

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti 2026

Lumikello

Sisällysluettelo

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
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	7
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	7
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	7
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	8
3.3.2	Toimitilat ja välineet	13
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	13
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniäkäytännöt	16
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	17
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	17
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen	18
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen...	23
4	Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi.....	31
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	32
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	34
4.4	Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti	35
5	Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen	39

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Hoivatie Oy
- Y-tunnus 3160743-8
- Kauppurienkatu 8 A,4krs, 90100 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi	Hoivatie Oy
Y-tunnus	3160743-8
Hyvinvointialue	Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi	Vaativan sijaishuollon yksikkö Lumikello
Katuosoite	Kangastie 2
Postinumero	90450
Postitoimipaikka	Kempele
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	Lastensuojelupalvelut, sijaishuoltopalvelut, laitoshoido/lapset,7 asiakaspaikkaa
Esihenkilö	Tarja Herraniemi
Puhelin	0505693650
Sähköposti	tarja.herraniemi@hoivatie.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lumikello on vaativan sijaishuollon yksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa, kasvatusta ja kuntoutusta kodinomaisessa ympäristössä 6–12-vuotiaille kehitysvammaisille ja kehitysviiveisille huostaanotetuille lapsille. Lapsilla voi olla myös autismikirjon haasteita ja neuropsykiatrisia oireita. Sijaishuollon palvelut järjestetään lastensuojelullisin perustein ensisijaisesti lastensuojelulain mukaisesti joko avohuollon tukitoimena, kiireellisesti sijoitettuna tai huostaanoton perusteella.

Ohjaustyö Lumikelossa perustuu asiakassuunnitelmaan ja sen tavoitteiden mukaisesti tehtävään hoito- ja kasvatus suunnitelmaan. Suunnitelmaan on kirjattu tavoitteet ja lapsi osallistuu tavoitteiden

asetteluun. Käytössämme on erilaisia vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, joilla selvitämme lapsen mielipidettä ja ajatuksia tavoiteltavista asioista.

Toiminnan tavoitteena on tukea lapsen iänmukaista kasvua ja kehitystä ja mahdollistaa lapselle turvallinen lapsuus. Tavoitteena on luoda mahdollisimman kodinomaisen asuinympäristö, jossa aikuiset ovat läsnä ja lapsi saa kokea elämänsä lapsena. Lumikkelossa arki on suunnitelmallista ja ennakoivaa. Lumikellon toimintaperiaatteena on lapsen yksilölliset tarpeet ja yksilöllinen huomiointi. Toimintaa ohjaa hoito- ja kasvatussuunnitelma ja lapsi saa vaikuttaa omaan arkeensa ikäkehitystaso huomioiden. Lumikkelossa lapsi saa olla lapsi, omine ajatuksineen, toiveineen ja haaveineen. Ennakoitava, tunneilmapiiriltään turvallinen arki on tärkeässä osassa, jotta voimme tarjota lapselle korjaavia kokemuksia ja sen myötä tarjota ja harjaannuttaa erilaisia taitoja. Lähtökohtana on välittävä läsnäolo, lapsen kehitystason mukainen osallistuminen arjen ja omiin asioihin, Yhteistyö perheiden ja muiden lapsille läheisten ihmisten kanssa on merkittävä osa lapsen arkea. Vanhempia osallistetaan suunnittelemalla kotijaksot ja vierailut yhdessä etukäteen. Kotijaksoja tukemaan, arjen sujuvuutta varmistamaan ja vanhemmuutta vahvistamaan teemme suunnitelmallista perhetyötä.

Myös erilaiset lapsen elämää tukevat kuntoutustyöntekijät ovat tärkeitä.

Lumikkelossa on neuropsykiatrista osaamista ja kehitysvammaosaamista sekä osaamista traumaista ja kiintymyssuhteista. Lumikellon henkilökunnalla on myös perhetyön menetelmien ja käytännön sekä tuki- ja palvelujärjestelmäosaamista. Lumikkelossa työskentelee sosionomeja, sairaanhoitajia, toimintaterapeutti, nuoriso- ja vapaa ajan ohjaajia sekä lähihoitajia. Lisäksi käytämme ostopalveluna toimintaterapeutin palveluita viikoittain.

Lumikellon toiminta perustuu Hoivatien arvoihin:

Tavallisten asioiden voima

Tavalliset arjen asiat ovat tärkeitä. Arki koostuu ennakoitavista kouluun, harrastuksiin ja arjen perustoimintoihin liittyvistä toiminnoista. Kun arjen asiat sujuvat, on tilaa ja mahdollisuus uuden oppimiselle.

Luottamuksellinen suhde

Luottamuksellinen suhde lapsen, lapsen perheen ja omaohjaajan välillä on työn edellytys. Luottamukselliset suhteen työyhteisössä luovat psykologisesti turvallisen työilmapiirin.

Merkityksellinen suunta

Merkityksellinen suunta luo työlle sisältöä. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa luodaan suuntaviivat lapsen kasvuun ja se ohjaa näin ohjaus ja kasvatustyötämme. Lapsen henkilökohtaiset tavoitteet antavat lapselle yksilöllisen merkityksellisen suunnan.

Vaikuttava työ

Vaikuttava työ saa aikaan muutoksia ja kehittymistä. Dokumentoinnilla työ tehdään näkyväksi. Vaikuttavuutta arvioidaan InterRAI ChYMH-DD arvioinnilla.

Vastuu huomisesta

Vastuu huomisesta kannetaan yhdessä, mutta yksilöinä, kukin tavallaan. Vastuu on sekä henkilökohtainen että yhteisöllinen ja se edellyttää ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäviä resursseja.

Hoivatien toimintaperiaatteet eli Hoivatien tapa toimia

- Hoivatien tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä noudattaen.
- Ymmärrämme asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita.
- Hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskyvykäs ja ammattitaitoinen henkilöstö on Hoivatien toiminnan perusedellytys. Rakennamme erinomaista työntekijäkokemusta positiivisella johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämällä. Jokainen työntekijämme on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä.
- Hoivatien on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Toimintamme on Hoivatien arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti sekä taloudellisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma kattaa itsetuotetut sekä alihankkijoilta hankitut palvelut.

Lumikellon omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Tarja Herraniemi ja siihen osallistuu koko henkilökunta mahdollisuuksien mukaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, tai silloin kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivityksen seurantavastuu on yksikön palveluvastaava Tarja Herraniemellä ja siihen osallistuu myös muu henkilökunta.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on Lumikellossa ohjaajien toimistossa. Omavalvontasuunnitelma on sieltä saatavissa luettavaksi pyydettyäessä. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan IMS-järjestelmään, Socfinderiin, Lasteriin sekä yksikön internet-sivuille.

Omavalvontasuunnitelma on Lumikellon aulassa lasten ja läheisten luettavissa. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta, julkaisemisesta Hoivatien internetsivustolla ja työntekijöiden ohjaamisesta sekä tiedottamisesta vastaa palveluvastaava Tarja Herraniemi. Suunnitelman hyväksyy palvelujohtaja Riitta Rämö, joka osaltaan valvoo dokumentoinnin toteutumista riittävän laajasti ja laadukkaasti. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain ja säilytysaika arkistoituna on 2 vuotta.

Lumikellon omavalvontasuunnitelmaa on jokaisen työntekijän noudatettava ja siihen on perehdyttävä huolellisesti. Työntekijöiden on lukukuitattava ne sähköisesti IMS-järjestelmään josta kaikki dokumenttitalennukset löytyvät keskitetysti (IMS eli integrated management system).

Lumikellossa on laadittu **hyvää kohtelua koskeva suunnitelma** osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimisessa on kuultu yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettu mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se on käyty lasten kanssa läpi yhteisöpalaverissa tai lapsen kanssa yksilöllisesti. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on nähtävillä yksikössä ohjaajien toimistossa pyydettyäessä. Palveluvastaava on lähettänyt suunnitelman tiedoksi lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Lumikellon henkilökunta päivittää suunnitelmaa yhdessä lasten kanssa vuosittain.

Lumikellon lääkehoitosuunnitelmasta vastaa vastuusairaanhoitaja Reetta Pöyskö yhdessä palveluvastaava Tarja Herraniemen kanssa. Tiimivastaava Virpi Kostama vastaa arjen asioiden organisoinnista, työvuorosuunnittelusta sekä asiakasprosessien toteutumisesta. Pelastussuunnitelman on tehnyt Safetum yhdessä Hoivatien tila-asiantuntija Katja Miettusen

kanssa. Lumikellon turvallisuusasioista vastaa Riku Tolonen yhdessä palveluvastaava Tarja Herraniemen kanssa. Puhtaanapidon omavalvonnasta vastaavat ohjaajat Aino Sihvonen ja Heli Leinonen ja elintarvikehygienian omavalvonnasta ohjaajat Eveliina Luukkonen ja Ella Haapakoski.

Hyvinvointialueet hankkivat lastensuojelun laitospalvelua joko solmittujen puitesopimuksien perusteella tai suorahankintoina. Yksikön vastuhenkilö vastaa siitä, että puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen mukainen palvelusisältö toteutuu arjessa ja henkilökunta tuntee sopimuksen vaatimukset. Sopimukset on tallennettu sopimuksenhallintajärjestelmään, johon esihenkilöillä on pääsy.

Yksikössä on systemaattinen viikkotiimikäytäntö. Viikkotiimi pidetään joka viikko, tiistaisin ja sen vetää yleensä palveluvastaava ja hänen poissa ollessaan tiimivastaava. Viikkotiimissä käsitellään palvelun tuottamiseen liittyviä arjen asioita sekä lasten asioita. Viikkotiimin muistiopohja tallennetaan yksikön IMS-kansioon ja siitä myös tulostetaan paperinen versio nähtäväksi henkilökunnalle.

Hoivatie on koulutusmyönteinen organisaatio ja koulutussuunnitelmassa huomioidaan hyvinvointialueiden vaatimukset. Työntekijöitä koulutetaan myös vastaamaan Lumikellon lasten tarpeisiin. Vahva ammatillinen osaaminen tukee lapsen kasvua ja kehitystä tavoitteellisesti. AVEKKI-toimintatapamalli koulutetaan kaikille työntekijöille. Lisäksi työntekijät suorittavat sisäisiä opintokokonaisuuksia sähköisessä NERO-oppimisympäristössä.

Säännöllisellä työohjauksella tuetaan työkykyä, työssä jaksamista ja ylläpidetään työyhteisön toimintakykyä. Työntekijöillä on käytössään työterveyden hoitaja-, lääkäri ja psykologipalvelut.

Hoivatien lapsioikeuden ja vaikuttamistyön asiantuntija Maria Rytönen toimii Hoivatien sijaishuollon yksiköiden juridisena tukena. Hänen tehtäviinsä kuuluu lisäksi varmistaa omavalvonnallisoin keinoin, että yksiköiden toiminta ja käytänteet ovat yhtenäisiä sekä voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeistusten mukaisia.

Terveystenhoollon asiantuntijana sijaishuollossa toimii Pilvi Palmu, joka kehittää terveydenhuollon ja lääkehoidon toimintatapoja. Terveystenhoollon asiantuntija tukee vastuusairaanhoidajia ja henkilöstöä työssään siten, että lääkehoidon käytännöt, osaaminen ja lupakäytännöt toteutuvat ohjeistusten mukaisesti.

Lumikkelossa on osa toiminnasta ulkoistettu, jotta henkilökunnalla vapautuu aikaa lapsia varten. Alihankintana tuotetut ostopalvelut:

- ✓ Taidon Askeleet Oy/ Elisa Ylikulju
- ✓ ISS siivous- ja puhtaanapito
- ✓ Osuuskauppa Arina/ ruokatilausten kotiinkuljetus
- ✓ Safetum

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Lumikellon palvelua ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
-------------------	----------------------------	--------------

Lapsi ei saa tarvitsemiaan esimerkiksi kehitysvammaisuuden palveluita	Tiivis yhteistyö lapsen hoitotahojen kanssa.	Vastuusairaanhoitaja, tiimivastaava, palveluvastaava ja muu henkilökunta
Sijoittajataholta ei saada riittävästi tietoa lapsesta	Varmistetaan taustoja ja tietoja mahdollisimman monelta hoitotaholta.	Palveluvastaava

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lumikello toimii lapsen asioissa vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa tiiviissä yhteistyössä. Neuvotteluja pidetään lapsen aloituspalaverista alkaen vähintään vuosittain ja päivitetään asiakassuunnitelmaa. Asiakassuunnitelmeneuvotteluissa suunnitellaan ja sovitaan lapsen yksilöllisiin tarpeisiin vastaavat tavoitteet, yksilölliset palvelut ja sisällöt. Näiden perusteella tehdään yhteistyönä hoito- ja kasvatussuunnitelmat omaohjaajien toimesta. Lapsi osallistuu tavoitteiden miettimiseen ja asettamiseen. Käytämme keskustelun apuna kuvatukea. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan yhteenveto asiakkaan toteutuneesta arjesta kuukausiraporttina salattuna sähköpostina. Lisäksi yhteistyötä tehdään puhelimitse tai sähköpostilla aina tarvittaessa lapsen asioissa. Yhteydenpidosta hyvinvointialueille päävastuussa on omaohjaajat ja tiimivastaava, akuuteissa asioissa vuorossa olevat ohjaajat ja palveluvastaava.

Lumikelloon sijoitetun lapsen terveydenhuollosta vastaa Kempeleen terveyskeskus ja Oulun yliopistollinen sairaala ja siellä erityisesti Konsti, joka vastaa vaativista erityispalveluista. Yhteistyö toteutuu hoitoneuvotteluissa, joissa suunnitellaan lapsen hoitoa.

Lumikellossa tarkastellaan säännöllisin väliajoin lasten yksilöllisten tarpeiden mukaan tarvetta ostopalveluille psykologi tms.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lumikellon valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Lumikellon palveluvastaava Tarja Herraniemi. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää kuvauksen yleisimmistä riskitilanteista ja niissä toteutettavista toimintatavoista.

Valmiussuunnitelman tarkoitus on varmistaa asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ja yhtiön toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmiussuunnitelmassa kuvataan, miten häiriöihin ja ukiin varaudutaan ja miten häiriötilanteissa toimitaan Hoivatiellä. Toimintayksiköissä häiriötilanteissa toimitaan yksikön pelastussuunnitelman ja yksikön valmiussuunnitelman mukaan.

Varautuminen tarkoittaa toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön toiminta kaikissa turvallisuustilanteissa.

Normaaliolot ovat yhteiskunnan pääsääntöinen tila. Normaaliolojen häiriöt ja uhkat voidaan torjua tai käsitellä normaalein riskienhallinnan keinoin.

Häiriötilanne on uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä. Häiriötilanteita voi esiintyä normaalioloissa tai poikkeusoloissa.

Poikkeusoloja ovat valmiuslain (1552/2011) mukaan:

- Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila
- Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii valmiuslain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista
- Väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat
- Erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila
- Vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Valmiussuunnitelma kattaa varautumisen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Varautumisella varmistetaan palvelujen jatkuvuus kaikissa tilanteissa mahdollisimman hyvin. Hoivatie varautuu myös uhkiin ja poikkeuksellisiin tapahtumiin ja häiriöihin, joiden hallinnassa edellytetään viranomaisten ja yritysten tiivistä yhteistoimintaa. Hoivatie tuottaa palveluita poikkeusoloissakin.

Kriittisiä toimintoja, joiden toiminta on varmistettava kaikissa tilanteissa, ovat asiakasturvallisuus, työturvallisuus, henkilötietojen käsittely, maksuliikenteen toiminen.

Varautumisen vastuut Hoivatiellä on suunniteltu seuraavasti. Johtoryhmä vastaa yhtiötason varautumisesta. Palvelujohtajat vastaavat liiketoiminta-alueensa varautumisesta ja toimintayksikön palveluvastaavat vastaavat yksikkönsä varautumisesta.

Lumikellon toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Lääkehoito	Lumikellossa tarpeellinen määrä lääkkeitä	Vastuusairaanhoitaja, lääketiimi ja palveluvastaava
Sähkökatko	akut ja patterikäyttöiset valaisimet	palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori, ohjaajat
Ruokahuolto	72 tunnin kotivara ja sen jatkuva ylläpito.	palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori, ohjaajat

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Lumikellon laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Turvallisen tavallinen arki	<p>Yksilöllinen tuki ja ohjaus</p> <p>Hyvä ruoka ja viihtyisät, lapsille sopivat tilat</p> <p>Turvallinen arki ja virikkeellinen ympäristö</p> <p>Sosiaalisen verkoston ylläpito ja vahvistaminen</p> <p>Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen</p> <p>Kunnioittava kohtaaminen.</p> <p>Turvallisuusratkaisut ja ennakointi</p>	<p>Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä)</p> <p>NPS: läheiset, tilaaja (1x/vuosi)</p> <p>Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat</p> <p>Lääkepoikkeamat</p>	<p>Omaohjaajatoimintamalli</p> <p>Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely lapsen kanssa</p> <p>Yhteisöpalaverit</p> <p>Tiimipalaverikäytäntö</p> <p>Poikkeamaprosessi</p> <p>Riskienarviointi</p> <p>Omaavontapäivät</p> <p>Ulkoinen auditointi/ISO 9001</p> <p>Omaavontakyselyt</p> <p>Vuosikellon toteuttaminen</p> <p>Koulutussuunnitelma</p> <p>Perehdyttämisprosessi</p> <p>Ajantasaiset tehtäväkuvat</p> <p>Työnohjus</p>
Vaikuttava palvelu	<p>Palvelu vastaa asiakkaan tuentarpeeseen ja tuottaa hänelle hyötyä.</p> <p>Lapsi hyötyy ennakoivasta arjesta ja sen tuomasta vakaudesta ja turvallisuudesta</p>	<p>Terveystuonon tekemät lasten kuntoutussuunnitelmat, RAI-vaikuttavuusmittari</p>	<p>Koulutussuunnitelma</p> <p>Perehdyttämisprosessi</p> <p>Ajantasaiset tehtäväkuvat</p> <p>Työnohjus</p>
Vaatimuksenmukaisuus	<p>Palvelu täyttää lakien, viranomaisten, sopimusten ja Hoivatien vaatimukset.</p>	<p>Omaavonnan seurantaraportoinnin toteutuminen.</p> <p>Valvontaviranomaisten ohjaus- ja tarkastuskäynnit sekä poikkeamat ja huomautukset.</p>	<p>Lapsioikeuden asiantuntijan ennakkollinen omavalvonta sekä juridinen tuki yksikölle</p>
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	<p>Hyvinvoivat työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehittävät toimintaa jatkuvan periaatteen mukaisesti.</p>	<p>eNPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi)</p> <p>Vaihtuvuuden seuranta</p> <p>Sairauspoissaolojen seuranta ja mahdolliset tukitoimet</p>	

Riskienhallinta kartoitetaan toiminnassa vaadittavissa suunnitelmissa, joissa määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Kolmesti vuodessa päivitetään *Lumikellon omavalvontasuunnitelman seurantaraportti*.

Omavalvonnan ja suunnitelmien toteutumista seurataan osana arkea: *turvallisuus-, lääkehoito-, ja valmiussuunnitelma* (varautuminen, poikkeusolot). *Omavalvontasuunnitelmat elintarvikehygieniaan* (ruokahuolto), *puhtaanapitoon* (siivous) ja *terveydensuojeluun* (asuinolosuhteet, kiinteistö). Määritellyt vastuuhenkilöt päivittävät suunnitelmat määräajoin Hoivatien johtamisen vuosikellon mukaisesti. Esihenkilötyön veloitteena on toteutumisen valvonta sekä tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Lumikellossa huolehditaan turvallisuuteen liittyvistä välineistä huolto-ohjelmien mukaisesti. Samoin tehdään turvalaitetestauksia säännöllisesti ja palolaitetestauksia poistumisharjoituksineen suunnitellusti sekä alkusammutuskaluston määräaikaishuollot sekä huoltotestaukset vuosittain. Turvallisuuden osalta palveluvastaavan, esihenkilöiden ja turvallisuuskoordinaattorin tehtäviin kuuluu opastaa henkilökuntaa ja lapsia huomioimaan yksikön palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyviä seikkoja, perehdyttää henkilökuntaa ja asiakkaita mm. säännöllisten poistumisharjoitusten järjestämisen myös lasten kanssa ja turvakävelyiden avulla.

Kaikkien työntekijöiden tulee havainnoida laitteistovikoja, joista on tehtävä vikailmoitukset viivyttämättä. Viikonloppuisin ja öisin niihin vastaavat päivystysnumerot, jotka ovat henkilökunnan saatavilla. Laitteistovikojen ja -häiriöilmoitusten aikana tulee olla erityinen huomio turvallisuuden takaamisessa, joka on raportoitava työvuoroissa työntekijöille. Ja tarvittaessa lapsille, mikäli aiheuttaa akuuttia turvallisuusuhkaa kiinteistössä.

Palveluvastaava on lasten tavoitettavissa arkisin päivittäin ja kiertää asuinyksiköissä yleisesti kysymässä lapsilta kuulumisia, arjen iloja, huolia ja mielipiteitä. Samalla hän valvoo lasten hyvän kohtelun toteutumista, seuraa asuinyksikön ilmapiiriä, turvallisuusasioiden toteutumista sekä asuintilojen yleissiisteyttä ja korjaustarpeista ilmoittamista. Palveluvastaava osallistuu **vuosittain lasten kanssa tehtävään hyvän kohtelun suunnitelmaan laatimiseen**.

Lapsi saa antaa palautetta aina halutessaan ja **kahdenkeskeisissä omaohjaajakeskusteluissa**, sekä **lasten kokouksissa** viikoittain. Tiimivastaavan tehtävänä on edistää päivittäisessä arjessa lapsen toiveiden ja huolien kuuntelemista sekä tehdä havainnointia, jotta voi tiimikokouksissa viedä asioita eteenpäin työntekijöille.

Lapset tarvitsevat vahvaa aikuisen ohjausta, turvaa ja huolenpitoa kokoaikaisesti arjessaan ja toiminnoissaan. **Tuen tarpeiden ja asiakassuunnitelman perusteella tehdään yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka tekemiseen ja tavoitteiden asetteluun myös lapsi osallistuu.**

Pyrimme välttämään rajoittamistoimenpiteiden tarvetta ennakoivalla ohjauksella.

Rajoitustoimenpiteisiin turvaudutaan aina viimesijaisena keinona. Lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden yhteydessä olleet arjen kriittiset työvaiheet, riskitekijät ja vaaratilanteet käsitellään välittömästi niiden ilmentyessä. Rajoitustoimenpidetilanteita käsitellään henkilökunnan viikkotiimeissä, jotta tilanteita voidaan ennaltaehkäistä paremmin jatkossa. Sen lisäksi rajoitustoimenpiteet käydään lapsen kanssa läpi lastensuojelulain 74 a §:n edellyttämällä tavalla viipymättä.

Lapsi on vietävä lääkärin tutkittavaksi, mitkä hän itse niin toivoo, on loukkaantunut, on saanut jälkiä tai mustelmia kiinnipidon yhteydessä. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden, lapsen ja tarvittaessa huoltajan kanssa. Työntekijät kirjaavat väkivaltatilanteet, läheltä piti -tilanteet ja lääkepoikkeamat IMS-toiminnanohjausjärjestelmän raportteihin ja asiakastietojärjestelmään DomaCareen.

Hyvän kohtelun suunnitelmaa tehtäessä kerrotaan muistutuksen ja valituksen tekemisen mahdollisuudesta sekä siitä, että siihen annetaan tarvittaessa apua. Samoin **valituskelpoisia**

rajoittamistoimenpidepäätöksiä tehtäessä selvitetään oikeusturvakeinot. Lapsikohtaisen arvioinnin yhteydessä kerrotaan oikeusturvakeinoista myös silloin kun kyse on rajoitustoimenpiteestä, josta ei tehdä valituskelpoista päätöstä. Lapsille annettavissa kirjallisissa päätöksissä on automaattisesti valitusosoitus yhteystietoineen. Hyvän kohtelun suunnitelmassa on helposti ymmärrettäviä ohjeita lapsille. Oikeusturvakeinoista kerrotaan lapsen ikätasolle sopivalla tavalla. Tarvittaessa käytetään apuna ja tukena kuvia tai vaihtoehtoisia kommunikoinnin välineitä.

Vanhemmilta ja lapsen muilta läheisiltä voidaan ottaa palaute vastaan puhelimitse, viestitse tai vanhempaa tavatessa kotiharjoittelujen yhteydessä sekä erilaisten neuvotteluiden yhteydessä. Huoltajilta saatu palaute kirjataan lapsen asiakirjoihin DomaCare -asiakastietojärjestelmään ja IMS-poikkeamiin tai palautteisiin. Sosiaalityöntekijältä saatu palaute voidaan kirjata IMS:in palautteisiin. IMS-poikkeamailmoitukset käsitellään työyhteisön viikoittaisissa tiimeissä viikoittain ja yhdessä kehitetään yksikön toimintaa poikkeamat huomioiden ja niistä oppien.

Asiakaspalautekyselyt asiakkaiden kuulemiseksi toteutetaan kerran vuodessa loka-marraskuun aikana sekä aina asiakkuuden päättyessä. Kyselykoosteet välitetään hyvinvointialueille sopimusten mukaisesti. Hoivatien verkkosivuilla on jatkuvasti avoin palautteenantokanava asiakkaille.

Lumikellon palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle tulee tarvittaessa **ilmoittaa epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta** lomakkeella epäkohdan huomattessaan. Ilmoituksen voi tehdä myös suullisesti, jolloin sen kirjaa vastaanottanut henkilö. He ryhtyvät välittömästi selvittämään asiaa ja aloittavat toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi. Tarja Herraniemi tai Riitta Rämö ilmoittaa asiasta hyvinvointialueelle ja hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti valvontaan. Mikäli hyvinvointialue on ilmoittanut erilaisen toimintatavan epäkohtien käsittelyssä, niin sitä tulee noudattaa.

Poikkeamaraportointi on yksi keskeinen työkalu epäkohtien, laatu- ja riskien raportoinnissa. Raportointi tapahtuu IMS-järjestelmän kautta. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan arjessa tunnistamalla ja raportoimalla niistä esihenkilöille tai vastuutyöntekijöille. Kaikista vaara- tai todellisista läheltä piti -tilanteista tehdään poikkeamailmoitus. Poikkeamailmoitukset käsitellään viikkotiimeissä.

Lumikkelossa on tehty työterveyshuollon toteuttama työpaikkaselvitys, joka sisälsi työpaikkakäynnin ja kaksi seurantakyselyä. Selvitys tehdään määräajoin, joka on tallennettuna IMS-järjestelmään. Turvallisuussuunnitelmaan kuuluva työpaikan vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa työyhteisön kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Lumikkelossa palveluvastaava huolehtii, että toimintatapoja koko ajan arvioidaan ja tarvittaessa muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Ratkaisuja epäkohtiin pohditaan Lumikellon henkilökunnan kesken moniammatillisissa tiimeissä. Lumikkelossa henkilökunnan tulee käydä keskustelua vuoronvaihtoraportilla käsillä olevista arjen asioista. Työyhteisössä tiimeissä yhdessä käsiteltävien poikkeamien korjaavien toimenpiteiden suunnitelmat kirjataan aina tiimimuistioon sekä tarvittaessa yksikön sähköiseen viestivihkoon Doma Care järjestelmään, jotka molemmat ovat kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Tiimeissä arvioidaan ovatko korjaavat toimenpiteet parantaneet epäkohdan ja onko tilanteeseen saatu parannusta.

Muutoksiin liittyvistä asioista yksikön palveluvastaava tiedottaa henkilökuntaa välittömästi ja muutosten koskiessa asiakkaita tai yhteistyötahoja, myös heille tiedotetaan asiasta. Lisäksi Hoivatilla on säännöllisesti henkilöstöinfot sekä esihenkilöinfot, joissa tiedotetaan muutoksista ja linjauksista. Muutosten koskiessa asiakkaita tai yhteistyötahoja, myös heille tiedotetaan asiasta.

Hoivatien työsuojelutoimikunta käsittelee väkivaltatilanteista tehdyt koosteet. Käytössä oleva asiakas- ja työturvallisuusohjelma IMS ohjaa yksikön esihenkilöä sopimaan aikataulun, jonka kuluessa epäkohdat tai poikkeamat korjataan.

Lumikelloon sijoitetut lapset ovat iältään ja /tai kehitykseltään lapsia, jotka tarvitsevat vahvaa aikuisen ohjausta, turvaa ja huolenpitoa kaikissa arjen toimissaan. Asiakasturvallisuuden kehittäminen perustuu lapsen tuntemiseen ja tuen tarpeiden säännölliseen arviointiin, jotta hän saa sellaista apua, tukea ja ohjausta, jota hän kulloinkin tarvitsee. Lapsen turvallisuuteen liittyviä seikkoja huomioidaan hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Avekki-toimintatapamalli tukee osaltaan turvallisuutta ja tilanteiden hallintaa turvallisesti.

Yksikön turvallisuuden osalta turvallisuuskoordinaattorin tehtäviin kuuluu opastaa henkilökuntaa ja asiakkaita huomioimaan palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyviä seikkoja sekä perehdyttää henkilökuntaa ja asiakkaita. Palveluvastaava huolehtii, että henkilökunnalla on ajantasainen osaaminen liittyen ensiaputaitoihin ja alkusammutukseen. Lisäksi turvallisuuskoordinaattori ja koko henkilökunta huolehtii hälytysjärjestelmän ja paloilmoittimien toimintakunnosta tarkistamalla näiden kuntoa säännöllisesti. Yksikössä on käytössä vartijapainikkeet, joilla saadaan hälytettyä paikalle vartija.

Hoivatien laatupäällikkö Jari Hintsala vastaa Hoivatien turvallisuusasioista. Lasten ja perheiden palvelujen työsuojeluvaltuutettu on Toni Käsnänen.

Lumikellon palveluvastaava Herraniemi on vastuussa toimivasta yhteistyöstä turvallisuuskysymyksistä vastaavien viranomaisten kanssa.

Jos lapsi tarvitsee edunvalvontaa, tulee hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän tehdä asiasta kirjallinen ilmoitus Digi- ja väestötietovirastolle.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Lumikello sijaitsee Kempeleessä rauhallisella omakotitaloalueella. Lumikello on samassa kiinteistössä vanhusyksikkö Pieni Pelakuun kanssa. Lumikello sijaitsee U:n muotoisen rakennuksen yhdessä siivessä. Tilat on remontoitu Lumikelloa varten ja ovat kodinomaiset. Jokaisella lapsella on oma huone. Lumikellon keittiö ja olohuone ovat yhtä yhteistä tilaa, lisäksi Lumikellossa on leikki- ja pelihuone lasten leikkejä ja pelaamista varten. Leikki- ja toimintapaikkoja on myös käytävän perällä ja käytävän varrella. Lapsilla on käytössään 3 vessaa ja yhteinen suihku- ja saunatila. Peli- ja leikkihuoneen yhteydessä on myös vessa- ja suihkutila, jota voidaan käyttää tarvittaessa. Lapsilla on käytössään myös aistihuone, jossa lapsi pääsee aistimaan syvätuntemuksia ja kokemaan asioita eri aisteilla vireystilan säätelyä varten.

Lumikellon pihapiirissä on ulkoilualue erilaisia ulkoaktiviteetteja varten. Lisäksi lähitöillä on turvallisia leikkipuistoja sekä Köykkyrin ulkoilualue. Läheiseltä Zemppi Areenalta on vuokrattu liikuntatila Lumikellon käyttöön kerran viikossa.

Lumikellossa on ilmalämpöpumppu, jonka avulla esimerkiksi kesällä saadaan yksikön sisälämpötila pidettyä sopivana.

Lumikellossa on henkilöturvahälytysjärjestelmä, jolla voidaan hätätilanteissa hälyttää apua vartiointipalvelusta; Securitas p. 0204912600. Laitteet testataan kuukausittain ja tarvittaessa ohjaajien toimesta siihen laaditun ohjeistuksen mukaan, joka löytyy tarkastuslista-kansiosta. Lumikellossa ei ole kameravalvontaa. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa palveluvastaava Tarja Herraniemi sekä turvallisuuskoordinaattori Riku Tolonen.

Yksikössä huolehditaan säännöllisesti kerran vuodessa ja uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä toteutettavat turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoituksia tehdään 3–6 kertaa vuodessa. Kiinteistöä, rakennusta ja sen piha-alueiden kuntoa koskevat poikkeamat tehdään sähköpostilla ODL:n kiinteistöhuollon kautta.

Kemikaalit ja pesuaineet säilytetään lukkojen takana yksikön kodinhoituhuoneessa. Kemikaalien käyttöohjeet löytyvät kodinhoituhuoneen lukkollisesta kaapista yhdessä käyttöturvallisuustiedotteen kanssa.

Hoivatiellä on tila-asiantuntija, joka vastaa tiloihin tehtävien muutostöiden vaatimista sopimuksista, turva- ja kutsunlaitteiden toimivuudesta ja kiinteistöjen sopimusten mukaisista kunnosta.

Seuraavat tarkastukset tehty yksikössä:

Työterveyshuollon tarkastuskäynti 22.5.2025

Terveystarkastus 22.8.2025

Omavalvontapäivä 4.11.2025

Lääkehoidon auditointi

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n tietosuojasetus (EU 2016/679), kansallinen tietosuojalaki sekä eri lakien tarkentavat sääntelyt.

Henkilötietojen käsittelystä muodostuu käyttötarkoituksen mukaisia rekistereitä, joista on laadittu rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet. Tietosuojaselosteessa kerrotaan mm. mihin tarkoitukseen ja mitä henkilötietoja kyseisessä rekisterissä käsitellään.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Asiakastyön kirjaaminen

Ennen kuin Lumikellon uusi työntekijä voi kirjata asiakkaan tietoja Domacaren asiakastietojärjestelmään, tulee hänellä olla suoritettuna hyväksytysti NERO oppimisympäristössä olevat perehdytysuunnitelman mukaiset Hyvän kirjaamisen käytännöt ja Tietosuojalainsäädännön koulutukset. Tiimivastaavat lukevat päivittäin lasten asiakaskirjauksia sekä asiakaskoosteita ja ohjaavat henkilökuntaa tarvittaessa kirjauksissa. Jokaisella vuorovaihtoraportilla sovitaan kuka työntekijä ottaa kenenkin lapsen asioiden kirjaamisen vastuulleen ja työntekijän tulee huolehtia, että lapsen asioiden kirjaaminen asiakasjärjestelmään on toteutunut asianmukaisesti vuoron päättyessä.

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 on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Tietosuoja

Lain ja viranomaismääräysten noudattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Mikäli työntekijä kokee, ettei hänellä ole riittävästi tietoa, hän on velvollinen kertomaan asiasta esihenkilölle. Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojan ja tietoturvan toteutumista omassa yksikössään. Jokaisen työntekijän on allekirjoitettava tietosuojasitoumus, jonka esihenkilö tallettaa Mepcoon (HR-järjestelmä).

Tietosuojasitoumus pitää sisällään muun muassa asiakastietojen käsittelyyn liittyvän salassapitosopimuksen. Hoivatien tietohallinto valvoo pistokokein asiakastietojen käyttöä.

Asiakkailla on oikeus saada tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia asiakastietoja Domacaressa. Asiakkaan oikeus lokitietoihin määritellään asiakastietolaissa (26 §). Asiakas voi esittää pyynnön kirjallisesti rekisterinpitäjälle eli kotikuntansa hyvinvointialueelle, mikäli hän epäilee toiminnassa tapahtunutta perusteetonta käsittelyä.

Tietosuojan liittyvien poikkeamien raportointi on yksi osa Hoivatien poikkeamaprosessia. Jos työntekijä havaitsee vakavan tietosuoja- tai tietoturvapoikkeaman, hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi ja kirjaamaan myöhemmin poikkeaman. Tuntityöntekijä ilmoittaa poikkeamasta erillisellä tulostetulla lomakkeella. Lomakkeita löytyy toimiston hyllystä. Esihenkilö käsittelee poikkeamat, asiasta keskustellaan viikkotiimissä, paikannetaan juurisyy, suunnitellaan mahdolliset muutostarpeet ja kirjataan tiimimuistioon ja seurataan muutosta.

Tietosuojaan liittyvien riskien arviointi on myös osa yksikön turvallisuussuunnitelman tekemistä.

Rekistereihin liittyvät tietosuojaselosteet ovat Hoivatien verkkosivulla sekä yksikön ilmoitustaululla.

Asiakasasiakirjat laaditaan, säilytetään palvelun keston ajan ja palautetaan rekisterinpitäjälle arkistoitavaksi lakien edellyttämällä tavalla. (mm EU: tietosuoja-asetus, asiakasasiakirjalaki, julkisuuslaki, asiakastietolaki). IMS-järjestelmässä on työohje asiakirjojen käsittelyyn ja arkistointiin liittyen kohdassa Hoivatie yhteiset – Ohjeita palveluille - Asiakasasiakirjojen käsittelyohje Hoivatiellä.

Hävittävät asiakirjat hävitetään tietoturvalisella tavalla, yksikössä on silppuri/tietosuojasäiliö.

Hoivatien tietosuojan ja -turvan toteuttamisessa noudatettavat käytännöt kuvataan tietoturvasuunnitelmassa, joka löytyy IMS-järjestelmästä (Hoivatie yhteiset/tietoturva ja tietosuoja). IMS-järjestelmässä on myös työohje liittyen sosiaalisen median asianmukaiseen käyttöön.

Lumikkelossa käytetään salattua sähköpostia turvalliseen viestittämiseen asiakkaan asioissa.

Lumikello ilmoittaa tietoturvaloukkauksista tietosuojavaltuutetulle ja rekisterinpitäjälle lain edellyttämällä tavalla. Palveluvastaava ottaa kuitenkin tilanteessa ensin yhteyttä Hoivatien tietohallintoon, joka antaa tarkat ohjeistukset. Palveluvastaava vastaa siitä, että asia käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa edustajan/läheisen kanssa.

Hoivatien tietosuojavastaava on Casandra Andersson-Aho, 050-31 23 823, tietosuojavastaava@hoivatie.fi

Palveluvastaava arvioi yksikön henkilökunnan tietoturvalisyyteen liittyvän koulutustarpeen. Hoivatie NERO oppimisympäristössä oleva Tietosuojalainsäädännön osaamistesti suoritetaan vuosittain.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyvää Domacare-asiakastietojärjestelmää.

Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työohjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön yksikön henkilökunnalle tukea tarjoavat Hoivatien organisaation omat pääkäyttäjät. Hoivatien tietohallinto järjestää uusista ominaisuuksista yksikkökohtaisia koulutuksia, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden viikkoviestin kautta.

Hoivatiellä on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja se katselmoidaan ja päivitetään vuosittain Hoivatien tietohallinnon toimesta. Hoivatien tietoturvasuunnitelma on päivitetty 13.8.2024.

Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö.

Rekisterinpitäjänä on palveluntilaajana toimiva hyvinvointialue Hoivatie luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästi luovuttamisesta vastaa yksikön palveluvastaava.

Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö. Toiminta häiriötilanteissa on ohjeistettu yksikkökohtaisissa varautumissuunnitelmissa. Ohjeistus ja varautuminen kattavat myös tietoteknisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt.

Hoivatiellä on tietohallintopalvelun dokumentoima tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain.

Teknologiset ratkaisut

Vartijakutsu tapahtuu hälytysnapilla. Hälytyspainikkeet testataan joka viikko. Laitteista vastaa ja huolehtii Securitas Oy.

Securitas 24/7 p.020-4912600

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Lumikkelossa vakituksella hoito- ja kasvatushenkilökunnalla on suoritettuna hygieniapassit. Lapsia ohjataan oikeanlaiseen käsihygieniaan. Infektioiden torjunnassa Lumikkelossa noudatetaan Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin infektioiden torjuntayksikön ohjeistuksia.

Lumikkelossa hyvän yleisen hygieniatason ylläpitämisessä tärkeässä osassa on yksikön siivous ja pyykkihuolto. Lumikkelossa on käytössä siivouksen omavalvontaseuranta, jonka avulla seurataan puhtaanapidon ja hygieniakäytäntöjen toteutumista. Lumikellon viikko-ohjelmaan kuuluvat lasten huoneiden siivous ja pyykkihuolto toteutetaan lapsen kanssa ohjaajan ohjauksessa ja yhdessä tehden lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden. Lapset käyvät suihkussa viikko-ohjelman mukaisesti ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Terveydensuojeluviranomainen toteuttaa säännöllisesti tarkastuksia, joiden avulla yksikön hygienian tasoa myös seurataan. Palveluvastaava huolehtii, että kiinteistöpäällikölle ilmoitetaan tarkastuksen ajankohta etukäteen. Lumikelloon on laadittu erillinen puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma, joka toimii perehdytyksen välineenä ja löytyy IMS:stä. Lumikkelossa henkilökunta huolehtii yleisten tilojen ja pintojen puhtaudesta jokaisessa työvuorossa tarpeen mukaan. Yksikössä käy siivouspalvelu kerran viikossa keskiviikkoisin ja heidän toimestaan toteutetaan lisäksi laajempi perussiivous kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Lumikellon jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. Yksiköstä tuleva jäte siirretään piha-alueella sijaitseviin jäteastioihin päivittäin. Jätteet lajitellaan seuraavasti: biojäte, keräyspaperi, keräyskartonki ja muovijäte. Edellä mainittujen osalta piha-alueella on omat keräysastiat. Metallijäte ja lasijäte sekä ongelmajäte kuljetetaan asianmukaisesti kierrätyspisteisiin. Jätehuoltoyrityksenä on Kempeleen jätekuljetus.

Infektioiden torjunta

Jos lapsi sairastuu, lapsen tilaa seurataan jatkuvasti ja hänelle nimetty ohjaaja huolehtii lapsesta vuoronsa aikana. Pääasiallisesti lapsi sairastaa omassa huoneessaan, jotta vältetään taudin leviämistä. Kun lapsen hoito vaatii sairaalahoitoa tai sen arviota, turvaudumme terveydenhuollon resursseihin. Ohjaaja huolehtii lapsen riittävästä nesteytyksestä ja ravinnon saannista. Lapsi ei ruokaile muiden kanssa yhtäaikaisesti, vaan ruoka viedään hänelle huoneeseen. Lapsen käytössä on hänelle määrätty wc. Taudin leviäminen estetään myös siivoamalla pinnat siivousohjeiden mukaisesti ja muistuttamalla jokaista pesemään kädet saippualla. Sairaalle lapselle annetaan kannellinen roska-astia, joka tyhjennetään päivittäin. Hän ei tuo omia roskiaan muualle. Henkilöstön tulee seurata aktiivisesti ohjeistuksia, jos kyseessä on valtakunnallinen epidemia.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lumikellon lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja päivityksestä vastaa vastuusairaanhoitaja Reetta Pöyskö yhdessä konsultoivan lääkärin Jukka Rahkon ja palveluvastaava Tarja Herraniemen kanssa. Lääkehoitosuunnitelma toimii osana henkilökunnan perehdytystä ja päivitetystä lääkehoitosuunnitelmasta tiedotetaan aina henkilökuntaa heidän tietojensa ajantasaisuuden vuoksi. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Vastuu lääkehoidon käytännön toteuttamisesta on vastuusairaanhoitaja Reetta Pöysköllä yhdessä palveluvastaava Tarja Herraniemen kanssa. Lääkepoikkeamat kirjataan IMS-poikkeamiin sekä asiakastietojärjestelmä Domacareen. Lääkepoikkeamia seurataan yksikkö- ja koko toimialueen tasolla.

Yksikön lääkehoitoa toteuttavat henkilöt ovat suorittaneet lääkehoidon koulutuksen Lovelop (lääkeopin perusteet –koulutus). Sosiaalialan ammattihenkilöt suorittavat Nero-oppimisalustalla lääkehoidon 3 opintopisteen suuruisen lisäkoulutuksen. Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on Lovelop koulutukseen liittyen lääkkeen annostelulupa ja sosiaalialan ammattihenkilöillä valmiiksi annostellun lääkkeen antolupa. Lisäksi lääkeluvan omaava työntekijä on suorittanut PKV, PSYK ja Kipu 1-osion -lääketentit.

Yksikön vastuusairaanhoitaja valvoo lääkehoitosuunnitelman toteutumista arjessa. Vastuu lääkehoidon käytännön toteuttamisesta on yksikön vastuusairaanhoitajalla sekä perehdytyksen saaneilla ja työvuorossa olevilla yksikkökohtaisen lääkeluvan saaneilla työntekijöillä.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskevasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen

toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita Lumikkelossa ovat kuume- ja verenpainemittarit, puntari, pituusmitta, haavasidokset ym.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Lumikellon vastuusairaanhoitaja laatii laiterekisterin ja kalibroi Lumikkelossa olevat terveydenhuollon laitteet kerran vuodessa. Verenpainemittari kalibroidaan kolmen vuoden välein. Vastuusairaanhoitaja huolehtii kalibroinneista ja pitää yllä seurantalistaa kalibroitivista laitteista.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viollisesta terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Laite tai tarvike poistetaan käytöstä ja siitä tehdään IMS-ilmoitus. Hankitaan uusi laite. Asiasta on ilmoitettava yksikön esimiehelle, joka varmistaa, että asianmukaiset toimet ovat tehty asiaan liittyen (vaaratilanneilmoitukset).

Lumikkelossa vastuusairaanhoitaja vastaa terveydenhuollon laitteiden hankinnasta yhdessä palveluvastaavan kanssa. Vastuusairaanhoitaja laatii laiterekisterin ja pitää yllä seurantaa kalibroitivista laitteista. Vastuusairaanhoitaja kalibroi terveydenhuollon laitteet kerran vuodessa. Verenpainemittari kalibroidaan kolmen vuoden välein. Vastuusairaanhoitaja rekisteröi yksikön uudet laitteet käytössä olevaan Tintti laiterekisteriin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Retta Pöyskö, Kangastie 2, 90450 Kempele, p. 0504634830

Tarja Herraniemi, Kangastie 2, 90450 Kempele, p. 0505693650

Lumikellon toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Henkilökunnan osaaminen	Trauma- ja autismiosaamista lisäävät koulutukset, lapsikohtainen kohdistettu resurssointi.	palveluvastaava tiimivastaava
Väkivallan uhka	Riittävä henkilöstöresurssi, AVEKKI-koulutus, turvapainikkeet	palveluvastaava tiimivastaava turvallisuuskoordinaattori

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Lumikellon henkilökunta koostuu palveluvastaavasta, vastuusairaanhoitajasta, tiimivastaavasta ja 14 ohjaajasta. Hoito- ja kasvatushenkilöstöstä yli puolella on AMK-tutkinto ja loppuilla sosiaali- ja

terveysalan perustutkinto. Henkilöstön koulutusrakenne on: sairaanhoitaja 1, sosionomeja on 9, lähihoitajia on 2 ja nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajia 2. koko henkilöstöstä naisia on 12 ja miehiä 2.

Ostopalveluna Lumikkelossa työskentelee toimintaterapeutti Elisa Ylikulju Taidon Askeleet Oy.

Lisäksi Lumikellon kahdelle lapselle on myönnetty lisäresurssi ajalle 1.12.-2025 – 31.12.2026. Tämä lisää henkilöstön määrää määräaikaisesti.

Sijaisia käytetään tarvittaessa, jotta vuoroissa on riittävästi henkilökuntaa. Käytämme Sijaiset.fi sijaispalvelua. Sijaisten käytössä huomioidaan aina koulutus ja soveltuvuus tehtävään. Lumikkelossa pyritään käyttämään lapsille jo tutuksi tulleita sijaisia. Palveluvastaava, tiimivastaava tai vuorovastaava arvioi aina sijaistarpeen ja hankkii lisähenkilöstöä sijaisjärjestelmän kautta/ koordinoi sijaisjärjestelyt.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla ja ennakkoinnilla, asiakkaiden tuen tarpeen jatkuvalla arvioinnilla. Noudatetaan määriteltyjä henkilöstömitoituksia. Vuorossa on aina vastuuvuorolainen, sekä lääkevastuuvuorolainen.

Oman työn suunnittelu ja aikatauluttaminen korostuu vastuuhenkilöiden tehtävien organisoinnissa. Tiimivastaava huolehtii ohjaajien kanssa lasten arjesta ja ovat läsnä henkilökunnan kanssa tehtävässä työssä. Tiimivastaava tiedottaa palveluvastaavaa, mikäli työyhteisössä esiintyy kuormitustekijöitä tai työyhteisössä tapahtuu muutoksia.

Tiimivastaava huolehtii oman työnsä suunnittelusta siten, että tiimin ohjaamiseen on riittävästi aikaa. Tiimivastaavan työtä ohjaa ja tukee yksikön palveluvastaava.

Lumikellon palveluvastaava ei kuulu hoito- ja kasvatushenkilöstöön, palveluvastaavan tehtävä on hallinnollinen. Vuosikello ohjaa palveluvastaavan työtehtäviä. Kuukausikeskusteluissa palvelujohtajan kanssa varmistetaan, että työtehtävissä edetään. Palveluvastaavan työtä tukee Hoivatien tukipalvelut kuten esimerkiksi HR, tietohallinto, taloushallinto, viestintä sekä Hoivatien laatu- ja keittämistyö

Henkilöstön vähimmäismitoitus Lumikkelossa on 1,88 työntekijää/asiakaspaikka.

Lumikkelossa työntekijät työskentelevät ohjaajanimikkeellä, tämän lisäksi nimikkeinä on palveluvastaava, tiimivastaava ja vastuusairanhoitaja. Työntekijöistä vähintään puolella on sosiaali- ja terveysalan tai kasvatustieteiden ammattikorkeakoulututkinto ja puolella on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Palveluvastaava tarkistaa työsuhteen alussa ohjaajan Suosikki- ja Terhikki-rekisteritiedot. Tiedot tallennetaan Mepco -henkilöstöjärjestelmään. Työntekijän rikostaustaote tarkistetaan heti työsuhteen alussa ja se dokumentoidaan myös Mepco -järjestelmään.

Työtehtävänä ohjaajilla on yksilöllinen, tuen tarpeen arvioinnin perusteella tehty suunnitelmallinen lasten päivittäinen ohjaus. Ohjaajien työ on kolmivuorotyötä ja tiimivastaavan sekä vastuusairanhoitajan työ kaksivuorotyötä painottuen päivävuoroihin.

Ohjaaja ilmoittaa poissaolosta virka-aikana palveluvastaavalle ja muina aikoina suoraan yksikköön vuorovastaavalle. Arvioitaessa sijaisen tarvetta mietitään ensin mahdollisuus yksikön sisäisiin työvuorojärjestelyihin.

Palveluvastaava tai hänen poissa ollessaan tiimivastaava tai työvuoro-kohtainen vuorovastaava (vastaa vain siitä ajasta, kun esihenkilö ei ole paikalla) tekee päätöksen sijaisen hankkimisesta. Sijaiset haetaan sähköisen sijaisjärjestelmän (sijaiset.fi) kautta. Sijaiset.fi on henkilöstöpalvelualan yritys, joka on keskittynyt palvelemaan sosiaali- ja terveysalan yrityksiä. Heillä on vahva tuntemus sosiaalipalvelualan työehtosopimuksista ja valtakunnallinen työnhakijapooli, jonka työntekijät on haastateltu ja seulottu tarkasti. Yksikkökohtaisesti on määritelty oma sijaispooli.

Myös määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan työntekijöitä, joilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus sekä kokemusta lastensuojelusta. Määräaikaisiin tehtäviin tai tilapäiseksi tuntityöntekijäksi

voidaan ottaa henkilö, jolla on 2/3 opinnoista suoritettu tai akuuttitilanteessa kouluttamaton henkilö. Tällainen henkilö voi toimia työssä vain pätevän työntekijän ohjauksessa.

Henkilöstön hyvinvointiin panostetaan ja työtä kehitetään toimintayksiköissä. Käytössä on aktiivisen tuen toimintamalli yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Toimintayksikkökohtaisesti ylläpidetään riittävää sijaishenkilöstömäärää, jotta äkillisiin poissaoloihin on mahdollista saada työntekijä. Työvuorojen resurssia seurataan Työvuorovelho järjestelmän avulla. Järjestelmä laskee vuoro kohtaisen työntekijäresurssin. Laadukkaalla työvuorosuunnittelulla pyritään siihen, että työntekijöiden hyvinvointi toteutuu mahdollisimman hyvin myös vuorotyössä. Myös loma-aikana kiinnitetään huomio siihen, että yksiköissä on riittävä ja pätevä henkilökunta.

Rekrytoitaessa yksikköön uutta työntekijää kelpoisuusehdoksi määritellään aina sosiaali- tai terveysalan perustutkinto tai AMK-tason tutkinto tai humanistisen alan AMK tutkinto. Työntekijältä toivotaan alan aiempaa työkokemusta ja kokemusta työskentelystä perheiden kanssa.

Palkatessa työntekijää otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki, Terhikki). Rikosrekisteriote lasten kanssa työskenteleville esitetään yksikön esimiehelle työsuhteen alkaessa.

Hakijoiden joukosta valitaan haastatteluun ne henkilöt, joiden hakemus vastaa työpaikkailmoituksen kelpoisuus- ja soveltuvuusehtoja. Haastatteluun osallistuu yleensä kaksi henkilöä: yksikön palveluvastaava ja hänen lisäkseen yleensä yksikön tiimivastaava tai toisen yksikön palveluvastaava.

Hakijan soveltuvuutta kartoitetaan tarkemmin haastattelussa. Haastattelussa käydään läpi hakijan toiveita ja odotuksia työtehtävän suhteen, aikaisempi kokemus sosiaalialalta, koulutus, sekä sitä, millainen käsitys hänellä on työtehtävästä ja työtehtävään vaadittavasta osaamisesta ja työntekijän ominaisuuksista. Hakijalle kerrotaan työtehtävästä ja yksiköstä tarkemmin haastattelun aikana, jolloin työnhakija voi myös muodostaa tarkempaa mielikuvaa työtehtävästä.

Hakijan tulee osata tukea lasta arjen taitojen haltuunotossa ja olla valmis antamaan tiivistä ohjausta ja aikuisen tukea, sekä auttamaan lasta löytämään omia vahvuuksia. Hakijalla tulee olla halua ja kykyä olla läsnä aikuisena lapselle.

Tehtävään valitaan henkilö, joka koulutuksensa puolesta on kelpoinen tehtävään ja joka ominaisuuksiltaan ja osaamiseltaan vastaa haettuja ominaisuuksia. Tehtävään soveltumista autetaan hyvällä perehdyttämisellä. Työn sujumista seurataan ja työstä kerätään palautetta. Uudella työntekijällä on työsopimuslain mukainen koeaika, jolloin tehtävään soveltumista seurataan erityisen tarkasti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Rekrytoitaessa henkilöstöä työpaikkailmoitukseen määritellään kelpoisuusehdoksi sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai AMK- / opistotason tutkinto. Lisäksi hakijalta toivotaan aiempaa työkokemusta lastensuojelutyöstä sekä työskentelystä perheiden kanssa.

Lumikellossa vakituinen henkilökunta perehdyttää uuden työntekijän Hoivatien perehdytys suunnitelman mukaisesti arjen työhön.

Perehdytyksen alusta vastaa palveluvastaava, jotta työntekijä pääsee hänelle tarkoitettuihin järjestelmiin, uuden työntekijän perehdytyskoulutuksiin ja oppimisympäristöön.

Tiimivastaavat vastaavat perehdytyksestä tiimin arkeen ja asiakkaisiin. Uusi työntekijä työskentelee alussa tiiviisti tiimivastaavan tai toisen sovitun työntekijän rinnalla. Perehdytyksen alussa käydään läpi fyysiset tilat sekä asiakkaat, lisäksi perehdytyksessä käydään turvallisuusasiat (hälyttimet, tietoturva, salassapito jne.) sekä sähköiset työkalut. Materiaalia perehdytykseen löytyy IMS

toiminnanohjausjärjestelmästä. Perehdyttäjät merkitsee uuden työntekijän kanssa käydyt asiat perehdytyslomakkeelle. Omavalvontasuunnitelma on oleellinen osa perehdytystä. Lopuksi perehdytysuunnitelma allekirjoitetaan ja tallennetaan henkilöstötietojärjestelmään Mepcoon.

Uudella työntekijällä on työsopimuslain mukainen koeaika, jolloin tehtävään soveltumista seurataan erityisen tarkasti.

Perehdytykseen kuuluu lisäksi sähköisen oppimisalusta NERO:n koulutuspaketteja; Hyvän kirjaamisen käytänteet, KANTA-palvelut, tietosuojakoulutus sekä Tietopaketti lastensuojelulaista ja rajoitustoimenpiteistä. Jälkimmäinen koulutuspaketti täytyy olla hyväksytysti suoritettuna, jotta ohjaajalle voidaan delegoida oikeudet tehdä päätöksiä lastensuojelulain mukaisista rajoittamistoimenpiteistä. GDPR-asetuksen mukaisesti jokainen uusi työntekijä perehtyy tietosuojaan ja osoittaa osaamisensa suorittamalla tietosuojatestin (Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle 2020) hyväksytysti. Nuorten Ystävien Tietoturva- ja tietosujoaohjeistus on päivitetty toukokuussa 2018 vastaamaan GDPR-asetuksen mukaisia vaatimuksia.

Jokainen uusi työntekijä, opiskelija ja harjoittelija allekirjoittaa kirjallisen salassapitositoumuksen työsuhteen/harjoittelun alkaessa. Salassapitoasiat käydään läpi työsuhteen alkaessa perehdyttämissuunnitelman mukaisesti ja työntekijä/opiskelija/harjoittelija perehdytetään asiakastietojärjestelmän ja muiden Hoivatien käytössä olevien sähköisten tietojärjestelmien käyttöön.

Lumikkelossa riittävä ja osaava, yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi järjestetään työnohjausta ja kohdennettua koulutusta henkilökunnalle. Henkilökunnan koulutustarpeita kartoitetaan mm. kehityskeskusteluissa. Koulutussuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan työntekijöiden koulutustarpeet sekä yksikön toiminnan kehittäminen. Yksikön asiakasprofiilin kannalta on tärkeää, että työntekijät koulutautuvat syventävinä koulutuksina muun muassa nepsy-, kehityksen viivästymä ja traumaoireiluista opettaviin menetelmäkoulutuksiin. Hoivatiellä on käytössä henkilöstön koulutusten vuosikello ja täydennyskoulutusten tarvetta arvioidaan aina yksikön tarpeet ja haasteet huomioon ottaen. Palveluvastaava seuraa täydennyskoulutusten suorittamista asianmukaisesti.

Lumikellon työntekijöitä on koulutettu sisäisin koulutuksin kehityksellisiin traumoihin, diagnoosin merkitys tavoitteiden asettelussa sekä HOT -menetelmään. Lisäksi henkilökuntaa koulutetaan nepsy-valmentajiksi.

Hoivatien lapsioikeuden asiantuntija järjestää yksiköissä rajoitustoimenpidekoulutuksia ja Lumikellon henkilökunnalla on mahdollista konsultoida häntä juridisiin kysymyksiin liittyen.

Yksikön työntekijöillä tulee olla ajan tasainen ensiapukoulutus ja alkusammutuskoulutus.

Työntekijöiltä kerätään kahdesti vuodessa Pulse -palaute työtyytyväisyydestä keväisin ja syksyisin. Työntekijät vastaavat kyselyyn nimettömästi sähköisesti. Tulokset käydään läpi henkilöstöinfossa ja vielä yksikkökohtaisesti tiimissä. Vastausten pohjalta kehitetään yksikön toimintaa, jotta henkilöstön ääni tulee kuuluviin ja parannetaan työhyvinvointia.

Yksikön palveluvastaava varmistaa, että yksikössä vuosittain päivitetään muun turvallisuussuunnittelun ohessa työn vaarojen arviointi. Lisäksi käytössä on suunnitelmallinen, strukturoitu uuden työntekijän perehdyttämisprosessi, käytössä on asianmukaiset henkilönsuojaimet (suojalasit, kertakäyttöhanskat, viiltosuojahanskat, auton turvapeksi), työterveyshuollon palvelut, työsuojelutoimikunta, turvallisuuskoordinaattoritiimitoiminta, säännölliset AVEKKI-koulutukset, ensiapu-, alkusammutuskoulutukset, vuosittaiset poistumisharjoitukset ja turvallisuuskävelyt,

haastavien tilanteiden jälkipurku-toimintakäytäntö, Hoivatien tienviitat vastuulliseen työkäyttäytymiseen ja varhaiseen puuttumiseen. Näiden toimien avulla turvataan ohjaajien työhyvinvointi ja turvallisuus yksikössä.

Harjoittelua tekevä opiskelija ei pääsääntöisesti ole Hoivatiellä työsuhteessa, mutta hänellä on samoja velvollisuuksia kuin työntekijöillä esimerkiksi tietosuojasitoumus. Mikäli harjoittelu on palkallinen, on kyse työsuhteesta ja harjoittelijalle kuuluu samat oikeudet ja velvollisuudet kuin muille työntekijöille.

Esihenkilö nimeää yksiköstä opiskelijavastaavat.

- Opiskelijavastaavat ohjaavat opiskelijaa ja huolehtivat opiskelijan perehdytyksestä.
- Opiskelija perehdytetään liiketoiminnan perehdyttämissuunnitelmaa soveltaen (löytyvät IMS:stä), suunnitelmasta voi myös muokata yksikkökohtaisen harjoittelijalle soveltuvan perehdyttämissuunnitelman.

Harjoittelija ei koskaan työskentele yksin, esimerkiksi asiakkaan kanssa kauppaan lähtö parityönä, ei yksin.

- Yövuorot parityönä, ei yksin (1–2 yötä riittää harjoittelijan oppimiskokemuksen vahvistamiseksi).
- Harjoittelija ei lähtökohtaisesti osallistu esim. rajoittamistoimenpiteisiin.

Lumikellon toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Henkilökuntapulan vuoksi ei pystytä vastaamaan oireilevien lasten tuentarpeeseen	Asianmukainen työvuorosuunnittelu, seuraavien päivien ja viikkojen tarkastelu ja ennakointi, tehdään vuorokohtainen tilannearvio tärkeimmistä asioista	Vuorovastaava, tiimivastaava, ohjaajat, palveluvastaava
Työntekijäpulan vuoksi luvanmukainen työntekijämitoitus ei täyty	Ennakointi	Vuorovastaava, tiimivastaava, palveluvastaava
Riittämätön perehdytys	Varmistetaan perehdytys ja toteutetaan sisäistä omavalvontaa vuoroissa ohjaten ja tukien työntekoa	kaikki
Ei pystytä pitämään kiinni puitesopimusten/sopimusten sisällöistä	Sisäiset koulutukset ja konsultaatiot, ulkoiset koulutukset	Palveluvastaava

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sijoitusjakson alussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittelee lapsen välittömän palvelun tarpeen. Lumikkelossa asiakaspaikkatiedustelut ohjautuvat ensisijaisesti palveluvastaavalle, joka käy keskustelua lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yksikön soveltuvuudesta lapsen tarpeisiin. Tässä yhteydessä kartoitetaan lapsen tilanne ja tuen tarve mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Sijoituksen edetessä ajallisesti pidemmälle lapsen palvelun tarpeen arviointia tukee yksikössä tehtävät havainnot lapsen sijaishuollon toteutumisesta.

Lumikkelossa lapsen palvelun tarpeen arviointi ensisijaisesti perustuu arjessa tehtävään ammatilliseen havainnointiin, omaohjaajatyöskentelyyn ja moniammatillisen työryhmän arvioon sekä lapsen vanhempien ja koulun kanssa tehtävään yhteistyöhön. Normaalin arki- ja omaohjaajatyöskentelyn ohella Lumikkelossa käytettäviä menetelmällisiä keinoja palvelun tarpeen arvioinnissa ovat mm: InterRAI ChYMH-DD arviointi (lasten RAI), erilaiset diagnostiset kyselyt vastuusairaanhoidajan tekemänä ja neuropsykiatrisen ohjauksen tarpeen arviointi.

Lumikelloon sijoitettu lapsi saa tiivistä huolenpitoa ja kokonaisvaltaista kasvatusta ja kuntoutusta. Lapsen lisäksi myös hoidosta ja kasvatuksesta vastaava henkilöstö, kuten omaohjaajat saavat työhönsä tukea moniammatilliselta tiimiltä.

Vanhempien kanssa pyritään tiiviiseen yhteistyöhön kaikessa lapsen arkeen liittyvissä asioissa ja vanhempia osallistetaan ja kannustetaan lapsen arkeen.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Lumikelloon sijoitetulle lapselle aletaan laatimaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaa välittömästi sijoituksen käynnistyttyä. Lapsen omaohjaajat yhteistyössä lapsen, tiimivastaavan, lapsen vanhempien/ muun läheisverkoston ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa laativat hoito- ja kasvatussuunnitelman yhdessä. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa määritellään asiakassuunnitelmaan pohjautuvat yksilölliset tavoitteet lapsen sijoitusajalle, sekä keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Lapsi osallistuu tavoitteiden asetteluun, ainakin yksi tavoitteista tulee olla lapsen asettama. Tavoitteiden asettelun apuvälineenä käytetään kuvallista menetelmää.

Sijoituksen alussa lapselle tehdään InterRAI ChYMH-DD arviointi, jonka pohjalta luodaan tavoitteita arkeen. Lapsen tuen tarpeet ja toimintakyvyn eri osa-alueet kirjataan suunnitelmaan konkreettisesti. Suunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti arjessa ja seurannan toteutuminen dokumentoidaan päivittäin Domacare-asiakasjärjestelmään. Kuukausikoosteissa lapsen tilanteen kehittymistä peilataan hoito- ja kasvatussuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on omaohjaajatyöskentelyn ja sijoituksen vaikuttavuuden arvioinnin keskeinen työväline. Suunnitelmaa päivittäessä lapsi arvioi omaohjaajan kanssa edellisen jakson aikana laadittujen tavoitteiden saavuttamista; positiiviset asiat ja edelleen muutosta edellyttävät asiat. Lumikellon tiimivastaava huolehtii, että hoito- ja kasvatussuunnitelmat on päivitetty ajallaan.

Tiimivastaava ovat päävastuussa siitä, että koko kasvatuksesta vastaava henkilökunta tiedostaa hoito- ja kasvatussuunnitelman merkityksen keskeisenä työvälineenä, yksikössä toimitaan lapsen kanssa laaditun suunnitelman mukaisesti ja, että suunnitelman päivitetään sovitusti vastaamaan lapsen tarpeita.

Omaohjaajien tehtävänä on tiedottaa lasta koskevissa asioissa koko työryhmää. Asiakasasioita käydään läpi päivittäin raportilla ja yksikön viikkotiimeissä.

Aloituseuvottelussa vastuusosiaalityöntekijän johdolla käsitellään sijoituksen perusteet ja tavoitteet. Aloitusneuvottelu pyritään pitämään ensimmäisellä viikolla ja tarvittaessa voidaan

toteuttaa myös etäyhteyksiä hyödyntäen. Hoito- ja kasvatussuunnitelma perustuu aloitusneuvottelussa laadittuun asiakassuunnitelmaan ja päivitetään jatkossa aina tarvittaessa ja asiakassuunnitelman päivittämisen jälkeen.

Päivittäiskirjauksissa otetaan huomioon Domacaresta löytyvät asiakaskohtaisen suunnitelman tavoitteet, jotka pilkottu konkreettisiksi käytännönläheisiksi tavoitteiksi. Jokainen työntekijä tutustuu asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Tavoitteet on lisätty Domacareen helposti nähtäville asiakkaan etusivulle. Lisäksi asiakaskohtaisia tavoitteita käsitellään viikkotiimeissä ja ne dokumentoidaan Domacareen asiakaskohtaisesti viikkotiimi symbolin kohdalle. Päivittäiskirjaukset on peilattava aina lapsen henkilökohtaisiin tavoitteisiin ja ne pidetään mielessä käytännön asiakastyössä.

Asiakkaan kohtelu

Lumikkelossa on selkeät kirjalliset ohjeet kasvatuksellisista käytännöistä, joita noudatetaan kaikessa yksikön toiminnassa. Kasvatukselliset keinot perustuvat lapsen yksilöllisiin tarpeisiin, sijoituksen tarkoitukseen sekä lastensuojelulain säännöksiin, eikä niihin sisälly rangaistuksia, nöyryyttämistä tai mielivaltaisia seuraamuksia.

Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti lastensuojelulain rajoitustoimenpiteitä, kasvatuksellisten keinojen ja rangaistusluonteisten toimintatapojen välisiä eroja sekä lapsen oikeuksia koskevissa kysymyksissä. Kaikille työntekijöille on selkeästi linjattu, että rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain laissa säädetyin perustein ja menettelyin, eikä kasvatuksellisia keinoja saa käyttää kurinpidollisina seuraamuksina.

Kasvatuksellisten käytäntöjen asianmukaisuutta arvioidaan jatkuvasti osana arjen työtä, työnohjausta ja esihenkilötyötä. Kasvatuksellisia käytäntöjä käydään läpi muun muassa lasten asioihin keskittyvässä henkilöstön viikkotiimissä. Palveluvastaava seuraa toimintaa, puuttuu epäasiallisiin käytäntöihin viipymättä ja varmistaa, että henkilöstö toimii ohjeiden mukaisesti.

Lumikkelossa jokaisen lapsen arki rakentuu aina lapsen yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Lumikkelossa taataan jokaiselle lapselle yksilöllisyyttä ja yksityisyyttä arvostava lastensuojelulain ja lasten oikeuksien mukainen kohtelu. Asiakkaan ihmisarvoa, kulttuuria, vakaumusta ja yksityisyyttä on kohdeltava kunnioittaen. Ja muistaen, että lapsi saa olla lapsi. Lumikellon henkilökunta on sitoutunut luomaan turvallista, välittävää ja ennakoitavaa ilmapiiriä. Haluamme, että Lumikello on lapselle koti.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Lumikellon työntekijät kunnioittavat ja vahvistavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukevat hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen huomioiden lapsen kehitystason.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu: yhdenvertaisuudesta, oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen, oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös lapsen tahdon vapautta ja itsemääräämisoikeutta.

Lumikkelossa lapsen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kuulemalla häntä ja ottamalla jokaisen lapsen mielipide huomioon. Jokaisella lapsella on yksilöllinen viikko-ohjelma, joka sisältää lapsen toiveiden mukaista vapaa-ajan tekemistä, kuten harrastustoimintaa. Jokaisella lapsella on oma huone, jota hän voi halutessaan sisustaa mieleisellään tavalla. Lumikkelossa jokaisella lapsella on oikeus omaan tilaan ja omaan aikaan. Lapsi hallitsee omaa tilaansa, huoneeseen mennessä koputetaan aina ensin. Kaikille lapsille opastetaan toisten lasten tilan kunnioittamista mm. niin, että toisten huoneisiin saa mennä ainoastaan huoneenhaltijan luvalla. Lapsilla on käytössään omat yhteydenpitovälineet. Lapsia tuetaan harrastamaan ja löytämään häntä tukevia mielenkiinnonkohteita yksilöllisesti ja hän voi hoitaa omia asioitaan yksikön ulkopuolella. Lapset saavat ulkoilla itsenäisesti sovittujen sääntöjen puitteissa. Jokainen lapsi saa kerran kuukaudessa ikätasonsa mukaisen summan käyttörahaa. Lisäksi vaaterahaa kertyy tarpeenmukaisiin vaatehankintoihin 70€/kk, sekä omaan puhelimeensa noin 30 euroa puhe-/nettiaikaa. Harrastuksia tuetaan 500€/vuosi. Lapset päättävät itse siitä, miten käyttövaransa käyttävät ja omien rahojen hallinta on heillä itsellään. Lapsia ohjataan yksilöllisen tarpeen mukaan rahan käytössä ja talouden hallinnassa. Käyttövarojen hallinnasta ja säilyttämisestä sovitaan vastuusosiaalityöntekijän kanssa.

Lumikkelossa lasten osallisuutta tuetaan monin eri tavoin. Päivittäisten kohtaamisten lisäksi yksilökeskusteluissa ja myös viikoittaisissa yhteisöpalavereissa kannustetaan lapsia osallisuuteen ja vahvistetaan heidän kuulluksi tulemisensa tärkeyttä. Lasten palaverin toteutuksessa huomioidaan lasten yksilölliset haasteet sekä mahdollistetaan osallistuminen kehitystason mukaisesti. Mielipiteet otetaan Lumikellon arjen suunnittelussa huomioon.

Lapsia kannustetaan vaikuttamaan omaan vapaa-ajan toimintaansa, harrastustensa valintaan ja yksikön arjen suunnitteluun. Lasten toiveita arjessa kuullaan paitsi yksilökeskusteluissa myös viikoittaisissa yhteisöpalavereissa. Esimerkiksi retkien ja muun yhteisen tekemisen osalta huomioidaan vahvasti lasten ajatukset ja pyritään järjestämään heidän toiveidensa mukaista vapaa-ajan toimintaa.

Lumikkelossa lapset osallistuvat itseään koskeviin päätöksiin joiltakin osin, huomioiden ikä- ja kehitystaso. Lapsella on tieto yksikön vastuuhenkilöstä ja miten hänet tarvittaessa tavoitetaan. Jokaiselle lapselle tallennetaan heidän omiin puhelimiinsa yksikön palveluvastaavan numero ja heidän asiointinsa vastaavan sosiaalityöntekijänsä numero heidän niin halutessaan. Lapsen kanssa käydään läpi oikeusturvakeinot aina ikä- ja kehitystasoisesti.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitohenkilökunta varmistaa, että lapsella on oikeus olla mukana omien asioidensa hoitamisessa ja ilmaista omia mielipiteitään. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Lumikkelossa tiedostetaan perustuslain mukainen ihmisen oikeus muun muassa henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja yksityiselämän suojaan. Lapsen itsemääräämisoikeuteen puututaan ainoastaan silloin, kun lapsen itsensä tai muiden henkilöiden terveys, turvallisuus tai sijaishuollon tavoitteet uhkaavat vaarantua eikä muita keinoja ole käytettävissä. Sijaishuoltopaikan huolenpitovelvollisuus huomioiden lapsen perusoikeuksiin puuttuvia rajoituspäätöksiä käytetään vain siinä määrin kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii. Perusoikeuksien rajoittamista harkitaan aina rajoitusten hyväksyttävyy- ja suhteellisuusvaatimusten mukaisesti. Rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen perustuu aina lakiin.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä käytettäessä Lumikellon henkilökunta tiedostaa sen, ettei rajoitustoimenpiteitä saa koskaan käyttää kasvatuksellina seuraamuksina tai rangaistuksina. Rajoitustoimenpiteillä turvataan huostaanoton / sijaishuollon tavoitteiden toteutuminen sekä estetään lapsen hyvinvointia vahingoittava käyttäytyminen. Lumikellon henkilökunta tiedostaa, että rajoitustoimenpiteillä puututaan aina ihmisen perustuslaissa

määriteltyihin perusoikeuksiin. Tästä syystä lapsen rajoittamiseen suhtaudutaan aina huolellisuudella ja siitä tehdään perusteltu kirjallinen päätös voimassa olevien lainsäädännön edellytysten mukaisesti. Rajoitustoimenpiteen jälkeen lapsen kanssa tehdään Lastensuojelulain 74 a §:n edellyttämä rajoituksen lapsikohtainen arvio, joka kirjataan ja lähetetään sosiaalityöntekijälle.

Hoivatien lastensuojelupalveluihin on laadittu yksityiskohtainen menettelytapaohjeistus rajoittamiseen liittyen. Lumikkelossa on edellä mainitun ohjeistuksen mukainen delegointisääntö, jossa ohjeistetaan rajoitustoimenpidekohtainen päätöksentekomenettely lastensuojelulain mukaisesti. Lumikkelossa palveluvastaava varmistaa, että jokainen työntekijä suorittaa Hoivatien verkkokurssin lastensuojelusta ja rajoittamistoimenpiteistä. Jokainen työntekijä perehdytetään rajoitustoimenpiteiden laatimiseen ennen delegointisääntöön lisäämistä. Hoivatiellä järjestää koko lastensuojelun henkilöstölle lastensuojelun lakikoulutuksia täydennyskoulutuksina. Perusoikeuksien rajoittamista harkitaan aina rajoitusten hyväksyttävyy- ja suhteellisuusvaatimusten mukaisesti. Rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen perustuu aina lakiin. Lisäksi lapsioikeuden asiantuntija kouluttaa rajoitustoimenpiteistä yksikössä.

Tilanteissa, missä henkilökunnan on rajoitettava lapsen itsemääräämisoikeutta, Lumikkelossa toimitaan lastensuojelulain menettelytapaohjeistuksen ja delegointisäännösten mukaisella tavalla. Henkilökunta huolehtii aina rajoitettavan lapsen, muiden lasten sekä henkilökunnan turvallisuudesta tilanteissa, joissa rajoitustoimenpiteitä käytetään. Lumikkelon henkilökunta arvioi rajoittamisen tarpeenmukaisuutta koko päätöksen ajan ja rajoituspäätöstä lievennetään tai sen kestoa lyhennetään välittömästi, mikäli ilmenee, että rajoitukselle ei ole enää tarvetta ja tavoitteisiin voidaan päästä lapsen itsemääräämisoikeutta vähemmän rajoittavin keinoin.

Perusoikeuksien rajoittamista harkitaan aina rajoitusten hyväksyttävyy- ja suhteellisuusvaatimusten mukaisesti. Rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen perustuu aina lakiin.

Rajoittamistoimenpiteiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti yksikön palveluvastaavan ja lastensuojelupalvelujen palvelupäällikön välisissä seurantakeskusteluissa sekä toisaalta myös lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa käydyissä keskusteluissa ja kirjallisen raportoinnin muodossa. Kasvatuksellisten käytänteiden käyttöä on avattu yksikkökohtaisessa Hyvän kohtelun suunnitelmassa. Rajojen asettamisella pyritään lasten kasvun ja kehityksen tukemiseen ja auttamiseen.

henkilöstö saa tarvittaessa tukea Hoivatien lapsioikeuden asiantuntijalta rajoittamistoimenpiteiden perusteiden ja tarpeellisuuden arviointiin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen yksikössä

Yksikössä tiedostetaan perustuslain mukainen ihmisen oikeus muun muassa henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen sekä yksityiselämän suojaan. Lastensuojeluyksikössä on kuitenkin toisinaan välttämätöntä lapsen sijaishuollon tavoitteiden turvaamiseksi turvautua lastensuojelulain 11 luvun mukaisiin rajoitustoimenpiteisiin.

Sijaishuoltopaikan huolenpitovelvollisuus huomioiden lapsen perusoikeuksiin puuttuvia rajoituspäätöksiä käytetään yksikössä vain siinä määrin, kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen sitä välttämättä vaatii.

Yksikössä ymmärretään, että rajoituksia ei käytetä rangaistuksina tai ennakkollisesti vaan niillä turvataan huostaanoton/sijaishuollon tavoitteiden toteutuminen ja estetään lapsen hyvinvointia vahingoittava käyttäytyminen. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan aina lapsen ihmisarvoa kunnioittaen ja toimitaan siten, ettei lapselle tule nöyryytetyksi tulemisen tunnetta.

Hoivatien lastensuojelupalveluihin on laadittu yksityiskohtainen menettelytapaohjeistus rajoittamiseen liittyen. Yksikkökohtaisesti on laadittu delegointisääntö, jossa ohjeistetaan rajoitustoimenpidekohtainen päätöksentekomenettely lastensuojelulain mukaisesti. Yksikkökohtaisesti on siis nimetty ne henkilöt, jotka osaamisensa pohjalta ovat yksikön palveluvastaavan toimesta valtuutettu tekemään päätöksiä lastensuojelulain mukaisista rajoittamistoimenpiteistä.

Arjessa esille tuleva mahdollinen itsemääräämisoikeuden rajoittaminen huomioidaan myös hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Suunnitelmassa kuvataan lapselle tyypillistä haastavaa käyttäytymistä ja laaditaan yhtenäiset ohjaukset, joiden avulla pyritään ennaltaehkäisemään tilanteiden eteneminen rajoittamistoimenpiteiden tarpeen tasolle. Lastensuojeluyksikössä kaikkien rajoitustoimenpiteiden osalta noudatetaan lastensuojelulakia. Turvasuunnitelmassa on pohdittu yksilöllisesti tiettyjä arjen käytänteitä ja rakenteita, jotka vaikuttavat arjen sujuvuuteen ja turvallisuuden toteutumiseen. Rutiininomaisuutta näissä käytänteissä vältetään ja pohditaan aina asiakaslähtöisesti, miten ja minkälaisia itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyviä käytäntöjä on tarpeen ja lapsen edun mukaista käyttää. Suunnitelmia laadittaessa huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso sekä lastensuojelulaissa määritelty valvonnan ja huolenpidon velvoite.

Rajoitustoimenpiteiden tarvetta pyritään vähentämään myös pitämällä huolta henkilökunnan ammattitaidosta sekä riittävydestä suhteessa asiakkaiden tarvitsemaan tukeen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä kantelu viranomaiselle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Lapsia ohjeistetaan ja autetaan tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämismääräyksessä olevalla viranomaisella.

Lumikellossa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyviä toimintatapoja. Tämä varmistetaan arjessa siten, että Lumikellon henkilökunta ja Lumikelloon sijoitetut lapset ovat tietoisia voimassa olevasta lainsäädännöstä ja hyvistä toimintatavoista. Toimintaperiaatteet ja arjen käytännöt on käsitelty koko henkilöstön kanssa ja henkilöstö on sitoutunut toimimaan niiden pohjalta.

Jos henkilökunta kuitenkin havaitsee tehtävässään epäkohtia tai epäkohdan uhkaa lapsen sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muita asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita - kuten esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtelua, fyysistä tai psyykkistä kaltoinkohtelua, tönimistä tai uhkailua, epäasiallista tai loukkaavaa puhuttelua - siitä ilmoitetaan välittömästi työnantajan edustajana toimivalle palvelujohtajalle - ja huolehditaan, että Lumikellon palveluvastaava ja henkilökuntaan kuuluvat ovat tietoisia asiasta.

Työntekijä täyttää asiassa epäkohtailmoituslomakkeen ja palauttaa sen palvelujohtaja Riitta Rämölle. Palvelujohtaja arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ryhtyy toimenpiteisiin yhdessä palveluvastaavan kanssa. Tämän ohella palvelujohtaja ilmoittaa toimenpiteistä epäkohtailmoituksen tehneelle työntekijälle. Palvelujohtajan vastuulla on myös ilmoittaa käsittelyssä olevasta asiasta asiakkaan hyvinvointialueen johtavalle sosiaalihuollon viranhaltijalle sekä omalle esimiehelleen.

Mikäli epäkohtaa ei saada yksikössä korjattua, epäkohdasta ilmoitetaan työntekijän on ilmoitettava asiasta edelleen Lupa- ja valvontavirastolle.

Lumikellon palveluvastaava huolehtii siitä, että jokainen työntekijä tietää valvontalain 30§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä toimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuuskäytännöt on käsitelty työyhteisön viikkotiimissä. Ilmoitusvelvollisuutta käsitellään säännöllisesti viikkotiimeissä.

Mikäli lapsi tai vanhemmat ovat tyytymättömiä samaansa kohteluun tai toiminnan laatuun, ongelmaa pyritään ensisijaisesti selvittämään aina keskustellen yksikön palveluvastaava Tarja

Herraniemen johdolla. Lapsilta ja vanhemmilta kerätään ko. asiaan liittyvää taustatietoa ja heidän kokemuksensa kirjataan myös asiakastietojärjestelmään.

Asia pyritään mahdollisuuksien mukaan selvittämään yhdessä kuin myös korjaamaan tyytymättömyyttä aiheuttanut tilanne tai asiakokonaisuus. Lumikellossa suhtaudutaan vakavuudella ja ammatillisesti lapsen ja vanhemman kautta tulevaan informaatioon toiminnan mahdollisista epäkohdista.

Mikäli lapsi tai vanhemmat eivät ole tyytyväisiä asian käsittelytapaan, heille annetaan ohjeistus tehdä asiakaslain 23 §:n mukainen, vapaamuotoinen kirjallinen muistutus / epäkohtailmoitus myös laitostasolla toiminnasta vastaavalle henkilölle palvelupäällikkö Riita Rämölle tai hyvinvointialueen johtavalle sosiaaliviranomaiselle.

Muistutuksen vastaanottaja kirjaa muistutuksen, käsittelee sen ja antaa siihen kirjallisen vastauksen kahden viikon kuluessa. Vastaus perustellaan aina.

Viimesijaisena toimenpiteenä epäkohdan kokeneilla on mahdollisuus tehdä hallintokantelu Lupa- ja valvontavirastolle.

Perhettä informoidaan siitä, että epäkohtailmoituksen tekeminen palvelupäällikölle ei vaikuta lapsen tai huoltajan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle tai rajoita oikeutta hakea muutosta.

Lumikellon tavoitteena on tukea ja jakaa kasvatuskumppanuutta, huoltajat pidetään tietoisena kaikista lasta koskevista tapahtumista, tilanteista ja niihin johtaneista syistä keskustellaan yhteistyössä lapsen huoltajan kanssa. Kun nuori on osallisena vaaratilanteessa, keskustellaan nuoren kanssa yksilöllisesti tapahtuneesta ja lisäksi yhteisöpalaverissa käsitellään yhdessä aikuisten ja nuorten kesken ajankohtaisia asioita.

Asiakkaan osallisuus

Lasten ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämässä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Lumikellossa asiakkaita osallistava työote tulee näkyväksi ja sijoituksen alkuvaiheessa, jolloin lapsella ja hänen vanhemmillaan on mahdollisuus käydä tutustumassa Lumikelloon ennen lopullista sijoituspäätöstä. Arjessa lapsi ja hänen läheistensä mielipiteet lasta koskevissa asioissa otetaan aina huomioon suunniteltaessa arjen toimintaa. Lumikellossa pidetään huoli siitä, että lapsi osallistuu omiin asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin, joissa lapsen mielipide kuullaan ja myös kirjataan neuvottelumuistioon. Lapsi ja hänen vanhempansa osallistuvat myös lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan. Kuukausikoosteisiin tulee näkyväksi lapsen mielipiteiden kuuleminen. Kuukausikooste käydään läpi myös vanhempien kanssa ja heidän mielipiteensä ja huomionsa kirjataan koosteeseen.

Jokaisella lapsella on yksilöllinen viikko-ohjelma, joka on tehty yhdessä omaohjaajan kanssa.

Lumikellon koko henkilökunta huolehtii, että lasta kunnioittava ja keskustelevala työote on läsnä arjen kaikissa tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön toiminnan kehittämisen välineinä toimii

- omavalvontasuunnitelma
- asiakaspalautejärjestelmä-kysely
- henkilöstön työhyvinvointikysely Pulse
- yhteisöpalaverit
- työyhteisön tiimipalaverit
- kehittämispäivät / isotiimit
- Hoivatien sisäiset ja ulkoiset auditoinnit
- poikkeamailmoitukset
- viranomaistarkastuskäyntien palaute

Osana laatujärjestelmää toimii yksikkökohtainen, kvartaaleittain päivitettävä omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on tosiasiallisesti yksikön arjen toimintaa ohjaava dokumentti, jonka noudattamiseen jokainen työntekijä on sitoutunut ja jonka toteutumista valvoo yksikön palveluvastaava. Omavalvonta on koko yksikön henkilökunnan asia ja omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen kuuluu uuden työntekijän perehdyttämissuunnitelmaan. Palveluvastaava vastaa työntekijöiden perehdyttämisestä omavalvontaan.

Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa sekä asiakassuunnitelmapalaverien ja asiakkuuden päättymisen yhteydessä tarkoitusta varten kehitetyllä asiakaspalautejärjestelmällä lapselta, hänen vanhemmiltaan ja sosiaalityöntekijältä; kyselyyn vastataan sähköisesti. Asiakaspalautteet ovat aina anonyymeja.

Asiakaspalautteista palveluvastaava laatii yhteenvedon, joka käsitellään ja josta keskustellaan työyhteisön tiimissä ja lasten yhteisöpalaverissa. Vastauksista nousevat kehittämistarpeet otetaan huomioon Lumikellon toiminnan kehittämisessä. Asiakkaat antavat usein palautetta myös suullisesti. Arjen yhteistyössä saatavat palautteet kirjataan asiakasjärjestelmään ja nekin käsitellään työyhteisön tiimeissä.

Hoivatiellä kerätään säännöllisesti, kaksi kertaa vuodessa palautetta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä tilaaja-asiakkailta. Palautetta henkilöstöltä kerätään Pulse-kyselyjen avulla. Asiakkailla sekä henkilöstöllä on mahdollisuus palautteenantoon myös muutoin yksikön arjessa. Palaute otetaan huomioon Lumikellon omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, valvontalaki) 27 §:n mukaisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan, kulttuuriaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

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

Muistutus on mahdollista tehdä joko yksikön palveluvastaavalle Tarja Herraniemelle tai palvelujohtaja Riitta Rämölle tai suoraan oman kunnan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ennen muistutuksen tekemistä kunnan johtavalle sosiaaliviranomaiselle asia kuitenkin ensisijaisesti pyritään käsittelemään ja ratkaisemaan toimintayksikössä. Muistutus ohjeistetaan tekemään pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voi olla vapaamuotoinen. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Työohje muistutuksen tekemiseen on saatavilla IMS järjestelmässä.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tarja Herraniemi palveluvastaava tarja.herraniemi@hoivatie.fi 050 5693 650

Riitta Rämö palvelujohtaja riitta.ramo@hoivatie.fi 050 5263968

Mikäli lapsi tai vanhemmat tekevät epäkohtailmoituksen / muistutuksen palveluvastaavalle hän aloittaa muistutuksen käsittelyn välittömästi ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Kirjallinen selvitys annetaan kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Siinä kerrotaan muun muassa mihin toimenpiteisiin ilmoituksen vuoksi on ryhdytty ja annetaan ohjeistus mahdollisuudesta tehdä muistutus tarvittaessa myös oman kunnan johtavalle sosiaaliviranomaiselle tai Lupa- ja valvontavirastoon. Kantelu tehdään joko vapaamuotoisesti tai virallisella kantelulomakkeella. Lapselle kerrotaan, että kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä.

Lumikkelossa käsitellään poikkeama/epäkohta henkilöstön viikkotiimissä ja palveluvastaava huolehtii mahdollisesta muutoksen toimeenpanosta käytännön arjessa. Myös Hoivatien johtoryhmä käsittelee muistutukset. Mahdolliset puutteet korjataan välittömästi puutteen tullessa esiin. Muutosta edellyttävät asiat kirjataan tarvittaessa toimintasuunnitelmaan kehittämiskohteina.

Kehittämispäivien aikana kuin myös viikkotiimeissä valitukset ja epäkohdat sekä niiden huomiointi että niistä aiheutuvat toiminnan muutokset käydään Lumikkelossa keskustellen läpi. Jatkokomenettelystä sovitaan yksityiskohtaisesti.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:
Lapin hyvinvointialue: Maija-Kaisa Sointula ja Sanna Saarinen, Merikratos Oy yhteystiedot: puhelin 050 341 5244. Päivystys tiistai - torstai klo 10 -13 e-mail sosiaaliamies@lapha.fi
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Sosiaaliamies Oulu 040 135 7946 Sosiaaliamies Raahen 040 135 7946

Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaan oikeuksiin ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiakkaiden saatavilla on yksikössä kuluttajaneuvojan yhteystiedot. Kuluttajaneuvojan puhelinnumero: 029 505 3050. Kuluttajaneuvonta antaa keinot selvittää pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa. Kuluttajaoikeusneuvoja voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovittaa asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista.
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.
- Oikeusasiamiehen yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi. Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. 00102 Eduskunta. Asiakaspalvelu ma - pe klo 9-15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde)
- Tasa-arvovaltuutetun yhteystiedot: Postiosoite: Tasa-arvovaltuutettu PL 22, 00023 Valtioneuvosto. Neuvontapuhelin (maanantai-tiistai klo 9-11, keskiviikko-torstai klo 13-15): puh. 0295 666 842.
- Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteystiedot: yvv@oikeus.fi puh. 0295 666 817. Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

Lumikellon toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Rajoittamistoimenpiteelle ei ole perusteita tai sitä käytetään ohjauskeinona	Rajoittamistoimenpiteiden seuranta ja toimintatapojen tarkistaminen.	Tiimivastaava, ohjaajat, palveluvastaava
Puhumattoman lapsen mielipiteen selvittäminen	Kehitetään erilaisia kommunikoinnin tapoja	Omaohjaajat, tiimivastaava
Lapsella ei ole tietoa oikeuksistaan ja häntä koskevistä asioista	Omaohjaajatyöskentely, hyvän kohtelun suunnitelman läpikäynti yhteisesti ja yksilötasolla	Ohjaajat, tiimivastaava, palveluvastaava

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin

tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. 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.

Lumikellossa toimitaan Hoivatiele laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan, kestäväään kehitykseen sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat (IMS-Raportit-Poikkeamat Hoivatie). Yksikössä tiedostetaan, että vain havaittuihin riskeihin/poikkeamiin pystytään puuttumaan. Esihenkilö varmistaa, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin ja että poikkeamat tulevat käsitellyksi asianmukaisesti.

Myös asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta tai epäkohdan uhka (valvontalaki 29 §) raportoidaan lähtökohtaisesti IMS-järjestelmässä olevan sähköisen lomakkeen avulla.

Lisäksi Hoivatielellä on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Yksikön työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat kanavan kautta ilmoittaa epäillyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti.

Epäkohdista ilmoitetaan ensisijaisesti esihenkilölle tai yhteyshenkilölle. Jos tämä ei ole mahdollista, ilmoituksen voi tehdä whistleblowing-ilmoituskanavan kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti tämän linkin kautta. Ilmoituslinkki löytyy Hoivatien verkkosivulta kohdasta Hoivatien tapa toimia.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Tutkintaa vaativien vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen

Hoivatielellä vakavat vaaratapahtumat on määritelty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Kun seuraukset asiakkaalle ovat vakavat, tutkinta tehdään aina. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Tällaiseksi tilanteeksi katsotaan asiakkaan kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon Hoivatien asiakkaita.

Vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi asiakkaan itsemurhayritys tai muu itsetuhoisen käyttäytyminen/yliannostus, hyväksikäytön tai väkivallan kohteeksi joutuminen, vakavat lääkehoidon virheet, vakavat laiteviat tai ruokamyrkytyspäilyt.

Tutkinta tehdään myös vakavista läheltä piti-tilanteista sekä toistuvista vaaratilanteista, jotka viittaavat aina rakenteelliseen, työprosessissa olevaan epäkohtaan. Tutkinta tehdään myös silloin, jos vaaratilanteesta on tullut yksikköön ilmoituksia esimerkiksi asiakailta tai muilta sidosryhmillä.

Yksikön esihenkilö arvioi tutkinnan laajuuden ja resurssitarpeen vaaratilannekohtaisesti. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta auttaa tunnistamaan turvallisuuspuutteita, kohdistamaan resursseja järkevästi ja kehittämään yleistä turvallisuuskulttuuria.

Toimintatapa vakavassa vaaratapahtumassa

Jos asiakkaan henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun. Lievemässä vaaratilanteessa hän varmistaa asiakkaalle tarkoituksenmukaisen avun, esimerkiksi lääkärikäynnin.

Vuorossa olevat työntekijät turvaavat muiden asiakkaiden tilanteen varmistamalla, ettei vaaratilanne toistu ja tapahtumapaikasta on tehty tarpeelliset havainnot. Tilanteen havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilölle, joka arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet, esimerkiksi ilmoitustarpeen poliisille ja ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen. Vuorovastaava ilmoittaa välittömästi asiakkaan läheisille ja sopii jatkoyhteydenpidosta. Työntekijät varmistavat, että tilanne/tapahtuma dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään viivytyksettä, sillä muistikuvat tapahtumasta häviävät nopeasti.

Palvelujohtaja ilmoittaa asiakasta koskevan vakavan vaaratapahtuman toimitusjohtajalle, tilaajalle sekä aluehallintovirastolle. Vastuusairaanhoitaja ilmoittaa tarvittaessa esimerkiksi FIMEA:lle. Jos vaaratilanne on vaikuttanut useisiin asiakkaisiin tai kyseessä on laajempi, toistuva turvallisuusongelma, palvelupäällikkö/palvelujohtaja ilmoittaa asian kaikille yksikön tilaaja-asiakkaille. Toimitusjohtaja informoi johtoryhmää ja hallitusta tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa toimitusjohtaja vastaa Hoivatien ulkopuolisesta viestinnästä kriisiviestintäohjeen mukaisesti.

Vaaratapahtuman ensimmäisenä havainnut työntekijä kirjaa asiasta poikkeaman tilanteen käsittelyä ja juurianalyysiä varten. Tutkinnasta vastaa yksikön esihenkilö, joka kerää tietoa tapahtumaketjusta ja sen taustatekijöistä. Tietoa kerätään muun muassa haastatteleamalla mukana olleita työntekijöitä ja asiakkaita mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli kyse on Hoivatien toimintayksikkörajat ylittävästä vaaratilanteesta, prosessin omistaja nimeää tapauskohtaisesti laajemman tutkintaryhmän, joka sopii keskinäisestä työnjaosta tilanteen edellyttämällä tavalla.

Juurisyyanalyysin jälkeen yksikön esihenkilö määrittelee tapahtumasta opittavissa olevat asiat ja päättää yhdessä oman esihenkilönsä kanssa korjaavat toimenpiteet sekä niiden aikataulun, jotta vastaava tilanne voidaan jatkossa estää. Yksikön esihenkilö dokumentoi käsittelyn huolellisesti poikkeamaraporttiin ja kirjaa sen vakavaksi vaaratapahtumaksi. Huolellinen dokumentointi mahdollistaa esimerkiksi tilaajan selvityspyyntöön annettavan selkeän vastineen. Työohjeesta ja suunnitelmasta vastaava työntekijä päivittää työohjeen tarvittavalla tavalla. Esihenkilö varmistaa, että yksikön sisäinen viestintä pysyy prosessin ajan avoimena ja tiiviinä.

Yksikön esihenkilö seuraa oman esihenkilönsä kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen etenemistä, riittävyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi yksikön toimintakulttuuria.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että kerromme vaaratapahtumasta ja sen tutkinnasta asiakkaalle ja läheisille rehellisesti ja ymmärrettävästi. Mikäli vakava vaaratapahtuma johtuu Hoivatiestä, asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö. Anteeksipyyntö tehdään mahdollisuuden mukaan kasvotusten. Esihenkilö varmistaa tilaajan kanssa, että asiakkaalle järjestetään tarvittava psykososiaalinen tuki, ja että asiakkaalla on tieto mahdollisuudesta käyttää omia oikeusturvakeinoja.

Tutkintatilanteessa varmistetaan henkilöstön tuki ja syyllistämätön kulttuuri

Vakavan vaaratilanteen tutkinnasta vastaava esihenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Inhimillisten virheiden tarkastelussa pyritään ymmärtämään tilanne työntekijän itsensä silmin, ei ulkopuolisen tarkkailijan näkökulmasta. Tilanteessa huomioidaan systeemi: toimintaprosessi, johtamistapa ja olosuhteet (tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus). Huomioimalla vaaratapahtuman synnyttäneet olosuhteet ja ympäristö Hoivatielellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä. Esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskusteluilmapiirin ja järjestää tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen

Vaaratapahtumien ja vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa Lumikellon jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Yksikön esihenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen vastuuhenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa yhdessä tiimivastaavan kanssa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Esihenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen.

Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että organisaation turvallisuuteen liittyvä tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa. Riskien arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti. Riskitapahtumien seuranta on jatkuvaa ja turvallisuusasiat käsitellään myös osana johdon katselmusta kaksi kertaa vuodessa. Johto varmistaa, että tarvittavat muutokset tehdään ja jalkautetaan tarvittaessa koko organisaatioon.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palveluvastaava käy läpi työyhteisön kanssa epäkohtailmoitukset sekä poikkeamailmoitukset. Näistä saatua palautetta käytetään yksikön toiminnan kehittämiseen ja mahdollisesti lisätään työyhteisön koulutusta vastaamaan paremmin yksikön tarvetta. Kehittämiskohteita arvioidaan säännöllisesti viikkotiimeissä kuten onko päästy tavoitteeseen vai tarvitaanko vielä jotakin muutoksia käytänteisiin, että päästään tavoitteeseen. Viikkotiimeissä muistutetaan säännöllisesti ohjaajia käytössä olevista palautekanavista. Lumikellossa pidetään vuodessa kaksi kertaa isotiimi, joissa keskitytään yksikön toimintatapojen kehittämiseen.

Palautetta kerätään sähköisellä palautekyselyllä (Surveypal) asiakailta, läheisiltä ja tilaajilta. Palautteesta tehdystä koonnista saadaan kehittämistavoitteita.

Vaikuttavuutta ja lapsen tavoitteiden toteutumista seurataan DomaCare järjestelmän osatavoitteilla. Lumikellon lapsille tehdään yhdessä vanhempien kanssa InterRAICHYMH-DD arviointi 6 kuukauden välein.

Yksikön toiminnan kehittämisvälineenä toimii

- omavalvontasuunnitelma
- asiakaspalautejärjestelmä-kysely
- henkilöstön työhyvinvointikysely Pulse
- Lastenpalaveri
- työyhteisön tiimipalaverit
- kehittämispäivät / Isotiimit
- Hoivatien sisäiset ja ulkoiset auditoinnit
- poikkeamailmoitukset
- viranomaistarkastuskäyntien palaute

Lisäksi tarkastuskäynneillä saatu viranomaisohjeistus käydään läpi liiketoiminnan esihenkilöiden johtoryhmässä, millä varmistetaan asian korjaaminen myös muissa yksiköissä. Keskeiset tarkastuskäyntihavainnot kerätään myös toimintajärjestelmässä tallennettuna olevaan yhteisesti jaettuun dokumenttiin jokaisen Hoivatien yksikön toiminnasta vastaavan hyödynnettäväksi.

4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa Lumikellon palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista esimerkiksi poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselystä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista. Seuranta ja toiminnan arviointia tehdään säännöllisesti myös viikkotiimien yhteydessä. Kehittämistarvehavainnoita voi tulla viranomaisten valvonta- ja ohjauksen käynneiltä ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista. Lumikellon palveluvastaava vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

Lumikellon vastuuhenkilö vastaa siitä, että suunnitelman toteutumisen seurantaan koskeva selvitys ja toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa. Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantajaksoa koskevat kehittämishavainnot, suunnittelemamme korjaus- ja kehittämistoimenpiteet, aikataulu, vastuuhenkilö sekä seurannan toteutuminen raportoidaan alla olevassa taulukossa. Tässä luvussa julkaisemme toimintavuoden kaikki kolme seurantaraporttia.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun alussa

toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun alussa

syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun alussa

Seurantajakso: tammikuu – huhtikuu 2026

Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
<p>Poikkeamat</p> <p>Lääkepoikkeamia tällä jaksolla 3 kpl. Näistä 2 liittynyt kotijakson lääkkeenantoon.</p> <p>Muutoin poikkeamat liittyneet työntekijän kokemaan väkivaltaan esim. lapsi raapaissut, purrut tai kohdistanut lyöntejä ohjaajaa kohtaan.</p>	<p>Tarkennettu lääkehoidon ohjeistusta kotijaksoille ja tarjottu tukea ja opastusta vanhemmille.</p> <p>Tilanteisiin johtaneita tapahtumia mietitään raporteilla ja viikkotiimeissä. kohdistetaan mietintä juurisyhyyn, ei tapahtuneeseen. Pohdinnat ja jatkotoimet kirjataan ylös.</p>	<p>Kevät 2026</p> <p>Vuosi 2026</p>	<p>Vastuus airaanhoitaja</p> <p>Palveluvastaava +kaikki</p>	<p>Vastuusairaanhoitaja</p> <p>Palveluvastaava</p>
<p>Asiakaspalaute</p> <p>Asiakaspalautteessa lapsilta tuli toiveina/parantamishdotuksina seuraavia asioita, joihin on syytä kiinnittää huomiota:</p> <ul style="list-style-type: none"> -toivottiin parempia ruokia -leluja enemmän -oma rauha 	<p>Ruokalistaa tarkistetaan ja lisätään sinne lasten toivomia ruokia ravintosuositukset huomioiden.</p> <p>Leluja hankitaan lisää yhdessä lasten kanssa.</p> <p>Pyritään luomaan suunnitelmallisesti hetkiä ja tiloja, joissa lapsi saa olla omassa rauhassaan esim aistihuone.</p> <p>Aikuiset huolehtivat, että päiväohjelmassa on aikaa palautumiselle.</p>	<p>Toukokuu 2026</p>	<p>Omaohjaajat ja tiimivastaava</p>	<p>Tiimivastaava ja palveluvastaava</p>
<p>Henkilöstöpalaute</p> <p>Jakson aikana tehtiin PULSE-henkilöstökysely.</p> <p>Esiin nousseita asioita, joissa onnistuimme:</p> <ul style="list-style-type: none"> -työilmapiiri <p>Kyselyn osa-alueilla nousi useammassa kohtaa maininta hyvästä ilmapiiristä. Tätä on syytä juhlia ja ylläpitää.</p> <p>Asioita, joissa meillä vara parantaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -yhteiset käytänteet -tautit <p>Kehityskeskusteluissa on toivottu enemmän palautetta esihenkilöiltä arkeen ja omaan ohjaukseen liittyen.</p>	<p>Pidämme yllä avointa keskusteluilmapiiriä.</p> <p>Keskustelemme raportilla, viikkotiimeissä ja tarvittaessa työvuoron aikana.</p> <p>Kiinnitämme entistä enemmän huomiota positiivisen palautteen antamiseen toisillemme.</p> <p>Tiimeissä ja työnohjauksessa jatkamme keskustelua käytänteisiin liittyen.</p> <p>Tehostetaan ohjeiden ja sovittujen asioiden kirjaamista.</p> <p>Palveluvastaava pitää työntekijöiden kanssa ns</p>	<p>Kevät 2026- syksy 2026</p> <p>Kevät 2026- syksy 2026</p> <p>vuosi 2026</p>	<p>Kaikki</p> <p>Kaikki</p> <p>Palveluvastaava</p>	<p>Palveluvastaava Tiimivastaava Kaikki</p> <p>Tiimivastaava Palveluvastaava</p> <p>Palveluvastaava</p>

	juttuvartteja suunnitellusti. On mukana raporteilla.			
Omavalvontakysely-itsearviointi Omavalvontakyselyssä todettu, että RAI-arviointi työskentely on käynnistynyt suunnitellusti. Omaohjaajatyöskentelyn syventäminen on myös edennyt suunnitellusti. Kehitettäviä tai keskeneräisiä asioita ei noussut esille.	RAI-arviointeja jatketaan vuoden loppuun tehdyllä suunnitelmalla. Ensimmäinen koonti tehdään kesäkuussa ja toinen vuoden 2026 lopussa. Myös omaohjaajatyöskentelyä jatketaan suunnitellusti syventäen ja ohjatusti. Kirjaamista tehostetaan ja tehdään työskentelyä näin näkyväksi.	Vuosi 2026		
Auditointi/ omavalvontapäivä Lääkehoidon omavalvontapäivä				

Seurantajakso: toukokuu – elokuu 2026				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat				
Asiakaspalaute				

Henkilöstöpalaute				
Ohjaus- ja valvontakäynnit				
Muut havainnot				

Seurantajakso: syyskuu – joulukuu 2026				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat				
Asiakaspalaute				
Henkilöstöpalaute				
Omavalvontakysely-itsearviointi				
Auditointi ja omavalvontapäivä				
Ohjaus- ja valvontakäynnit				
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§				
RAI-arviointi				

Palveluiden toteuttamissuunnitelmat/ hoito- ja kasvatussuunnitelma				
Muut havainnot				

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa Tarja Herraniemi.

Paikka ja päiväys 6.5. 2026

Vastuuhenkilön nimi Tarja Herraniemi