

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Perhekoti Jokirinne 2023

Paikka ja päiväys

Tornio 15.5.2023

Yksikön esihenkilön allekirjoitus

Marjut Nenonen

SISÄLLYS

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7	ASIAKASTURVALLISUUS	26
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	31
9	KESTÄVÄ KEHITYS	34
10	YHTEENVETO YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	34

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hoivatie Oy

Y-tunnus 3160743-8

Kunnan nimi _____

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi Lapin hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Perhekoti Jokirinne

Katuosoite Roantie 6a

Postinumero 95410 Postitoimipaikka Tornio

Sijaintikunta yhteystietoineen Tornio kaupunki Suensaarenkatu 4 95400 Tornio

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelupalvelut, ympärivuorokautinen, sijaishuolto 0-17 vuotiaille, 6 paikkaa.

Esihenkilö Marjut Nenonen

Puhelin 044 7341 699 Sähköposti marjut.nenonen@hoivatie.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) Perhekoti Jokirinne 1.9.1999. Lupa yksityisen sosiaalipalvelutoiminnan muuttamisesta 13.10.2009.

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen lastensuojelun laitospalvelu.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 20.10.2009.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Työnohjaus Kaarina Kokkonen, Terveystalo, työterveyshuolto.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Vastaava perhekotityöntekijä Marjut Nenonen laatii työnohjaajan kanssa työnohjaussopimuksen, johon yhdessä asetetaan tavoitteet. Keväisin arvioidaan yhdessä työnohjaajan ja työnohjaukseen osallistuneiden kanssa tavoitteiden toteutumista.

Hoivatien johon vastuulla on varmistaa Terveystalon palveluiden laatu.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä X Ei ____

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Perhekoti jokirinne tuottaa laadukkaita lastensuojelupalvelulain mukaisia avo- ja sijaishuollon palveluja lapsille, nuorille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta kasvussaan ja kehityksessään. Lisäksi Jokirinteellä on mahdollisuus tukea vanhempia lasten kasvatuksessa perhetyön keinoin mm. perheART –menetelmän avulla sekä lapset puheeksi ja neuvonpito menetelmällä. Jokirinteen kohderyhmänä ovat 0-17-vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Jokirinteellä on kuusi paikkaa. Tällä hetkellä sijoittavina kuntina ovat Tornio ja Utsjoen kunta. Kuntouttavan sijaishuoltopalvelun tavoitteena on tukea nuorta muutosprosessissa kohti arjenhallintaa, osallisuutta ja hyvinvointia. Työskentelyä ohjaa lapsen tuentarpeen mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota päivitetään kuuden kuukauden välein.

Arvot

Arvot kertovat organisaation tavasta tehdä työtä. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi osallisuus, yksilöllisyys, turvallisuus, palvelun suunnitelmallisuus jne.

Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Hoivatien omistavat kansalaisjärjestö [Nuorten Ystävät ry](#) ja [ODL](#) -säätiö. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen

arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen.

Hoivatien arvot

- Tavallisten asioiden voima
- Luottamuksellinen suhde
- Merkityksellinen suunta
- Vaikuttava työ
- Vastuu huomisesta

Toimintaa ohjaavat arvot, jotka perustuvat ihmisarvon kunnioittamiseen. Jokaista ihmistä arvostetaan ainutlaatuisena ja ainutkertaisena yksilönä. Erityisinä arvoina korostamme avoimuutta, asiakaslähtöisyyttä, yhteisöllisyyttä, ammatillisuutta, sitoutumista ja jatkuvuutta. Tavoitteena on tuottaa laadukasta sijaishuoltoa ja huolenpitoa ottamalla perhe mukaan tekemään työtä yhteisten tavoitteiden eteen. Jokirinteellä toteutettavan työskentelyn lähtökohtana on lasten, nuorten ja perheiden tarpeet, voimavarat ja tavoitteet. Tavoitteenamme on tukea jokaista nuorta yksilöllisesti, tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti yhdessä huoltajien, sosiaalitoimen ja koulun kanssa. Työskentelyä ohjaa nuoren tuen tarpeen mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota päivitetään puolen vuoden välein. Jokaisella nuorella on kaksi omaohjaajaa, joiden työskentelyä ohjaa hoito- ja kasvatussuunnitelma. Nuoren kanssa käydään säännöllisesti omaohjaajakeskusteluja. Nuoresta tehdään kuukausittain kuukausikooste missä arvioidaan tilannetta ja nuoren edistymistä. Jokirinteellä nuoret ovat vuorollaan keittiövuorossa, omat huoneet ja yhteiset tilat siivotaan säännöllisesti viikko-ohjelman mukaisesti. Jokainen nuori vastaa pyykkihuollosta ohjaajan tukemana, paitsi pienempien alakoululaisten vaatehuollosta vastaavat ohjaajat.

Hoivatien arvot ovat kuvaus arjen tärkeistä asioista. Yhdessä ne muodostavat arvoketjun. Uskomme siihen, että arjen pienten tavallisten asioiden sujuminen rakentaa luottamuksellista suhdetta. Kun luottamus on syntynyt, voidaan löytää merkityksellinen suunta työskentelylle ja tekemiselle. Tätä kautta työn vaikuttavuus vahvistuu ja se kantaa tulevaisuuteen.

Hoivatien tapa toimia (toimintaperiaatteet)

- Hoivatien tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa **lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä** 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 kehittämisellä. Jokainen työntekijämme on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä.

- Hoivatien johto on sitoutunut toiminnan **jatkuvaan parantamiseen**. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstötyytyväisyyttä. Tulosten perusteella luomme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta.
- Toimintamme on Hoivatien **arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista**. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman lähtökohta. Ilman riskien ja epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Perhekoti Jokirinteen henkilökunta ilmoittaa asiasta vastaavalle perhekotityöntekijälle, mikäli havaitsevat puutteita esimerkiksi turvallisuuteen tai kohteluun liittyvissä asioissa. Viikkopalaverissa käsitellään poikkeama ilmoitukset yhdessä henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa asiaa viedään eteenpäin palvelupäällikölle vastaavan perhekotityöntekijän toimesta. Lisäksi asiakkailta ja omaisilta saatu sanallinen palaute asukasturvallisuuden epäkohtiin liittyen kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmä Domacareen ja poikkeamat raporttiin IMS-järjestelmään.

Lääkehoidossa riski on antaa väärää lääkettä väärälle asiakkaalle. Riski on huomioitu nimeämällä lääkekorit ja dosetit asiakkaan nimellä. Lääkejako tarkistetaan aina toisen lääkejakoluvallisen toimesta.

Asiakasturvallisuudessa uhka voi tulla talon ulkopuolelta. Yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina illan ja yön aikana sekä Securitaksen ulkopuolisen valvonnan liiketunnisteturvalaitteet kytkettynä päälle. Työntekijöiden kanssa on laadittu suunnitelma, kuinka toimitaan uhkatilanteissa asiakasturvallisuus huomioiden. Henkilöstön riittävyuden turvaamiseksi esimerkiksi sairaustapauksissa käytämme rekryointipalvelu Sijaiset.fi kautta tulevia sijaisia.

Tietosuoja/tietoturva on huomioitu siten, että jokaisella työntekijällä on omat kirjautumistunnukset tietokoneelle ja koneelta poistuessa kirjaudutaan aina ulos koneelta. Asiakasasiakirjoja säilytetään lukollisen työhuoneen lukollisessa arkistointikaapissa. Sähköpostiohjelmassa on toiminta lähettää salattuja viestejä viranomaisien kanssa. Kirjaamisen riskiä on minimoitu perehdyttämällä kirjaamiseen. Kaikki työntekijät ovat suorittaneet kirjaamisen perusteet Hoivatien Nero verkko-oppimisympäristössä. Yksikön vastaava perhekotityöntekijä on käynyt kirjaamisvalmentaja koulutuksen Kansa-koulu III-hanke ja toimii kirjaamisasiantuntijana.

Tuotannollisena riskinä on tyhjät asiakaspaikat. Riski on huomioitu markkinoimalla ja tiedottamalla tulevista tai jo olevista vapaista paikoista sijoittaja kuntiin säännöllisesti. Myös Socfinder on käytössä, jota päivitetään viikottain.

Riskienhallinnan järjestelmät

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan **tunnistamalla jo ennalta** ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös **suunnitelmallinen toiminta** epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi/minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Omavalvontasuunnitelman laadinta, seuranta ja arviointi
- Yksikkökohtainen turvallisuussuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys ja –harjoitus sekä turvakävelyt
- Lääkehoitosuunnitelma
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus; laatupoikkeamien ja muiden seurantaraporttien käsittelyohjeistus ([IMS-raportit, työohje](#))

- Puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma
- Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma
- Asiakasasiakirjojen käsittelyohje
- Hyvän kirjaamisen käytännöt
- LASTENSUOJELUSSA:
 - Hyvän kohtelun suunnitelma
 - Tietopaketti lastensuojelusta ja rajoitustoimenpiteistä

Riskien tunnistaminen

Kirjaa keinot, joilla riskit ja epäkohdat tunnistetaan eli **miten** henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat/laatupoikkeamat/riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Perhekoti Jokirinteen henkilökunta ilmoittaa arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat IMS-toimintajärjestelmän kautta vastaavalle perhekotityöntekijälle. Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan IMS-järjestelmään ja yksikön viikkopalaverissa käsitellään asiakas- tai/ja työturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset yhdessä henkilökunnan kanssa. 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 (SHL 48 §) raportoidaan IMS-järjestelmässä olevan sähköisen lomakkeen avulla.

Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Vastuuhenkilöksi merkitään alueen palvelupäällikkö. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden ja osaavat tarvittaessa täyttää raporttilomakkeen. Työntekijän ilmoitusvelvollisuuslomake löytyy toimintayksiköstä työhuoneen- ja yhteistilojen ilmoitustaululta sekä paperiversiona omavalvontasuunnitelman liitteenä. Raporttilomake käydään läpi perehdytyksessä.

Asiakkaat voi tuoda havaitsemansa epäkohdat/laatupoikkeamat/riskit esille viikottain järjestettävässä perheparlamentissa tai olla itse suoraan yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään. Asiakkailta on yksikön perehdytysmapit huoneissaan, joissa on ohjeet ja yhteystiedot kantelun tekemiseen aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Lisäksi asiakkailta ja

omaisilta saatu sanallinen palaute asukasturvallisuuden epäkohtiin liittyen kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmä Domacare ja poikkeamat raporttiin IMS-järjestelmään.

Palvelupäällikkö vastaa epäkohtaprosessin käsittelystä yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

IMS-poikkeamaraportoinnin tulokset, palveluyksiköihin kohdistuvat viranomaistarkastukset, työterveyshuollon toteuttamat työpaikkaselvitykset antavat tietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Mahdolliset asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut käsitellään toimintayksikössä palvelupäällikön läsnä ollessa, jolloin arvioidaan myös tilanteeseen liittyvä laajamittaisempi riski asukasturvallisuuden kannalta. Riskien tunnistamisen keinona toimii myös esimerkiksi kehityskeskustelut.

Riskeistä saadaan tietoa työntekijöiden ohella myös asiakkailta ja heidän läheisiltään. Hoivatien verkkosivuilla on jatkuva, avoin palautteenantokanava. Asiakaspalautekyselyt asiakkaiden kuulemiseksi toteutetaan kerran vuodessa loka-marraskuun aikana sekä aina asiakassuunnitelmapalaverien jälkeen sekä asiakkuuden päättyessä.

Yksikössä järjestettävien, säännöllisten turvakävelyiden avulla tarkastellaan työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja muita mahdollisia turvallisuusriskejä tavoitteena riskien ennaltaehkäisy. Yksikössä järjestetään vuosittain poistumisharjoitukset, jossa harjoitellaan mahdollista vaaratilannetta varten ja tullaan tietoisiksi mahdollisista riskeistä.

Riskien hallintaan kiinnitetään huomiota myös auditoinneissa. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

Esihenkilö vastaa turvallisuutta käsittelevien suunnitelmien laatimisesta ja niiden ajantasaisuudesta (yksikön turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma) yhdessä turvallisuuskoordinaattoreiden kanssa.

Riskien ja poikkeamien käsitteleminen

Riskien ja poikkeamien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, tiimikäsitteily, toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä viestintä. Palvelun tuottajalla on vastuu saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämistyössä. Työntekijöiden vastuulla on poikkeamien ja riskien ilmoittaminen.

Perhekoti Jokirinteellä haittatapahtumat ja Läheltä piti-tilanteet kirjataan IMS-järjestelmään ja käsitellään yksikön viikkopalaverissa. Työyhteisö käy tilanteen läpi ja tekee suunnitelman, jotta vastaavalta tilanteelta vältyttäisiin. Asiakas- tai/ja työturvallisuusilmoituksista akuutit tilanteet hoidetaan ja käydään läpi välittömästi. Jos vuoron aikana tapahtuu haasteellisia tilanteita, niin tilanteet käydään läpi tilanteessa olleiden ohjaajien kesken. Vastaava perhekotityöntekijä raportoi tapahtumista palvelupäällikölle viikottain perhehoidon johtoryhmän palaverissa. Liiketoiminnan johtoryhmä käsittelee tapahtumat säännöllisesti. He toimittavat koosteen tiedoksi työsuojelutoimikunnalle.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Tarvittavat korjaustoimenpiteet (esim. tilojen korjaaminen) toteutetaan heti tai sovitaan aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan. Yksikön vastaava perhekotityöntekijä vastaa korjaustoimenpiteiden toteuttamisesta yksikkötasolla ja Hoivatien johto vastaa korjaustoimenpiteistä, jotka koskevat Hoivatien erityisryhmien palveluja tai Hoivatien konsernia. Vastaava perhekotityöntekijä tiedottaa muutoksista Perhekoti Jokirinteen henkilökuntaa viikkopalaverissa sekä IMS`n työntekijöiden viikkopalaveri muistiossa. Perhekodin asiakkaat saavat tiedon mahdollisista muutoksista yksikön perheparlamentissa tai tarvittaessa välittömästi. Yhteistyötahoja tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Hoivatien ylin johto saa tiedon palvelupäälliköltä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Palvelupäällikkö Riitta Rämö p. 050 526 3968

Vastaava perhekotityöntekijä Marjut Nenonen p. 044 734 1699

Turvallisuuskoordinaattori Pasi Nenonen p. 044 734 1693

Vastaava perhekotityöntekijä Marjut Nenonen, marjut.nenonen@hoivatie.fi Roantie 6 B, 95410 Tornio p. 044 7341699 päivittää omavalvontasuunnitelman kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palvelupäällikkö hyväksyy laaditun omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin, jos toiminnassa on oleellisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu vastaavan perhekotityöntekijä Marjut Nenosen lisäksi:

- Lääkehoitosuunnitelmassa: -
- Siivoussuunnitelma: -
- Pelastus- ja turvallisuusasiat: Pasi Nenonen ja Jonna Svonn

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Perhekoti Jokirinteen työhuoneen ilmoitustaululta, viranomaismapista ja nuorten yhteisten tilojen ilmoitustaululta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Sijoitusjakson alussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittelee lapsen välittömän tuentarpeen. Tuen tarpeet nousevat Jokirinteelle tehtävän sijoituspäätöksen perusteista.

Jokirinteellä lapsen tuen tarpeen moniammatillisesti tapahtuvaa arviointia jatketaan koko sijoituksen ajan; arvioidaan sitä, mikä on lapsen edun mukaista ja tarkoituksenmukaista sijaishuoltopalvelua. Arviointi perustuu mm. arjen havainnointiin, omaohjaajatyöskentelyyn, vanhempien ja lapsen koulun henkilökunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön, vastuusosiaalityöntekijän kanssa käytyihin neuvotteluihin.

Yhteistyötä tehdään asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti perheen, sosiaali- ja terveystoimen ja muiden sovittujen tahojen kanssa. Verkostopalavereja pidetään 1-2 kertaa vuodessa tai tarvittaessa enemmän. Vanhempien näkemyksiä kuullaan ja heidän kanssaan

olla viikottain puhelimitse yhteydessä. Vanhempia tavataan yksikköön tapahtuvien vierailuiden yhteydessä ja sijoituksen alussa käydään lapset puheeksi -keskustelut (THL). Lapsen ja omaohjaajan työskentely on viikottaista. Lapsi on mukana laatimassa, lukee ja kommentoi vastuusosiaalityöntekijälle toimitettavan kuukausiraportin ennen raportin postittamista. Myös vanhemmilta kysytään ja kirjataan oma mielipide tilanteesta ennen kuukausiraportin postittamista.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LSL 30a §) (lastensuojelu)

*Sijaishuollossa olevalle lapselle tulee tarvittaessa laatia erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Suunnitelma tulee laatia **viipymättä** lapselle, jos häneen on kohdistettu tai tullaan kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisy ja niihin varautuminen.*

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvaata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvää kohtelua. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaa varten on kuultava myös lapsen huoltajia ja se on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Sijoituksen myötä 2kk sisällä asiakkaan saapumisesta laaditaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma (HKS). Vastaava perhekotityöntekijä ja ohjaajat alkavat yhdessä asiakkaan kanssa kirjata, mitä vahvuuksia ja kehittämisen kohteita asiakkaalla on ja mitä tavoitteita asiakkaan kuntoutumiselle asetetaan. Sen jälkeen ohjaajat kirjaavat sovitut asiat suunnitelmaan kuntoutumisen tueksi.

Asiakaskohtaisen suunnitelman toteutumista seurataan arjen tilanteissa sekä verkostopalavereissa ja HKS päivitetään asiakassuunnitelman neuvotteluiden yhteydessä puoli vuosittain. HKS on omaohjaajatyöskentelyn ja sijoituksen vaikuttavuuden arvioinnin keskeisin työväline. Suunnitelmaa päivitettäessä arvioidaan edellisen jakson aikana laadittujen tavoitteiden saavuttaminen; positiiviset asiat ja voimavarat sekä edelleen harjoitusta edellyttävät asiat.

Omaohjaajien tehtävänä on tiedottaa asiakasta koskevissa asioissa koko työryhmää. Vastaava perhekotityöntekijä vastaa siitä, että asiakkaiden asiakaskohtaisten suunnitelmien sisällöt toteutuvat käytännön työssä. Asiakasasioita käydään läpi yksikön viikkopalavereissa ja päivittäisillä raporteilla.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu: oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen, oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Palvelun tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä. Palvelu sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun, huolenpidon ja kuntouttavan näkökulman asumisen ohjaukseen. Asiakasta avustetaan päätöksenteossa, valintojen tekemisessä, arkielämän asioissa, sosiaalisissa suhteissa sekä tuetaan häntä osallistumaan yhteiskunnan toimintaan.

Jokirinteellä jokaisella nuorella on oma huone, jonka saa sisustaa mieleisekseen. Jokaisen nuoren oma huone on hänen yksityisalueensa, jonne toisilla nuorilla, paitsi sisaruksilla ei ole lupa mennä. Mikäli yksikön aikuisilla on tarve mennä nuoren huoneeseen, hän aina koputtaa ensin. Jokainen nuori puhuu omat henkilökohtaiset puhelunsa omassa huoneessa intymiteettisuojan varmistamiseksi tai halutessaan ohjaajien työhuoneessa.

Perhekodissa tuetaan lapsen itsemääräämisoikeutta ja osallistumista muun muassa järjestämällä yhteisöpalavereita; perheparlamentteja, joissa käsitellään yksikkökohtaisia, ajankohtaisia asioita sekä pyritään yhdessä löytämään ratkaisuja yhteisöä koskeviin asioihin. Asiakkaat ovat itse suunnittelemassa omaa vapaa-aikaansa. Asiakkaiden toiveita ja tarpeita kuullaan ja arjen käytänteitä ja yksikön toimintatapoja mietitään yhdessä. Asiakkaat otetaan mukaan viikkostruktuurin suunnitteluun, jolloin heillä on mahdollisuus esittää omia toiveita suunnitelmaan. Nuorilta kysytään toiveita; yhteinen tekeminen, retkikohteet, leivonta sekä suunnitellaan tulevan viikon ruokalista toiveista lapsen omalle kokkivuoropäivälle.

Perhekoti Jokirinteellä ei ole rajoitustoimenpiteet käytössä.

Jokirinteellä asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan arjen hallinnassa yksilöllisesti. Asiakkaan toiveita ja tarpeita kuullaan ja arjen käytänteitä ja toimintatapoja mietitään yhdessä heidän kanssaan. Koko henkilökunta on käynyt AVEKKI koulutuksen, jonka toimintamallin avulla kiinnitetään erityistä huomiota ennakoiviin toimiin rajoittamisen

välttämiseksi. Jokirinteellä on harvoin tarvittu vastuusosiaalityöntekijän tekemää rajoituspäätöstä lapsen sijaishuollon tavoitteiden turvaamiseksi.

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä on annettu yksityiskohtaiset säännökset [lastensuojelulain 61 b §:ssä](#).

Laadittu pvm 15.1.2020 Tarkistettu pvm 7.11.2022

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen (itsemaksavat asiakkaat) muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asia pyritään aina ensisijaisesti käsittelemään toimintayksikössä.

Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Hoivatien työntekijällä on sosiaalihuoltolaki 48 § mukaan ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaalle Hoivatiellä tuotetussa palvelussa. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisesti mielin ilman pelkoa oman aseman menettämisestä. Toimintaohje IMS-järjestelmässä ([IMS-raportit, työohje](#)).

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua. Epäkohta voi olla myös toimintayksikön sisällä vallitseva vinoutunut toimintakulttuuri, joka vaikuttaa asiakkaan perusoikeuksien toteutumiseen.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelua on huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu. Asiakasta voidaan uhkailla tai kohdella kovaotteisesti, käyttää fyysisesti tai taloudellisesti hyväksi, puhutella epäasiallisesti. Palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa voi olla vakavia puutteita myös esimerkiksi henkilökuntaresurssin vähäisyyden takia.

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään asiakkaaseen ja hänen huolenpitoonsa

kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei työntekijään kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta.

Työntekijä kirjaa havaitsemansa epäkohdan IMS-järjestelmässä olevaan sähköiseen raporttipohjaan (*Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus*); toimintamalli on osa yksikön omavalvontaa. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Vastuuhenkilöksi merkitään alueen palvelupäällikkö, joka saa käsittelemättömästä ilmoituksesta sähköpostiviestin toimenpiteitä varten. Palvelupäällikkö ilmoittaa epäkohta-asian kuntaan lain edellyttämällä tavalla.

Yksikön esihenkilö ja tarvittaessa palvelupäällikkö käsittelevät tilanteen asiakkaan kanssa ja kuulevat mukana olleita työntekijöitä. Esihenkilö puuttuu tilanteeseen tarvittaessa työjohdollisin keinoin. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tieto epäkohta-asiasta on hänen omalla esihenkilöllään. Yksikön esihenkilö tai palvelupäällikkö ilmoittaa asiasta asiakkaan huoltajille/läheisille olemalla heihin puhelimitse yhteydessä ja kirjaa asian käsittelyn asiakastietojärjestelmään.

Jos ilmoittaja arvioi, että epäkohtaa ei saada korjattua Hoivatiellä, on ilmoittajalla velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle ([sosiaalihuoltolaki 49 §](#)). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että Hoivatiellä pitkään työskennelleet työntekijät sekä vasta työnsä aloittaneet työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden ja osaavat tarvittaessa täyttää raporttilomakkeen.

Jos toiminnassa on korjattavaa, esihenkilö vastaa asian käsittelystä asianosaisten kesken ja toimintamalliin tehdään muutos.

Mikäli epäkohta-asia liittyy palveluntilaajan (kunnan) palvelun laatuun, työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaan kunnan johtavaan sosiaaliviranomaiseen, selvittää kyseisen kunnan ilmoituskäytännön ja tekee ilmoituksen ohjeistuksen mukaan.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta tai hakea muutosta hallintopäätökseen (rajoittamistoimenpide). Hän voi myös ottaa yhteyttä yhdenvertaisuusvaltuutettuun tai tasa-arvovaltuutettuun. Työntekijöiden vastuulla on ohjata häntä ja/tai hänen läheisiään asiassa.

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu tiedottaa asiakasta tai tilanteen mukaan edustajaa/läheistä hänen oikeudestaan tehdä kirjallinen muistutus yksikköön tai kunnan johtavalle viranomaiselle, kantelu valvontaviranomaiselle tai (rajoitustoimenpidenäköisestä koskeva muutoksenhaku hallinto-oikeuteen). Esihenkilö vastaa siitä, että oikeusturvakeinojen käyttäminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Henkilökunta löytää ohjeita IMS-järjestelmässä olevasta [Oikeusturva-kansiosta](#).

Työntekijä tulostaa tarvittaessa Hoivatien IMS-järjestelmästä asiakkaalle kirjallisen ohjeen muistutuksen tai kantelun tekemisestä sekä tarvittavan lomakepohjan. Työntekijä varmistaa, että asiakkaalla on käytettävissä tarvittava apu ja tuki. Asiakasta neuvotaan esimerkiksi sosiaaliamiehen avun käyttämisessä.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne ilmoitetaan välittömästi asiakkaan huoltajille, omalle sosiaalityöntekijälle sekä palvelupäällikölle. Tilanne keskustellaan yhdessä ja kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacare ja IMS.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden 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 kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Osana laatujärjestelmää ja yksikön kehittämisvälineenä toimii vuosittain päivitettävä omavalvontasuunnitelma sekä asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautetta kerätään tarkoitusta varten laadituilla kyselylomakkeilla sijoitettuna olleelta nuorelta, hänen vanhemmiltaan ja sosiaalityöntekijältä; kyselyyn vastataan sähköisesti loka-marraskuussa, asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen sekä heti sijoituksen päätyttyä. Tiedot karttuvat tietokantaan, josta ne kootaan ja analysoidaan yksikkö kohtaisesti. Hoivatilla henkilöstöä koskevaa tietoa kerätään säännöllisesti liittyen esimerkiksi henkilökunnan koulutukseen, työnohjaukseen ja vaihtuvuuteen. Edellisen yksikkökohtaisen tiedonkeruun lisäksi Hoivatie Oy:ssä toteutetaan kerran vuodessa asiakaspalautekysely, jossa vastaajina toimivat viranomaisyhteistyötahot. Kysely toteutetaan sähköisenä kyselynä ja aineistoa käytetään palvelujen kehittämisen pohjana.

Palautteita käydään yksikössä läpi esimerkiksi kehittämisspäivien yhteydessä ja käydyn keskustelun pohjalta toimintoja muutetaan tarvittaessa. Palautteen perusteella on kehitetty mm. nuoren ja vanhempien perehdytysmateriaalia sijoitukseen liittyen.

Lastensuojelupalveluiden johtoryhmä käsittelee sijoitavilta kunnilta ja muilta yhteistyökumppaneilta saadun palautteen ja sopii tarvittavista kehittämistoimenpiteistä.

Asiakaspalautteesta saadut kehittämisideat käsitellään yksikön omilla kehittämisspäivillä ja Laatupäivillä. Tuolloin sovitaan, miten kehittämistoimenpiteet toteutetaan käytännössä. Puutteet toiminnassa korjataan välittömästi tai kehittämistoimenpiteet huomioidaan esimerkiksi yksikön seuraavan vuoden toimintasuunnitelmassa.

Perheparlamentissa nousseet palautteet viedään ohjaajien viikoittain olevaan palaveriin.

Viikottaiset kotisoitot kotiin.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista.

Tornio, Kemi Sosiaaliasiamiehen tehtäviä hoitaa Kriisikeskus Turvapoiju/Länsi-Pohjan mielenterveysseura ry. Satu Peurasaari p.040 572 3793,

Utsjoen kunta, sosiaaliasiamies Maija-Kaisa Sointula, Sanna Saarinen Merikratos Oy p. 050 341 5244 ti-to klo 10-13.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Hän myös seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Yksikössä on sijoitettuja lapsia useista kunnista ja palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen. Muistutus osoitetaan lapsen kotikunnan viranomaiselle. Muistutuksen tekijä ohjataan ottamaan yhteyttä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään, jonka yhteystiedot löytyvät lapsen perustietolomakkeelta asiakastietojärjestelmästä, lapsen oman huoneen perehdytyskansiosta sekä yhteisten tilojen ilmoitustaululta.

Selvityspyynnön saapuessa:

Työntekijä varmistaa, että tieto saapuneesta selvityspyynnöstä on viivytyksettä hänen omalla esihenkilöllään (yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö, liiketoimintajohtaja). Työohje löytyy [IMS-järjestelmästä](#).kohdasta *Ohjeita palveluille*.

Yksikön esihenkilö ja palvelupäällikkö käynnistävät viivytyksettä tilanteen selvittelyn ja aloittavat kirjallisen vastineen laatimisen. Hoivatiellä on IMS-järjestelmässä työohje selkeän vastineen kirjoittamiseksi. Esihenkilö tiedottaa yksikön työntekijöitä selvityspyynnöstä ja sen käsittelyn eri vaiheista.

Yksikön esihenkilö kirjaa tiedon saapuneesta muistutuksesta, kantelusta tai muutoksenhausta asiakastietojärjestelmä Domacareen raporttimerkinnäksi.

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että tiedot saapuneesta selityspyynnöstä kirjataan tarpeellisin osin IMS-raporttipohjaan. Asiakkaan tai työntekijöiden tunnistetietoja ei tallenneta.

Selvityksen kirjoittaja vastaa selvityksen postituksesta asianosaisille. Jos asiakkuus on voimassa, yksikön esihenkilö tallentaa sekä selvityspyynnön että kirjoitetut vastineet asiakkaan asiakastietojärjestelmään.

Ratkaisun saapuessa:

Asiaan liittyvän (kirjallisen) ratkaisun tai päätöksen saapuessa esihenkilö käsittelee asian yksikön henkilökunnan kanssa viivytyksettä viikkotiimissä. Käsittely kirjataan viikkotiimimuistioon ilman asiakkaan tunnistetietoja. Mikäli asiakkuus on voimassa, esihenkilö kirjaa tiedon saapuneesta ratkaisusta Domacareen raporttimerkinnäksi ja tallettaa ratkaisun tiedostopankkiin.

Mikäli ratkaisu aiheuttaa muutostoimenpiteitä työskentelytapoihin tai asiakasprosessiin, esihenkilö huolehtii, että muutos ohjeistetaan ja muutokset toteutetaan yksikön arjessa. Muutoksen seuranta tehdään viikkotiimeissä. Esihenkilö arvioi myös, onko tilanteessa tarpeen päivittää yksikön toimintasuunnitelmassa oleva *Yksikön kehittämistoimenpiteet* -osio ja siirtää asia tätä kautta seurattavaksi kehittämistoimenpiteeksi.

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että tarvittavat tiedot saapuneesta ratkaisusta/päätöksestä on kirjattuna IMS-järjestelmän Raportit-osiossa. Tietojen tallentamisen jälkeen saapunut päätös hävitetään tietoturvallisesti.

Asia käsitellään asiakkaan ja läheisten kanssa yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Lapsen toimintakykyä arvioidaan arkisissa tilanteissa.

Lapsille laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Siinä määritellään yksilölliset tavoitteet sijoituksen ajalle; tavoitteistossa määritellään sijoituksen kokonaistavoitteisto sekä lyhyemmän aikavälin tavoitteet. Suunnitelmaa arvioidaan puolivuositain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Tavoitteiden saavuttamista ja käytettyjen menetelmien soveltuvuutta seurataan säännöllisesti. Yhteistyötä tehdään suunnitelman mukaisesti perheen, sosiaali- ja terveystoimen ja muiden sovittujen tahojen kanssa. Yhteisneuvottelu tavoitteista ja palvelun sisällöstä pidetään 1-2 kertaa vuodessa tai tarvittaessa. Lisäksi kirjallinen yhteenveto tehdään säännöllisesti sopimuksen mukaisesti.

Lapselle nimetään omaohjaajapari. Omaohjaajilla on päävastuu lapsen yksilölliset tarpeet huomioivan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Omaohjaaja

- o osallistuu lapsen asiakassuunnitelmapalaveriinhin
- o laatii kuukausikoosteen määräajoin lapsen tilanteesta yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa
- o vastaa toimivan viikko-ohjelman kehittämisestä yhteistyössä lapsen ja muiden lapsen kuntoutukseen osallistuvien tahojen kanssa
- o pitää lapsen kanssa säännöllisesti yhteyttä omaisiin
- o vastaa pääsääntöisesti lapsen hankinnoista
- o huolehtii lapsen terveydenhuoltoon liittyvistä asioista
- o Laatii lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman yhdessä työryhmän ja lapsen perheen kanssa

Lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Fyysisen toimintakyvyn edistämiseksi lapsille taataan erilaisia liikunta- ja harrastusmahdollisuuksia. Koulun liikuntaharrastusryhmien lisäksi yksiköstä käydään pelaamassa yhdessä sulkapalloa ja padelia tennishallilta varatulla vuorolla. Ulkoilua harrastetaan päivittäin eri muodoissa. Lisäksi on mahdollista käydä esim. uimassa paikallisessa uimahallissa.

Psykososiaalista toimintakykyä vahvistetaan takaamalla lapsille yhteistä aikaa ja tekemistä toiset huomioivassa ja toisista välittävässä ilmapiirissä. Kunkin lapsen kehitystaso huomioidaan suunnitelmia laadittaessa ja lapsen mielipiteitä kuultaessa.

Lähtökohtana on lasten yksilöllinen ja omien toiveiden mukainen vapaa-ajan toiminta. Tämän toteutumiseksi lapsia rohkaistaan hakeutumaan itselleen mielekkääseen harrastustoimintaan.

Lasten harrastustoiminnan kustannukset maksetaan budjetin mukaisesti ja lapsia kuljetetaan harrasteisiin yksikön omassa käytössä olevalla autolla. Osalla yksikön lapsista on säännöllisiä harrastuksia; jalkapallo, kuntosali ja taekwon-do. Kirjastossa käydään säännöllisesti. Yksikössä toteutetaan virikkeellistä vapaa-ajantoimintaa kuten leipomista ja yhteisiä pelihetkiä niin sisällä kuin ulkona. Yksikön pihapiiristä löytyy muun muassa keinuja, liukumäki, kiipeilyteline, leikkimökki sekä kesällä trampoliineja 2kpl, koripalloteline, jalkapallomaali ja pallot sekä ulkokäyttöinen pingispöytä. Perhekodin lämpöisestä varastosta löytyvät rummut. Lapset voivat ulkoilla itsenäisesti tai ohjaajan kanssa päivittäin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti arjessa ja tavoitteiden toteutumista kuvataan säännöllisesti kirjattavissa kuukausikoosteissa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan myös hoito- ja kasvatussuunnitelmien päivitysten sekä asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä.

Lasten toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntoutuksellisten tavoitteiden arviointia toteutetaan myös yhteistyössä lapsen muiden hoitavien tahojen kanssa. Yhteistyökumppanina toimii mm. lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikka.

Ravitsemus

Yksikössä syödään säännöllisesti viikko-ohjelma mukaisesti monipuolinen aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Lisäksi hedelmiä on aina saatavilla, jolloin ruokailuaikojen välit eivät veny liian pitkiksi; yöpaasto ei ylitä 11h. Yksikössä valmistetaan ruoka itse yhdessä asiakkaiden kanssa.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon ruoan valmistuksessa esimerkiksi käyttämme vähälaktoosisia tai laktoosittomia tuotteita, vältämme tarvittaessa tiettyjä ruoka-aineita esimerkiksi pähkinä, gluteeni tai kulttuuri tausta.

Ohjaajat ruokailevat asiakkaiden kanssa ja tarvittaessa sanallisesti ohjataan riittävään ravinnon ja nesteen saantiin ja ruokailemaan monipuolisesti ottamalla myös vihersalaattia ruoka-aineympyrän mukaisesti. Lämpöisinä kesäpäivinä ja liikuntasuorituksissa huolehditaan riittävästä nesteen saannista.

Hygieniäkäytännöt

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Yksikössä on kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen. Yhteistilojen sekä asiakashuoneiden yleisilmeen tulee olla siisti. Yksiköllä on kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa on määritelty kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa.

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Nuorten henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan seurantaperiaatteella. Nuorilla on käytössä oma suihkutila, oma wc. Henkilökunta ohjaa nuoria pyykkihuollossa.

Lapsia ohjataan ja opastetaan hampaiden pesuun, suihkussa käyntiin, ihon hoitoon yms. yksilölliset tarpeet huomioiden. Lapsi saa yksiköstä hygieniatarvikkeet. Lapselle varataan tarpeen mukaan aika hammashoitolaan ja terveystakeskukseen.

Perhekotia siivotaan säännöllisesti viikottain. Yhtenä päivänä nuoret omat huoneensa ja toisena päivänä nuoret ja ohjaajat yhteiset tilat yhdessä.

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Terveystestausviranomaisten säännölliset tarkastukset.

Perhekotia siivotaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivouspäivät ovat viikko-ohjelmassa; maanantaisin omat huoneet ja tiistaisin yhteisten tilojen siivous ohjaajien kanssa yhdessä. Joka toinen viikko on kevyempi oman huoneen siivous, jolloin pelkkä imurointi, pölyt ja lakanoiden vaihto.

Jokirinteellä on kodinhoitohuone, jossa on pyykinpesukone ja kuivausrumpu. Nuoret huolehtivat omasta pyykkihuollosta ohjaajan tukemana. Alle kouluikäisten ja alakoululaisten vaatehuollosta vastaa ohjaajat.

Korona ajalle on laadittu suunnitelma koronaan varautumisesta. Suunnitelmassa käy ilmi mahdollisuus yksikön toiminnan osastomiseen, sosiaalisten kontaktien vähentäminen henkilökunnan kesken, yhteisten tilojen käytön rajoittamiseen, tehostettu siivous. Suunnitelmassa kiinnitetään huomiota henkilökunnan vaihtuvuuteen esimerkiksi mahdollisuus työskennellä vain omassa yksikössä, varmistetaan henkilökunnan perehdytys tunnistamaan hengitystieinfektioiden oireet ja osaavat toimia asianmukaisesti niitä havaitessaan. Myös suojavarusteiden käyttö on ohjeistettu. Vastaava perhekotityöntekijä vastaa

tiedonkulusta paikallisten terveystyöntekijöiden ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa. Tiedottaminen on jatkuvaa ja avointa niin vanhemmille kuin ohjaajille. Tiedottaminen yksikön tilanteesta ohjaajan ollessa vapaalla tai yöaikaan, ilmoitetaan muutoksesta puhelimen Jokirinne työntekijät- whatsapp ryhmässä.

Korona-ajan siivous

Työntekijät käyttävät suojavaatteita; suojatakki, hengityssuojain, hanskat, suojatossut. Sairaalle lapselle ruoka viedään omaan huoneeseen. Sairas lapsi käyttää omaa erillisesti nimettyä wc:aa, jossa on suihkukaappi (lapsella liikkua yhteisissä tiloissa hengityssuojamaski käytössä) WC ja suihkutila desifioidaan päivittäin. Sairaana olevan lapsen huoneen välittömässä läheisyydessä on kannellinen roskis, jonne suojakäsineet huoneesta käynnin jälkeen laitetaan. Roskis tyhjennetään päivittäin ulkoroskikseen.

Tehostettu siivous

Tehostettu siivous koronaviruksen ehkäisemiseksi

Kosketuspintojen puhdistus tehdään määritellyn taajuuden mukaisesti desinfioivalla liuoksella. Muistettava noudattaa aseptista työjärjestystä, taitella kalustepyöyhkeet oikein ja käyttää puhtaita, hyväkuntoisia siivousvälineitä. Myös puhdistusaineliuos pitää tehdä oikein ja työturvallisuusohjeita noudattaen.

Siivottavat tilat:

WC-tilat

Kosketuspintojen kosteapyyhintä kaksi kertaa päivässä, esim. aamulla ja illalla ▪ ovien kahvat ▪ wc:n huuhtelupainike ▪ wc-istuin ▪ annostelija (saippua) ▪ hanat ▪ roska-astioiden kannet ▪ valokatkaisijat

Toimisto

Kosketuspintojen kosteapyyhintä kaksi kertaa päivässä, ainakin kerran päivässä ▪ laatikostot, kaapit ja niiden vetimet ▪ Pöydän reunat ja pinta ▪ Tuolien käsi- ja selkänojat ▪ ovien kahvat

Keittiö

▪ hanat ▪ jääkapin ovi ja kahvat ▪ leivänpaahdin, kahvinkeitin, vedenkeitin ja vesikannu ▪ pöydät ▪ tuolien käsi- ja selkänojat ▪ laatikostot, kaapit ja niiden vetimet

Oleskeluauula

Kosketuspintojen kosteapyyhintä kerran päivässä ▪ ovien kahvat ▪ tuolien käsi- ja selkänojat ▪ pöytien reunat (tuolin edessä oleva tila) ▪ kaukosäätimet

Kodinhoitohuone ja pesutila

Kosketuspintojen kosteapyyhintä kerran päivässä ▪ ovien kahvat ▪ kaapit ja niiden vetimet

Lasten makuuhuoneet ▪ ovien kahvat ▪ valokatkaisijat

Muut toimenpiteet: • Asiakkaan tilojen ja käyttäjien mukaisesti huomioitava kosketuskohtien desinfiointi tai välineen / tuotteen vaihto riittävän usein. Esimerkkejä huomioitavista pinnoista: ulko-ovien kahvat, ovikellot, ruokalinjastolla käytössä olevat kauhat, lusikat yms. • Asiakkaan henkilöstölle pitää olla tarjolla käsihuuhdetta sekä kertakäyttöpyyhkeitä näppäimistöjen pyyhintään. • Oman käsi- ja yskimishygienian huolehtiminen on erittäin tärkeää! Käsihuuhdepulloja on syytä olla käytettävissä koko päivän perhekodin yhteisissä tiloissa.

Karanteenia koskevat eristämishjeet

Karanteeni = henkilö on altistunut taudinaiheuttajalle ja epäillään altistumista. Karanteeni toteutetaan lapsen sijaishuollon paikassa Perhekoti Jokirinteellä lapsen omassa huoneessa tai kotiloman aikana omassa kodissa, jos tähän on lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa päädytty. Eristäminen = henkilö on sairastunut tai perustellusti epäillään sairastumista. Tällaista henkilöä hoidetaan terveydenhuollon toimintayksiköissä erillään muista, siten että tartunnan leviäminen estyy. Päätöksen eristämisestä tekee tartuntataudeista vastaava lääkäri.

Yksiköiden osastointi

Henkilökunnan riittävyyden varmistamiseksi henkilökunta rajataan toimimaan vain yhdellä osastolla, silloin kun yksikkö voidaan jakaa osastoihin. Tällä vähennetään mahdollisuutta henkilöstön altistukselle. Yksiköiden osastointi tehostaa myös asiakasturvallisuutta.

Varautumissuunnitelma henkilöstön sairastamiseen ja poissaolokäytäntöihin liittyen

Seuraamme Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ja Työterveyslaitoksen ohjeistusta, kuinka yritysten ja yksittäisten ihmisten tulee toimia vastuullisesti koronataartuntojen suhteen. Hoivatie on vastuullinen yritys, mikä syntyy työntekijöiden vastuullisesta toiminnasta niin töissä kuin vapaa-ajallakin. Vastuullinen toiminta tarkoittaa koronatilanteessa mm. käsi- ja yskimishygieneiasta huolehtimista sekä matkustamisen ja välttää isoja kokouksia. Tällä hetkellä on koronaviruksen lisäksi liikkeellä myös kausi-influenssaa ja muita tauteja.

Jos epäilet saaneesi tartunnan tai sinulla on flunssan oireita, älä tule töihin, vaan ota aina ensin yhteys esimieheesi. Taudin lievistä oireista kärsivien on tärkeä sairastaa kotona ja välttää sosiaalisia kontakteja. Sosiaalisten kontaktien vähentäminen on tärkeää myös terveille ihmisille, siten hidastetaan epidemian leviämistä.

Sairaana ja oireisena ei siis pidä tulla töihin. Sen sijaan Hoivatiellä tarvitaan jokaisen terveen työntekijän työpanos eli koronan varjolla ei terveen ole vastuullista jäädä pois töistä. Meillä on koronasta huolimatta asiakkaita hoidettavanaamme.

Jos siis sairastus, jää pois töistä ja sairasta kotona. Jos sinulla on lievän hengitystieinfektion oireita, kuten nuhaa, yskää, kurkkukipua, lihassärkyä tai kuumetta, lepää ja sairasta rauhassa kotona. Pysyttele kotona, kunnes oireet loppuvat.

Tarkoituksena on varmistaa, että vakavista oireista kärsivät saavat hoitoa. Ota yhteyttä terveydenhuoltoon vain, jos sinulle tulee vakavia oireita, kuten hengenahdistusta tai yleistila laskee. Työterveyshuolto on poikkeustilanteen johdosta kuormittunut, joten suositus on ottaa yhteyttä puhelimitse tai lääkäri-chatin kautta, jotta tauti ei leviä muihin.

Yksikön koko henkilökunta on käynyt hygieniapassikoulutuksen. Henkilökunta on perehdytetty siivous- ja pyykkihuollonsuunnitelmiin.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Jos kyseessä on lääkärihoitoa vaativa akuutti asia, varataan lääkäriaika Tornion terveyskeskukseen. Ajan varaa perhekodin työntekijä. Jos kyseessä on psyykkiseen vointiin tai lääkityksiin liittyvä kontrollikäynti, yksikön työntekijä varaa ajan Mehiläinen Länsi-Pohja Oy. Virka-ajan ulkopuolella akuuteissa terveyteen liittyvissä asioissa otetaan yhteys Mehiläinen Länsi-Pohja Oy:n yhteispäivystykseen. Siellä sairaanhoitaja tekee puhelimesta hoidontarpeen arvion ja tarvittaessa pyytää tulemaan päivystykseen.

Kouluterveydenhuollon järjestämisestä vastaa terveyskeskus.

Äkillisissä kuolemantapauksissa perhekodin työntekijä soittaa heti 112, asiakkaan omaisille ja vastuusosiaalityöntekijälle. Hoivatien intrasta löytyy kriisiapu toimintaohje.

Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan asianmukainen, hoidosta vastaavan tahon laatimaan hoitosuunnitelmaan perustuva yhteistyökuvaus hoitavan tahon kanssa. Tässä yhteydessä huolehditaan myös siitä, että suunnitelmaan kirjataan asianmukaiset hoito-ohjeet sekä seurantatavat. Hoito-ohjeiden ja lääkityksen toteutumisen seurannasta päävastuussa ovat yksikön vastaava perhekotityöntekijä. Lapsen hoitovastuutahon (esim. erityishuollon tai nuorisopsykiatrian poliklinikka) tekemän kuntoutussuunnitelman mukaiset terapiapalvelut toteutetaan pääsääntöisesti Kela:n päätöksellä ja maksusitoumuksella.

Mikäli sijoitetulla lapsella on hoitosuhde kehitysvammahuollon poliklinikalle, ovat hoitosuunnitelman mukaan aikataulutetut poliklinikkakäynnit ohjelmoitu hoitovastuutaholta. Muu terveydenhuolto, kuten hammashuollon palveluihin pääseminen huolehditaan yksikön

toimesta. Vastuuhenkilönä asianmukaisen hammashoidon toteutumisesta on vastaava perhekotityöntekijä.

Toteutumisesta yksikössä vastaa vastaava perhekotityöntekijä yhdessä koko henkilökunnan kanssa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Jokirinteellä on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa Jokirinteen lääkevastaava Marjut Nenonen yhdessä erityisyksikkö Komsion vastuusairaanhoitaja Päivi Huovinen. Vastaava perhekotityöntekijä vastaa, että suunnitelma toteutuu arjessa.

Vastuu lääkehoidon käytännön toteuttamisesta on yksikön lääkehoidosta vastaavalla perhekotityöntekijä Marjut Nenonen sekä lääkehoidon koulutuksen, perehdytyksen ja annosteluun luvan saaneilla henkilöillä. Koulutus käydään verkko-oppimisympäristössä LOVE.

Jokirinteen lääkehoitovastaava Marjut Nenonen, sosionomi AMK on suorittanut lääkehoidon päivityskoulutuksen LOP (jako- ja anto-oik. PKV- ja N-lääkkeet) 2021. Yksikön ohjaaja Jonna Svonn on suorittanut myös LOP (jako- ja anto-oik. PKV- ja N-lääkkeet) 2021 sekä ohjaaja Annika Aho MiniLOP (anto-oikeus jaetuista doseteista) Yksikön lääkehoidon varavastaavana toimii ohjaaja Jonna Svonn. Perhekotityöntekijä Pasi Nenosella on voimassa oleva Mediecon Lääkehoidon ABC teoria- ja laskutentti, jonka päivittää verkko-oppimisympäristö LOVE:ssa toukokuussa 2023.

Lääkepoikkeamia seurataan yksikkötasolla ja koko toimialueen tasolla. Lääkepoikkeamat kirjataan asiakasjärjestelmä Domacare sekä IMS-järjestelmään.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Jokirinteellä ollaan yhteydessä sijoitettavien kuntien sosiaalityöntekijöihin puhelimitse, kuukausiraporttein ja 2-4 krt vuodessa pidettävissä asiakassuunnitelma palaverissa. Nuoren tilanteen vaatiessa yhteydenpitoa tiivistetään.

Terveydenhuollon kanssa tehtävä yhteistyö hoituu puhelimitse tai yhteistyötapaamisilla palaverissa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm.

poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Työsuojelun toimintaohjelmassa tehtävät on jaettu työsuojelupäällikölle ja henkilöstöpäällikölle. Asetus työsuojelun valvonnasta 17§

- Työsuojelupäällikkö on Liisa Rumpunen p. 050 312 5607
- Henkilöstöpäällikkö Tiina Kariniemen p. 044 734 1540 tehtävään kuuluu työterveys ja työhyvinvointiin liittyvät asiat.

Yksikköön on nimetty turvallisuuskoordinaattori Pasi Nenonen ja hänen varaturvallisuuskoordinaattori ohjaaja Jonna Svänn. Turvallisuuskoordinaattorit yhdessä vastaavan perhekotityöntekijän ja yksikön muun henkilökunnan kanssa kehittävät asiakasturvallisuutta. Perhekoti Jokirinteellä päivitetään kerran vuodessa riskien arviointia yksikön turvallisuussuunnitelmassa. Käytössä on IMS-järjestelmä, jonne raportoidaan poikkeamat. Perhekodilla on Lapin pelastuslaitoksen hyväksymä ja allekirjoittama palo- ja turvallisuussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitykset.

Henkilökunta on osallistunut AVEKKI 1 ja 2 koulutukseen (Toimintatapamalli väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan), EA-koulutukseen sekä alkusammutuskoulutukseen.

Muiden tahojen tekemät säännölliset tarkastukset; palolaitos ja työterveyshuolto.

Henkilöstö

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

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Jokirinteellä työskentelee vastaavan perhekotityöntekijän (sosionomi AMK) lisäksi perhekotityöntekijä, jolla on liikunta-alan perustutkinto ja kaksi ohjaajaa, joilla on sosionomi AMK tutkinto.

Sijaisia käytetään turvaamaan riittävä henkilökunta lasten tuen tarpeen turvaamiseksi sekä ohjaajien vuosilomien ja sairauslomien sijaisena. Jokirinne käyttää rekrytointipalvelu Sijaiset.fi, jonka kautta haetaan sijaisia lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Sijaisen hankinnassa huomioidaan pätevyys. Huomioitavaa, että vain pätevä sijainen voi työskennellä yksin vuorossa. Käytetään vain Sijaiset.fi järjestelmän rekisteröityjä sijaisia.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla sekä sijaisten käytöllä.

Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi ja lähiesimiestyöhön riittävä aika varmistetaan työvuorosuunnittelulla; aika ja henkilöstö resurssit.

Tarvittaessa käytetään lisätyövoimaa Sijaiset.fi rekrytointipalvelun kautta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki, Terhikki).

Avoimet ohjaajan tehtävät laitetaan hakuun sekä sisäisesti että ulkoisesti. Hoivatien omille nettisivuille sekä TE-keskuksen Duunitori internetsivuille. Työpaikkailmoitusta laadittaessa määritellään kelpoisuudet avoinna olevaan työtehtävään. Kelpoisuusehtona on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain mukainen tehtävään soveltuva alan koulutus. Eduksi katsotaan hakijan aiempi kokemus lastensuojelutyöstä, sekä työskentelystä perheiden kanssa. Työpaikkailmoituksessa kerrotaan työhön kuuluvat työtehtävät.

Henkilökuntaa valitessa otetaan huomioon toimintayksikön luonne, toimintayksikön toiminta-ajatus, kenelle palveluja tarjotaan, mihin toimintayksikkö on erikoistunut.

Hakijoiden joukosta valitaan haastatteluun ne henkilöt, joiden hakemus vastaa työpaikkailmoituksen kelpoisuus- ja soveltuvuusehtoja. Haastatteluun osallistuu yleensä kaksi henkilöä; yksikön vastaava perhekotityöntekijä ja hänen lisäkseen perhekotityöntekijä. Valitun työntekijän pätevyys tarkistetaan (Terhikki ja Suosikki) ja rikosrekisteriote vaaditaan

Rekrytoinnista vastaa Perhekoti Jokirinteen vastaava perhekotityöntekijä. Rekrytoitaessa henkilöstöä työpaikkailmoitukseen määritellään kelpoisuusehdoksi sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai AMK tutkinto. Lisäksi hakijalta toivotaan aiempaa työkokemusta lastensuojelutyöstä sekä työskentelystä perheiden kanssa. Mikäli tehtävään sisältyy asiakkaiden kodeissa tehtävää työtä, hakijalta toivotaan tehtävään eduksi luettavaa koulutusta, esim. perhetyön koulutusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Perehdytyksestä vastaa vastaava perhekotityöntekijä ja arjen perehdytyksestä vuorossa olevat ohjaajat. Hoivatiellä on koko organisaatiota koskeva perehdytyskansio intrassa. Koeajan päättyessä pidettävässä keskustelussa työntekijälle tehdään henkilökohtainen suunnitelma, miten perehdyttäminen jatkuu esimerkiksi sisäisen koulutuksen avulla.

Uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Ensimmäiseen työvuoroon on sovittu vastaava perhekotityöntekijä perehdyttämään. Vuorossa olevat ohjaajat perehdyttävät uuden työntekijän käytännön asiakastyöhön sekä muihin ohjaajan tehtäviin. Jokainen ohjaaja perehdyttää oman vastualueensa sisällön uudelle työntekijälle tai opiskelijalle esimerkiksi keittiön omavalvonnan toteuttamisen yksikössä. Tämän lisäksi turvallisuuskoordinaattori perehdyttää turva-asioihin sekä käy turvakävelyn läpi. Lääkevastaava antaa lääkeperehdytyksen.

Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään osallistumalla Hoivatien tai yhteistyökumppaneiden (mm. OAMK, Savonia AMK) järjestämiin täydennyskoulutuksiin

(ART-ohjaaja, lapset puheeksi ja neuvonpito -koulutus, päihdearviokoulutus, dialoginen ohjaus, traumakoulutus, AVEKKI -toimintatapakoulutus).

Täydennyskoulutuksen tarpeen arvioi vastaava perhekotityöntekijä kehityskeskustelujen ja yksikön toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määriteltävä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Sosiaalihuoltolaki 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli vastaavalle perhekotityöntekijälle, jos uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ilmenee. Säännös koskee sekä julkisia, että yksityisiä sosiaalihuollon toimijoita. Ilmoitus tehdään erillisellä lomakkeella. Vastaava perhekotityöntekijä ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin välittömästi. Vastaava perhekotityöntekijä informoi ilmoituksesta palvelupäällikkö Riitta Rämö. Työntekijän ilmoitusvelvollisuuslomake löytyy yksikön työhuoneen ilmoitustaululta sekä sähköisenä, että paperiversiona omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Perhekoti Jokirinteellä jokaisella nuorella on oma huone sekä yhteisinä tiloina keittiö ja olohuone sekä pelailu-/oleskeluauula. Yksikössä on kodinhoitotilat, sauna, suihkut 2kpl sekä wc:t 2kpl nuorten käytössä sekä henkilökunnan wc suihkukaapilla. Yksikön pihapiirissä on lämmin ja kylmä varasto. Lämpimässä varastossa on asiakkaiden käytössä olevat rummut.

Jokainen nuori voi sisustaa huonettaan omilla tavaroillaan ja tekstiileillään. Asiakkaat voivat tuoda omia koriste-esineitä, tauluja, sisustustyynyjä, pehmoleluja ja päiväpeittoja tai vilttejä.

Asiakkaat ovat myös tuoneet omia verhoja ja mattoja oman kodin huoneestaan. Asiakkaiden toiveista olemme lisänneet huoneen peruskalusteiden lisäksi vartalopeilejä.

Asiakkaan ollessa kotijaksolla tai muutoin pitkään poissa, huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Asiakkaan omaiset voivat vierailla sovitusti Perhekoti Jokirinteellä, mutta yksiköllä ei ole tiloja omaisten yöpymiseen. Asiakkaan omaiset ovat yöpyneet yksikön lähellä sijaitsevassa Peräpohjolan opiston majoitustiloissa tai keskustan hotelleissa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Perhekoti Jokirinteellä on Securitaksen hälyttävä kulunvalvontalaite ja palotunnistimet käytössä. Laitteessa ei ole tallentavaa kameraa vaan liiketunnistin. Laitteen käytön periaatteet; laitteen tarkoitus on lisätä yksityöskentelyn turvallisuutta (yövuoro). Laitteet sijoitetaan ulkoviin, makuuhuoneiden ikkunoihin ja yhteisiin oleskelutiloihin sekä liikeverhotunnistimet etu- ja takaterassille. Laitteiden asianmukaisesta käytöstä vastaa turvallisuuskoordinaattori yhdessä yksikön vastaavan perhekotityöntekijän ja koko henkilökunnan kanssa. Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Securitaksen yksikön päällikkö Niko Tohu p. 050 5458487

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. 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 ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Kuumemittaria käytetään ohjaajan valvonnassa/tukemana.

Lääkehoidon vastaava tekee terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vaaratilanneilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa lääkehoidon vastaava, vastaava perhekotityöntekijä Marjut Nenonen p. 044 7341699

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta 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 häviöittämiseen 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. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten

omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen 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.** Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Työntekijät perehtyvät ja suorittavat työsuhteen alussa Hoivatien Nero-verkko-oppimisympäristössä kirjaamisen perusteet. Vastaava perhekotityöntekijä perehdyttää kirjaamiseen asiakastietojärjestelmä Domacare.

Asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti varmistetaan työaikaresurssoinnilla sekä että yksikössä on riittävästi kirjaamiseen tarkoitettuja koneita. Yksikön vastaava perhekotityöntekijä on käynyt Kansa-koulu III -hanke kirjaamisvalmentaja koulutuksen ja toimii kirjaamisasiantuntijana sekä vastaa yksikön työntekijöiden perehdyttämisestä yhdenmukaiseen rakenteelliseen kirjaamiseen.

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 käyttöön. Koko henkilökunta on suorittanut GDPR-tietosuojakoulutuksen ja testin hyväksytysti.

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 Sympaan.

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.

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.

Tietosuojaseloste on Hoivatein verkkosivulla sekä yksikön ilmoitustaululla.

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

Hävitettävät asiakirjat hävitetään tietoturvalisella tavalla (yksikössä on silppuri).

Hoivatien tietosuojan ja -turvan toteutumisessa noudatettavat käytännöt kuvataan tietoturvaä käsittelevässä omavalvontasuunnitelmassa, joka löytyy IMS-järjestelmästä kohdassa Hoivatie yhteiset/ohjeita palvelulle/[tietoturva ja tietosuoja](#). Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelman [tarkastuslomake](#).

IMS-järjestelmässä on työohje liittyen [sosiaalisen median](#) asianmukaiseen käyttöön.

Hoivatiellä käytetään salattua sähköpostia (Safe Message), jolla salassa pidettäviä tietoja voi lähettää turvallisesti. Asiakastietoja käsittelevät vain ne, joiden työtehtäviin ne liittyvät ja he allekirjoittavat salassapitosopimuksen, joka on tallennettu työsopimuksen liitteeksi Sympaan. Tietohallinto tekee säännöllisiä pistokokeita käyttöoikeuksiin liittyen.

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 palvelujen antajalle eli Hoivatie Oy:lle, mikäli hän epäilee sen toiminnassa tapahtunutta perusteetonta käsittelyä, Hoivatie antaa tiedot lokirekisterin perusteella kohtuullisessa ajassa.

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

Vastaava perhekotityöntekijä perehdyttää ja arvioi täydennyskoulutuksen tarpeen.

Hoivatien tietosuojasta vastaa Jaana Ahoranta p. 050 312 5823 jaana.ahoranta@hoivatie.fi.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

9 KESTÄVÄ KEHITYS

Hoivatie Oy:ssä on ISO 14001 -ympäristöstandardi. Tavoitteena on parantaa kokonaisvaltaisesti ympäristöasioiden hallintaa ja edistää kestäväää kehitystä. Tästä esimerkkeinä ovat muun muassa pienempi energiankulutus, jätteen syntyminen ehkäisy, kierrätys sekä sitä kautta jätemäärien ja jätteen käsittelykulujen laskeminen.

Yksikön jätehuolto on sekajätettä. Aikakausilehdet ja sanomalehdet kerätään ja toimitetaan paperinkeräykseen. Jätteitä ja paperinkeräystä varten on omat jäteastiat etupihalla. Yksikössä lajitellaan lasi, metalli, pahvi/kartonki ja muovi ja ne viedään lajittelupisteeseen Prisman pihalle. Yksikön nuorten pieneksi käyneitä tai reikiintyneitä vaatteita viedään Kontti- tai vaateliikkeiden kierrätyspisteisiin. Yksikön kauppaostoksiin on hankittu useampi kestokassi. Laki biojätteen lajittelusta tulee voimaan omakotitaloalueellamme 1.5.2024.

Energian kulutusta on pienennetty uusimalla led-lamppuja, sanallisesti ohjataan asiakkaita puhelien ja tietokoneiden laturien käytöstä, etteivät ne ole koko ajan pistorasiassa paikoillaan, huoneidensa valojen sammutus, kun huoneissa ei olla paikalla, peseytyessään ei anneta lämpimän veden koko ajan juosta, kun esimerkiksi saippuoidaan vartaloa tai vaahdotetaan hiuksia pesulla. Asiakkaiden huoneissa on termostaatit, jotka säätelevät huoneen lämpötilaa ulkoilmavaihteluiden mukaan.

Ruokahävikkiä pyritään pienentämään suunnittelemalla valmistettavan ruoan määrää ottamalla huomioon ruokailijoiden määrä sekä syömään myös esimerkiksi lounaaksi edelliseltä päivältä runsaammin jäänyttä päivällisruokaa. Edellisestä ruokailusta jäänyttä ruokaa voidaan käyttää esimerkiksi keitinperunat kuoria ja paistaa ne ruoaksi toiselle ruokailukerralle. Myös annoskokoihin kiinnitetään huomiota, että itse ottaessaan asiakas jaksaa syödä ottaman ruoan määrän.

10 YHTEENVETO YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä (esim. asiakaspalautteista, poikkeamista). Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki tunnistetut, olennaiset riskit ja poikkeamat sekä tietoon tulleet kehittämistarpeet. Niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Yksikön toiminnassa todetut kehittämistarpeet käsitellään yksikön viikkopalaverissa, ilmoitetaan yksikön palvelupäällikkö Riitta Rämölle sekä työsuojelupäällikkö Liisa Rumpuselle ja laaditaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Suunnitelmassa asetetaan päivämäärä mihin mennessä ja vastuuhenkilö, joka vastaa kehittämistarpeen toteutumisesta sovitussa aikataulussa.

Vuoden 2022 asiakaspalautteissa ei noussut esille kehittämistarpeita. Keskeisimmät tyytyväisyyttä herättäneet asiat ovat olleet asiakkaiden osalta: "Minulla on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin ja niiden ratkaisemiseen", "Työntekijät ovat kannustavia". Palautteet

olivat positiivisia ja työyhteisönä tavoitteemme kuluvalle vuodelle on pyrkiä toimimaan edelleen niin, että palautteet laatutekijöistä olisivat ensi vuonnakin vähintäänkin yhtä hyvät. Vaikuttavaa asiakaskokemusta tavoittelemme panostamalla asiakkaan ensimmäiseen kohtaamiseen, asiakkaiden osallistamisella oman elämän arkeen, avoin ja hyvä luottamussuhde, asiakkaan verkoston mukana kuljettaminen tiiviisti koko sijoituksen ajan.

Yksikön poikkeamat ovat liittyneet pääosin asiakkaan väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Yksikön kaikki työntekijät käyvät vuosittain AVEKKI ylläpito- koulutuksen, joka on toimintatapamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin.