ja päivittäminen kaikille perheille
Markkinointi, uudet asiakkaat ja oikeiden asiakkaiden Kotisatamalle ohjautuminen	Turvan ja avun viivästyminen, jatkuvuuden turvaaminen	Jatkuvasti vuosikellon mukaisesti	Johto ja koko tiimi	Täyttöaste, työmäärä	Jatkuva	Toimiva jatkuva asiakashankinta
Osaamiskartoitus + vuotuinen koulutusohjelma (terapia, johtajuus, trauma, väkivalta), työntekijöiden toiveiden ja työyhteisön tarpeiden mukaiset koulutukset	Osaamisen puute ja jatkuvan kehittämisen katkeaminen	Kartoitus 10/2026, koulutus 2026–2027	Johto	Koulutuspäivien määrä/hlö (väh. 3 pv/vuosi), osaamisrekisteri, kehityskeskustelut	jatkuva	Osaamiskartoitus + vuotuinen koulutusohjelma (Terapia, trauma, väkivalta)
Lapsen osallisuuden ja mielipiteen kuulemismenettelyn käyttöönotto	Lapsen osallisuuden ja oikeuksien vaarantuminen	Syksy 2026	Koko tiimi	Lapsen mielipide kirjattu väh. 90 %:ssa suunnitelmista, asiakaspalaute	Kesken, säännöllisesti toistuva	Lapsen osallisuustyökalujen ja mielipiteen kuulemismenettelyn käyttöönotto
Yhdenvertaisuussuunnitelman laatiminen ja henkilöstön tasa-arvokoulutus	Syrjintä ja epätasa-arvoinen kohtelu	12/2026 mennessä	Johto	Jatkuva arviointi ja mittaristo laaditaan suunnitelman mukaan	Kesken	Ylläpitää jo olevaa toimivaa yhdenvertaisuus käytäntöä
Työkuormituksen seuranta- ja varhaisen tuen mallin käyttöönotto	Työhyvinvoinnin heikkeneminen ja uupuminen	Syksy 2026	Johto	Kehityskeskustelut 2x vuodessa, poissaoloprosentti, palautekeskustelut	Säännöllisesti toistuva	Työkuormituksen seuranta- ja varhaisen tuen mallin käyttöönotto
Tietosuojakäytäntöjen ja asiakastietojen käsittelyn tietoturva	Asiakkaan yksityisyyden ja oikeuksien vaarantuminen	Jatkuva tarkastelu, 9/2026 Kanta	Tietosuojavastaava	Läpikäyntiä, poikkeamien määrä, Kanta-koulutus ja siirtymään liittyvät yksityiskohdat	Kesken ja säännöllisesti toistuva	Tietosuojakäytäntöjen ja asiakastietojen käsittely, riittävä koulutus

Toimenpide / Kehittämiskohde	Kuvaa riskiä, johon vastataan	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta ja mittarit	Tila / Kommentti	Toimenpide / Kehittämiskohde
Henkilöstön itsensä johtamisen ja varmuuden rakentaminen	Henkilöstövaje ja avainhenkilön poissaolo	Jatkuvasti	Henkilöstöjohtaja ja koko tiimi	Toiminta ja toteutusseuranta, kehityskeskustelut	Jatkuva	Henkilöstön työtehtävien selkeyttäminen ja lupa toimia, vapaus vastata
Turvasuunnitelmien laadinta ja päivittäminen kaikille perheille	Lapsen fyysinen ja psyykkinen turvallisuus	Jatkuva, uusinta 3 kk välein	Vastuutyöntekijä + tiimi	Kaikki perheet saaneet turvasuunnitelman, dokumentoitu	Jatkuva	Turvasuunnitelmien laadinta ja päivittäminen kaikille perheille
Markkinointi, uudet asiakkaat ja oikeiden asiakkaiden Kotisatamalle ohjautuminen	Turvan ja avun viivästyminen, jatkuvuuden turvaaminen	Jatkuvasti vuosikellon mukaisesti	Johto ja koko tiimi	Täyttöaste, työmäärä	Jatkuva	Toimiva jatkuva asiakashankinta
Osaamiskartoitus + vuotuinen koulutusohjelma (terapia, johtajuus, trauma, väkivalta), työntekijöiden toiveiden ja työyhteisön tarpeiden mukaiset koulutukset	Osaamisen puute ja jatkuvan kehittämisen katkeaminen	Kartoitus 10/2026, koulutus 2026–2027	Johto	Koulutuspäivien määrä/hlö (väh. 3 pv/vuosi), osaamisrekisteri, kehityskeskustelut	jatkuva	Osaamiskartoitus + vuotuinen koulutusohjelma (Terapia, trauma, väkivalta)
Kapasiteettitaulukon ja ennakoivan asiakasmäärän seurannan käyttöönotto	Palvelukapasiteetin ylittyminen	12/2026 mennessä	Johto	Täyttöaste ja resurssi	Kesken	Kapasiteettitaulukon ja ennakoivan asiakasmäärän seurannan käyttöönotto

Keräämme asiakaspalautetta yhteistyötahoilta ja asiakkailta. Reflektoimme palautteita ja pohdimme mahdollisia muutostarpeita. Tavoitteellisesti pyrimme kehittämään toimintaamme saamamme palautteen pohjalta. Käsittelemme esitettyjä asioita vastuullisesti, kehitysmyönteisesti ja tilanteen vaatimalla vakavuudella. Tavoitteenamme on jatkuva myönteinen kehitys.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa, kuten poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden koskien palo- ja onnettomuusriskejä.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä. Terveyssuojeluviranomainen on antanut hyväksytyn lausunnon Perhepalvelukeskus Kotisataman palveluista 8.12.2023 ja ympärivuorokautisen ensikodin ja perhekuntoutuksen palvelupisteelle 18.9.2026.

Asiakas on velvoitettu käymään läpi ohjaajan kanssa asuntokohtainen asuntokansio, jossa on asiakasturvallisuutta varmentavia infoja. Asuntokansio löytyy jokaisesta asiakasasunnosta ja on siellä asiakkaan tavoitettavissa ja tutkittavana tarvittaessa kaiken aikaa.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy noudattaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, valvontalaki), erityisesti 27 §:n vaatimuksia omavalvonnan seurannasta ja raportoinnista. Laadun ja turvallisuuden seuranta on keskeinen osa päivittäistä työtämme lastensuojelun avohuollon tukitoiminnassa.

Laadun ja turvallisuuden seurantaa tehdään monipuolisesti yhdistämällä ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä arviointia:

Asiakas- ja perhepalautteiden kerääminen: Säännölliset asiakaskyselyt (perhekohtaiset arviointikeskustelut ja lomakkeet) sekä palautetietoisen työskentelyn periaatteet (esim. asiakkaan palaute kuukausikoosteissa / perheen koetusta hyvinvoinnin muutoksesta ja palvelun hyödyllisyydestä).
Henkilöstön palaute ja sisäinen seuranta: Viikoittaiset tiimipalaverit, joissa käsitellään turvallisuusasioita, riskiarviointeja ja poikkeamia. Henkilöstön hyvinvointikyselyt ja osaamisen kartoitus.
Poikkeama- ja vaaratapahtumien seuranta: Sisäinen ilmoitusmenettely (Nappula-viestivihko), juurisyyanalyysit ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen.
Riskiarvioinnit: Perhekohtaiset turvasuunnitelmat ja riskiarvioinnit (päivitetään säännöllisesti), ympäristön turvallisuustarkastukset.
Muut mittarit: Henkilöstön riittävyyden seuranta (työvuorosuunnittelu), perehdytyksen toteutumisen seuranta, yhteistyöverkoston toimivuus sekä valvontaviranomaisten havainnot.

Näillä menetelmillä varmistetaan, että toiminta vastaa lastensuojelulain, sosiaalihuoltolain ja valvontalain vaatimuksia sekä perheiden yksilöllisiä tarpeita.

Seurannasta raportoidaan systemaattisesti:

Sisäisesti: Viikoittaisissa tiimipalavereissa (koko tiimi ja johto). Merkittävät havainnot käsitellään johdon kanssa heti.
Tilaajalle (hyvinvointialue): Asiakassuunnitelmapalavereissa, säännöllisissä kirjallisissa raporteissa (esim. kuukausi- tai jaksoraportit) sekä tarvittaessa välittömästi puhelimitse.
Julkinen omavalvontaraportti: Valvontalain mukaisesti laaditaan selvitys omavalvontasuunnitelman toteutumuksesta ja julkaistaan verkkosivuillamme sekä pidetään nähtävillä yksikössä neljän kuukauden välein.
Valvontaviranomaiselle (LVV): Vakavat tapaukset valvontalain 29 §:n mukaisesti välittömästi; muu seuranta osana mahdollista valvontaa.

Raportit ovat avoimia ja läpinäkyviä.

Riskienhallintakeinojen (turvasuunnitelmat, ilmoitusmenettelyt, perehdytys, ympäristön tarkastukset) toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti:

Säännöllisillä riskiarviointien päivityksillä perhekohtaisesti ja yksikkötasolla.
Poikkeama- ja vaaratapahtumien analyyseillä: Jos sama riski toistuu, arvioidaan keinojen riittämättömyys ja tehdään muutoksia.
Henkilöstön ja asiakkaiden palautteen kautta sekä tiimipalavereissa.
Omavalvontasuunnitelman päivityksissä, joissa arvioidaan koko riskienhallintajärjestelmän toimivuutta.

Jos keino osoittautuu riittämättömäksi, käynnistetään välittömästi korjaavat toimenpiteet (esim. koulutuksen vahvistaminen tai prosessin muutos).

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan monitasoisesti:
Jatkuvasti: Arjen työssä tiimipalavereissa ja riskiarviointien yhteydessä.
Systemaattisesti: Juurisyyanalyysien avulla poikkeamien yhteydessä sekä neljän kuukauden välein laadittavassa omavalvontaraportissa.
Neljännesvuosittain: Kattavassa omavalvontasuunnitelman päivityksessä, jossa verrataan toteutunutta toimintaa asetettuihin tavoitteisiin ja viranomaisten ohjeisiin.

Arviointi keskittyy siihen, miten riskit on tunnistettu, hallittu ja ennaltaehkäisty sekä miten oppimista on hyödynnetty.

Riskienhallinnan arvioinnista raportoidaan samassa rytmissä kuin laadun seurannasta:
Sisäisesti: Viikoittaisissa tiimipalavereissa ja johdolle.
Tilaajalle: Osana asiakastyön raportointia ja säännöllisiä yhteistyöpalavereita.
Julkinen raportointi: Osana neljän kuukauden välein julkaistavaa omavalvontaraporttia (verkkosivuilla ja yksikössä nähtävillä).
Valvontaviranomaiselle: Tarvittaessa erikseen, erityisesti jos ilmenee olennaisia puutteita.

Raportit sisältävät yhteenvedon riskienhallinnan toimivuudesta, havaituista puutteista ja tehdyistä/ suunnitelluista parannuksista.

Nämä menettelyt varmistavat, että Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy:n toiminta on laadukasta, turvallista ja jatkuvasti kehittyvää. Omavalvonta on meille arjen työkalu, jolla suojelemme lapsia ja perheitä sekä kehitämme osaamistamme.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Ilmoitusvelvollisuus viranomaiselle asiakasturvallisuutta koskevissa asioissa sekä tarvittaessa yhteistyö eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa on järjestetty.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/7316§ Yhdenvertaisuus 3.mom: Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti

Lastensuojelulaki (13.4.2007/417)LSL 4§ Lastensuojelun keskeiset periaatteet

Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. LSL 4§ 2mom Lastensuojelun keskeiset periaatteet. Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle: 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet; 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon; 3) taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen; 4) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden; 5) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen; 6) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan; sekä 7) kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen asioiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja kriittisesti. Mahdollisiin muutosta vaativiin kohtiin mietitään ratkaisut. Näistä tehdään tarvittaessa yhteenvedot ja syntyneet raportit arkistoidaan mm. tulevaa kehittämistyötä varten. Omavalvontasuunnitelman seurannasta kertynyt aineisto käydään läpi ennen omavalvontasuunnitelman neljännesvuosittaista päivittämistä toukokuussa sekä tarpeen mukaan. Mahdollisille korjattaville toimenpiteille laaditaan aikataulu, jonka mukaan toimenpiteet on toteutettava. Aikataulun toteutumista seurataan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Kotisataman tiimi ja yksikön johtaja allekirjoittaa sen. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan yhteisesti koko tiimin kesken keväisin huhti- toukokuussa ja syksyisin loka-marraskuussa.

Päiväys: 30.10.2026

Allekirjoitus: _____

Sari Pitkämäki ja

Perhepalvelukeskus Kotisataman tiimi