

## Aurora Kempele OMAVALVONTASUUNNITELMA (2023)

Paikka ja päiväys Oulu 5.7.2023

Palveluvastaava Päivi Kurtti

Palvelupäällikkö Elina Chaabeni

## Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	8
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	13
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	29
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	35
9 KESTÄVÄ KEHITYS.....	37
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	37

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Hoivatie OY

Y-tunnus 3160743-8

OULU

Sote-alueen nimi:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö:

Aurora Kempele

Kangastie 8 a & b

Postinumero 90450 Kempele

puh. Osasto 1 **0400 225 796**

puh. Osasto 2 **050 3125 718**

Sähköposti: [aurora.kempele@hoivatie.fi](mailto:aurora.kempele@hoivatie.fi)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun sijaishuoltoyksikkö. Nuortenkoti. Paikkoja 14

Palveluvastaava Päivi Kurtti

Puhelin **050 3125 840**

Sähköposti: [paivi.kurtti@hoivatie.fi](mailto:paivi.kurtti@hoivatie.fi)

## Toimintalupatiedot

Valviran luvan myöntämisaikakohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) **8.4.2021**

## Hoivatie 1.1.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ympärivuorokautinen laitoshoido- lapset/nuoret- lapsi- ja nuorisokoti

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Vartiointipalvelut: Securitas p. 020-4912600 / vartija 040-8423349

Siivouspalvelut: Meranti Oy

Jätehuolto: ODL kiinteistöt/palvelusopimus ulkopuolisen toimijan kanssa.

Kiinteistöhuolto: ODL kiinteistöt/palvelusopimus ulkopuolisen toimijan kanssa

Työterveyshuolto: Suomen Terveystalo Oy

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

- Työn laatua ja turvallisuutta seurataan yksikön esimiehen ja henkilökunnan toimesta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Nuortenkotia Aurora Kempele tarjoaa ympärivuorokautisia lastensuojelupalveluita 13–17 -vuotiaille kuntien huostaanottamille, lapsen kiireellisellä sijoituksella tai avohuollon tukitoimena sijoitetuille nuorille.

Hoivatien omistajayhteisöt ovat Nuorten Ystävät ja ODL. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

- **Tavallisten asioiden voima**
  - Aurora Kempeleen arki rakentuu tavallisten asioiden ympärille. Vuorokausirytmii, unen ja ravinnon riittävä saanti sekä tasa-arvoinen kohtaaminen ovat arjessa tapahtuvan kasvatuksen tärkeimpiä elementtejä.
  - Tavalliset asiat ja niissä onnistuminen vahvistavat asiakkaan toimijuutta.
- **Luottamuksellinen suhde**
  - Luottamukselliset suhteet työyhteisössä ja organisaatiossa antavat voimaa jatkaa ja onnistua tiukoissakin tilanteissa.

- Aurorassa luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on työn onnistumisen perusta ja edellytys. Tätä rakennetaan ensikohtaamisesta lähtien asiakkaan, hänen perheensä sekä yhteistyökumppanien kanssa. Omaohjaustyö on tärkein menetelmä luottamuksuhteen rakentamisessa ja ylläpitämisessä.
- **Merkityksellinen suunta**
  - Aurorassa pyritään rakentamaan sijoitusprosessi siten, että asiakas itse kokee tavoitteet ja tulevaisuuden merkitykselliseksi.
  - Merkityksellinen suunta luo asiakkaalle uskoa tulevaisuuteen
- **Vaikuttava työ**
  - Työn vaikutuksista käydään keskustelua jatkuvasti työryhmän kesken sekä asiakkaan kanssa. Pienetkin edistysaskeleet tulee huomioida arjessa, jotta usko tulevaan vahvistuu.
  - Vaikuttava työ saa aikaan merkityksellisiä muutoksia ihmisten elämässä
- **Vastuu huomisesta**
  - Auroran työskentelyssä kaikilla on vastuu huomisesta – työntekijöillä sekä asiakkaalla itsellään. Siksi huomisesta kiinnostutaan yhdessä.

## 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.**

**YHTEISKUNNALLISENA YRITYKSENÄ** Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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. Palveluvastaavan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Auroran toiminnan riskejä pyritään ennakoimaan niin hyvin kuin se on mahdollista. Ennakointi liittyy suurimmalta osin asiakkaiden käytökseen, riittävään miehitykseen sekä poikkeaviin tilanteisiin varautumiseen. Ennakoiva työote on läsnä jokaisessa työvuorossa. Kahden osaston välinen yhteistyö on ensisijaisen tärkeää puhuttaessa riskienhallinnasta yllättävissä tilanteissa.

##### Riskienhallinnan työnjako

Hoivatie Oy:n johto sekä Auroran palveluvastaava huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Auroraan on myös nimetty oma turvallisuuskoordinaattori. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Palveluvastaavalla 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. Riskejä ja kehityskohtia käsitellään



viikkopalavereissa, kuukausitiimeissä sekä työnohjauksessa. Palveluvastaavan tehtävänä Aurorassa on vaalia ilmapiiriä, jossa jokainen työntekijä saa ja uskaltaa tuoda mielipiteensä esiin kehittämismielessä.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko Auroran 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 riskien hallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

Asiakasturvallisuussuunnitelma  
Lääkehoitosuunnitelma  
Puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma  
Turvallisuus- ja työsuojeluopas  
Pelastussuunnitelma  
Poistumisturvallisuusselvitys  
Henkilöstöhallinnon opas  
Kiinteistöpalveluiden opas  
Taloushallinnon opas  
Tietohallinnon opas  
Viestintäopas  
Asiakirjojen käsittelyn ohjeistus  
Arkistointiopas

### **Riskien tunnistaminen**

Aurorassa arvioinnin ja seurannan tavoitteena on tunnistaa toimintaan kohdistuvat riskit sekä ennaltaehkäistä ja hallita niitä. Riskien arvioinnin kohteena ovat asiakasturvallisuus; yksikön rakenteellinen ja toi-

minnallinen turvallisuus; koneiden, laitteiden ja työvälineiden turvallisuus; ergonomia, työn kuormitus-tekijät; tietoturva; tapaturmavaarat; ensiapuvalmius; työntekijöiden käytössä olevat tilat; onnettomuuksien torjunta ja pelastaminen.

Auroran henkilöstö kirjaa IMS-järjestelmään havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan viipymättä toiminnasta palveluvastaavalle havaitessaan epäkoh-  
tia tai epäkohtien uhkia asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Epäkohdilla tarkoitetaan esimerkiksi asiak-  
kaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puut-  
teita tai asiakkaan kaltoinkohtelua.

Riskien tunnistamisen lähtökohtana on monipuolisen tiedon hankkiminen. Säännölliset keskustelut hen-  
kilöstön, asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa tuottavat tietoa asiakas- ja käyttäjänäkökulmasta. Asi-  
akkaiden huoltajille soimitaan omaohjaajien toimesta viikoittain kuulumispuhelut, jossa myös huoltajan  
ääni pääsee kuuluviin. Yksikköön luodut rakenteet vuoronvaihtoraporttien sekä viikko- ja kuukausipala-  
verien osalta varmistavat jatkuvan tiedonkulun ja luovat alustan jatkuvalla keskustelulle.

Työpaikan turvallisuutta ja terveellisyttä arvioidaan säännöllisesti sisäisillä työsuojelutarkastuksilla, tur-  
vallisuustarkastuskierroksilla ja dokumentoiduilla mittauksilla. Kolmen - viiden vuoden välein Hoivatie  
Oy:n työsuojelutoimikunta tekee toimipisteissä riskien arvioinnin työterveyshuollon työpaikkaselvitys-  
ten yhteydessä. Aurora Kempeleen turvallisuusaluevastaavat suorittavat 1–2 kertaa vuodessa turvalli-  
suuskävelyn / -tarkastuksen vastuualueellaan. Viranomaistarkastusten ja ulkoisten auditointien yhtey-  
dessä käytäntöjä arvioidaan ulkopuolisten asiantuntijoiden johdolla.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja "läheltä piti" -tilanteiden käsittely sisältää kirjaamisen, analysoinnin, tapahtuman  
käsittelyn ja raportoinnin. Vastuu riskienhallinnasta syntyvän tiedon hyödyntämisestä kehittämistyössä on  
Auroran palveluvastaavalla ja Hoivatie Oy:n johdolla. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen  
johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittely sisältää keskustelun työntekijöiden, asiakkaan ja tarvitta-  
essa heidän läheistensä kanssa. Auroran asiakasta ja hänen läheisiään informoidaan korvausten hakemi-  
sestä vakavassa ja korvauksia aiheuttavassa tapahtumassa.

## **Haittatapahtumien ja "läheltä piti" -tilanteiden käsittely ja dokumentointi:**

Aurora Kempeleen henkilöstö kirjaa kaikki läheltä piti -tilanteet, poikkeavat tapahtumat, lääke- ja tietoturvapoikkeamat mukaan lukien, IMS harvestman Palautteet ja poikkeamat -lomakkeella. Poikkeamien käsittely tapahtuu Palautteiden ja poikkeamien käsittely -ohjeistuksen mukaisesti palveluvastaavan johdolla ja se dokumentoidaan IMS -järjestelmään. Käsittelyn yhteydessä pureudutaan tapahtuman aiheuttaneeseen juurisyyhyyn, jotta tapahtuman uusiutuminen on vältettävissä. Palveluvastaava kerää poikkeamat yhteen ja käsittelee ne yhdessä henkilöstön kanssa viikkopalavereissa tai kuukausitiimeissä. Palveluvastaava arvioi, ovatko poikkeamat toistuvia ja vaativatko ne välittömiä toimenpiteitä.

Poikkeamista tehdyt yhteenvedot käsitellään kerran kuukaudessa johtoryhmän palaverissa. Välittömät toimenpiteitä edellyttävät ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien/epäkohtien/läheltä piti -tilanteiden varalle määritellään tilanteen mukaisesti korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa (syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi).

Poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään palveluvastaavan johdolla löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumisen. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen niin, että jatkossa poikkeamilta vältytään ja estetään ko. tapahtuma. Korjattavan asian kuntoon saattamiseksi määritellään korjaavat toimenpiteet, nimetään vastuhenkilö ja määritellään aikataulu kuntoon saattamiselle.

## Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavat toimenpiteet käydään aina suullisesti läpi Aurooran henkilöstön kanssa yhteisö- ja tiimipalaverissa sekä tarvittaessa palveluvastaava laatii kirjalliset työohjeet henkilöstölle. Yhteistyötahoille ilmoitetaan joko suullisesti tai kirjallisesti korjaavista toimenpiteistä tarpeen mukaisesti.

Hoivatie OY: lla on nimetty turvallisuuspäällikkö, joka toimii yksiköiden ja henkilöstön tukena turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Nuortenkoti Aurora Kempeleen omaavonnan suunnitteluun ovat osallistuneet palvelupäällikkö, palveluvastaava ja henkilökunta.

Henkilöstö osallistuu omaavonnan toteuttamiseen osana jokapäiväistä työtään. Omaa toimintaansa yksikön henkilökunta arvioi kuukausittain toteutuviissa tiimipalavereissa sekä työnohjauksessa. Yksittäisen asiakkaan saamaa hoitoa ja palvelua / kuntoutusta arvioidaan vähintään puolivuositain tai tarvittaessa useammin osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Vastuu omaavonnassa todettujen epäkohtien esille tuomisesta, käsittelystä ja korjaamisesta on koko työyhteisöllä.

Omaavontasuunnitelman läpikäynti kuuluu Hoivatie OY: n henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö ja henkilökunta. Omaavontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan mm. osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja.

### **Omaavonnan suunnittelu ja seuranta:**

Palveluvastaava Päivi Kurtti, [paivi.kurtti@hoivatie.fi](mailto:paivi.kurtti@hoivatie.fi), p. 050 312 5840

Palvelupäällikkö Elina Chaabeni vastaa omaavontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja allekirjoittaa ne.

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

Omaavontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa (tammikuu) tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

## 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.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

- Hoivatie OY: n IMS-järjestelmässä sekä Auroran kummankin osaston olohuoneessa ilmoitustaululla
- Hoivatie internet-sivuilla

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa koko sijoituksen ajan. Tavoitteena Aurorassa on edistää lapsilähtöisen ja arvostavan työotteen avulla luottamuksellisen suhteen syntymistä työntekijöiden ja lapsen/nuoren ja perheen välille sekä kuulla ja osallistaa asiakasta niin, että hänen on mahdollista muodostaa ja tuottaa oma mielipiteensä omista ja perheensä vahvuuksista sekä tuen tarpeista.

Asiakkaan sijoitusprosessin etenemisen havainnointia toteutetaan arjen vapaissa hetkissä, siirtymätilanteissa, omaohjaajakeskusteluissa, toiminnallisessa tekemisessä, lapsi/nuori – vanhempisuhteessa sekä muissa arjen toimintaympäristöissä, yhdessä verkoston kanssa.

Sijoituksen alussa asiakkaan lähiverkosta kartoitetaan omaohjaajien toimesta. Verkosto pyritään ottamaan mukaan sijoituksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Ensimmäisen kuukauden aikana asiakkaan huoltajien tai huoltajan ominaisuudessa olevien aikuisten kanssa järjestetään Lapset puheeksi -keskustelu, jonka tarkoitus on tuoda omaohjaajia ja lapsen läheisiä saman ymmärryksen äärelle. Keskustelu toimii myös sijoituksen suunnittelun työkaluna.

### Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

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 kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä asiakkaan ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaa

varten on kuultava myös lapsen huoltajia ja se on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään Aurorassa omaohjaajan toimesta aina yhdessä asiakkaan kanssa. Se tekeminen aloitetaan viipymättä asiakkaan yksikköön saapumisen jälkeen ja se saatetaan loppuun kahden viikon kuluessa siitä hetkestä, kun hänelle on pidetty asiakassuunnitelmapalaveri, jossa määritellään sijoitukselle tavoitteet.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään kahdesta kolmeen kertaa vuodessa, aina sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelman päivittämisen jälkeen ja sijoituksen tavoitteiden oleellisesti muuttuessa.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan Aurorassa niissä asioissa, missä se on terveys, kasvu ja kehitys huomioon ottaen tärkeää. Vastuuta voidaan joutua rajoittamaan väliaikaisesti pois lapselta ja/tai perheeltä, mutta tavoitteena on aina sen palauttaminen vähitellen takaisin - luottamuksen ja kehitystason sekä yhteisen vuoropuhelun perusteella. Lapsella on oikeus osallistua häntä koskevaan päätöksentekoon. Auroraan sijoitettujen lasten yhtenä vaikutusalueena järjestetään yksikössä viikoittain yhteisöpalaveri, jossa vahvistetaan nuoren itsemääräämisoikeutta ja heidän ymmärrystään osallisuudesta. Henkilökunnan tehtävänä on myös varmistaa, että asiakas tulee kuulluksi kaikissa arkisissa asioissa silloinkin, kun hänellä on haasteita nostaa asioita itse esille.

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 kasvatussuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on säädetty velvollisuus laatia 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.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Auroran palveluvastaavalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Osa Hoivatie Oy:n arvopohjaa on toisen ihmisen kunnioittaminen, arvokas kohtelu sekä tukea tarvitsevan auttaminen. Vahva arvoperusta, toimintafilosofian korostaminen hoidon suunnittelussa ja ohjeistuksessa sekä henkilökunnan osaaminen luovat hyvän pohjan kaikkien asiakkaiden kohtaamiselle.

Nuortenkoti Aurorassa on tehty LSL 68§:n mukainen nuorten hyvää kohtelua koskeva kirjallinen suunnitelma.

Aurora Kempeleen palveluyksikössä emme hyväksy kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan esimerkiksi hoidon ja avun laiminlyöntiä, oikeuksien aiheetonta rajoittamista tai taloudellista hyväksikäyttöä. Kaltoinkohtelu voi olla myös fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua.

Sosiaalihuoltolain (1301/2015) 48§ mukaan henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus toiminnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan koskien asukkaan sosiaalihuollon toteutumista. Esihenkilö välittää tiedon palvelupäällikölle, joka tekee ilmoituksen epäkohdasta kunnan johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurin sisältyviä asiakkaalle haitallisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen, tulee ilmoittaa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne:

Vakavat poikkeamat (haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet, lääkepoikkeamat) sekä ilmoitukset epäasiallisesta kohtelusta käydään läpi asianosaisten ja heidän omaistensa kanssa tilanteen vakavuuden mukaan joko puhelimitse tai tarvittaessa kutsumalla heidät hoitoneuvotteluun.

## Asiakkaan osallisuus

Aurorassa asiakkaan osallisuutta omaan elämään ja kuntoutukseen tuetaan keskustelemalla asiakkaan kanssa, kuuntelemalla häntä ja ottamalla hänen mielipiteensä huomioon. Asiakas pääsee vaikuttamaan omiin asioihinsa osallistumalla palavereihin, joissa käsitellään hänen asioitaan. Asiakkaalla on ohjaajien lisäksi mahdollisuus keskustella nuortenkodin sairaanhoitajan sekä palveluvastaavan kanssa. Omaohjaaja tekee asiakkaan kanssa yhdessä hänen hoito- ja kasvatussuunnitelmansa sekä asiakas otetaan mukaan henkilökohtaisen kuukausiraportin tekemiseen.

Asiakkaillemme järjestetään toimintayksikkökohtaisia yhteisöpalavereita, joissa asiakkaat voivat tuoda esille omia kokemuksiaan palvelusta sekä ideoita ja kehittämisehdotuksia toimintamme kehittämiseksi.

## **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 palautteita saadakseen käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Aurorassa vuoropuhelua asiakkaiden kanssa pyritään ylläpitämään taukoamatta. Asiakkaille annetaan mahdollisuus antaa palautetta ja omaisten kanssa keskustellaan avoimesti toiminnan sisällöstä.

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

Hoivatie OY kerää vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyn avulla palautetta toiminnastaan. Palautteet analysoidaan ja kehittämiskohteet kootaan sekä käsitellään henkilöstön kanssa jatkuvan kehittämisen periaatetta noudattaen. Jatkuvan asiakaspalautteen käsittelemme vähintään joka toinen kuukausi tiimipalaverissamme. Avoimet palautteet dokumentoidaan IMS-laadunhallintajärjestelmään. Palautetta kerätään myös aina asiakkuuden päättyessä lapselta itseltään, omaisilta sekä sosiaalityöntekijältä. Tarvittaessa palautteita käsitellään myös palautteen antajan kanssa. Muutokset tehdään välittömästi, mikäli niihin on tarvetta.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Toisiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa 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: Liiketoimintajohtaja Anne Filali p. 044-7847114

Asiakaspalautteista ja muistutuksista raportoidaan palvelun tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

- Muistutuksiin vastataan mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

### **Oulun seudun sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot**

Oulun potilasasiamies sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän kuntien sosiaali- ja potilasasiamies:

#### **Mirva Makkonen**

sosiaali- ja potilasasiamies

p. 044 703 4116

Käyntiosoite: Hanhitie 15, Oulu

Postiosoite: PL 61, 90015 Oulun kaupunki

Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Oulun sosiaaliasiamies sekä Muhoksen ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamies:

#### **Mari Hemmilä**

vs. sosiaali- ja potilasasiamies

p. 044 703 4115

Käyntiosoite: Hanhitie 15, 90150 Oulu

Postiosoite PL 61, 90015 Oulun kaupunki.

Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Palvelu ajanvarauksella.

#### **Sisko Muikku**

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

Potilas- ja sosiaaliasiamies



puh. 040 135 7946

e-mail: [etunimi.sukunimi@ras.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ras.fi)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta auttaa asiakkaitamme ja heidän omaisiaan. Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9–15.

Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Sijoituksen hoito- ja kasvatuksessa toimimme yhdessä lapsen/nuoren, vanhempien ja tukiverkoston kanssa laadittujen tavoitteiden ja sopimusten mukaisesti. Ohjaamme nuorta säännölliseen, terveelliseen, hänen kasvuaan ja kehitystään sekä itsenäistymiskehitystä tukeviin toimintamalleihin. Työ tapahtuu yksikössä lapsen/nuoren ja henkilökunnan vuorovaikutuksessa sekä yhteydenpitona lapsen/nuoren arkeen kuuluvien sidosryhmien kanssa. Ohjaustyötä ohjaavat työyhteisön ja asukasyhteisön laatimat yhteiset sopimukset sekä laatujärjestelmään luodut työkalut, työohjeet ja työnjako. Jokaiselle nuorelle osoitetaan omaohjaajatyöpari. Omaohjaajuuden opas löytyy Hoivatie OY:n IMS -järjestelmästä ja sen sisäistäminen on osa perehdytysprosessia. Omaohjauskeskusteluja käydään suunnitellusti n. 1 kertaa viikossa. Omaohjauksen työparityöskentelyllä lisätään ohjaajien helpompaa ja tasaisempaa saavutettavuutta nuorelle ja perheelle.

Sijoitusten ensimmäisten viikkojen aikana kohdennetaan voimavaroja tutustumiseen, sopeutumisen tukemiseen sekä selvitetään eri tavoin lapsen vointia. Sijoituksen alussa luodaan pohja luottamuksellisille vuorovaikutussuhteille sijaishuollossa sekä turvallisuuden tunteen lisäämiselle lapsen elämässä. Sijoituksen alkuvaiheessa käydään omaohjaajien ja vanhempien keskeinen Lapset puheeksi -keskustelu. Keskustelun tarkoituksena on saattaa perhe heti sijoituksen alussa osalliseksi lapsen ja perheen asiakasprosessin etenemisessä.

Aurorassa huolehditaan lapsen henkisestä ja fyysisestä koskemattomuudesta. Lapsen kasvuympäristön on oltava turvallinen sekä arjen mahdollisimman kodinomainen ja kuntouttava. Työskentely on suunnitelmallista ja sitä toteutetaan lapsen verkoston kanssa yhteistyössä. Sijoituksen aikana tavoitteena on turvata lapsen hyvinvointi ja tasapainoinen kasvu ja kehitys lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Ensisijaista on huomioida lapsen etu. Yhteisen arjen jakaminen ja eläminen sijoitettujen lasten kanssa luo pohjaa aikuisten ja lasten suhteelle. Työntekijöiden tulee tunnistaa lapsen käytökseen mahdollisesti vaikuttavat tarpeet ja tunteet, eikä ainoastaan reagoida rajoittavasti lasten käyttäytymiseen. Laitoksessa terapeuuttisuus liittyy sellaisen elinympäristön rakentamiseen ja ylläpitämiseen, joka tarjoaa lapselle tukea ja suojelua, mahdollistaa koulunkäynnin, sosiaalisten taitojen oppimisen ja kiinnittymisen mahdollisimman normaaleihin lapsuuden instituutioihin, yhteisöihin ja palveluihin. On huolehdittava, että lapsi saa riittävästi lepoa, ravintoa, tarvitsemansa terveydenhoidon ja kuntoutuksen. Lisäksi huolehditaan koulunkäynnistä, harrastuksista, sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, ikätasoisesta vastuunottamisesta ja tuetaan elämäntaitojen opettelua.

Sosiaalityöntekijälle on ilmoitettava viipymättä lapsen tilanteessa tapahtuvat muutokset ja työskentelyyn vaikuttavat olennaiset seikat. Mikäli lapsi kertoo sijaishuoltopaikkaa koskevista epäkohdista tai siellä kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta, palveluntuottajan on viipymättä tiedotettava siitä lapsen sosiaalityöntekijää.

Asiakkaan asioita käsiteltäessä on huolehdittava aina salassapito- ja tietosuojasta. Mikäli yhteydenpidossa on ongelmia, palveluntuottajan on oltava viipymättä yhteydessä sosiaalityöntekijään. Yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa suunnitellaan lapsen kotijaksot ja loma-ajat. Kotijaksot ja lomajärjestelyt suunnitellaan hyvissä ajoin ja palveluntuottajan on tiedotettava mahdollisista muutoksista kaikkia osapuolia. Viimekädessä kotiharjoittelu ja lomajärjestelyistä päättää sosiaalityöntekijä. Lapsella tulee olla aina mahdollisuus palata takaisin sijaishuoltopaikkaan, mikäli kotijakso tai loma keskeytyy.

Koulunkäyntiä jatketaan yksilöllisen tarpeen mukaan mahdollisimman pikaisesti sijoituksen alkamisesta. Aurorasta ollaan sijoituksen ensimmäisten päivien aikana yhteydessä asiakkaan kouluun tai tarpeen mukaan Ylikylän kouluun, joka sijaitsee noin kilometrin päässä yksiköstä. Lapsen opetuksesta vastaavan henkilökunnan kanssa suunnitellaan riittävä tuki lapsen koulunkäynnin varmistamiseksi.

Lapsen kanssa yhdessä laadittava päivä- ja viikko-ohjelma ohjaavat arjen toimintaa. Arjen rakenteiden opettelulla ja/tai jatkamisella luodaan nuorelle turvallinen ja elämönhallintaa tukeva kasvuympäristö, jossa yksilöllisiin elämäntilanteisiin ja ongelmiin liittyvään työhön on helppo ryhtyä. Yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa huolehditaan, että lapsi saa tarvitsemansa tuen koulunkäyntiin. Laitoksen työntekijät jalkautuvat ja osallistuvat tarvittaessa lapsen tukihenkilönä esim. koulunkäyntiin. Erityistä huomiota kiinnitetään yhteistyön rakentamisessa koulujen kanssa, ettei sijoitettuihin lapsiin kohdistu eriarvoista

kohtelua. Perusopetuksen eteneminen ja loppuunsaattaminen sekä sitä kautta ikätoverien viiter ryhmään sosiaalistuminen ovat keskeisiä tavoitteita useimpien lasten kohdalla sijaishuollossa. Jos lapsen edun näkökulmasta on mahdollista, lapsi jatkaa koulunkäyntiä omassa kouluympäristössään. Lapsella on myös mahdollisuus käydä sijaishuolto paikan läheisyydessä olevaa peruskoulua. Vastuu opetuksen tukitoimista kuuluu perusopetuslain mukaisesti opetuksen järjestäjälle. Mikäli opetuksen järjestäminen poikkeuksellisesti edellyttää erityisjärjestelyjä, niistä sovitaan yhdessä nuoren, koulun, sosiaalityöntekijän sekä huoltajien kanssa.

Lasta tuetaan päihitteettömän elämäntavan omaksumisessa ja ylläpitämisessä sekä muiden riippuvuuksien, kuten peliriippuvuuden, torjunnassa. Ohjaajilla on oltava ajanmukainen ja riittävä osaaminen päihiteidenkäyttöön ja riippuvuuksiin liittyvissä asioissa. Jos lapsi käyttää päihiteitä, sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapsi saa tarpeenmukaisen tuen ja hoidon. Ohjaajat tukevat lasta terveydenhuollon päihdepalveluihin osallistumisessa ja kuntoutuksessa sekä niiden tavoitteiden saavuttamisessa. Psykiatrinen tuki ja hoito järjestetään yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa niin, että se tukee lapsen sijoitusta. Ohjaajien tehtävä on tukea lasta psykiatriseen hoitoon sitoutumisessa ja huolehtia käytännön toteutumisesta. Auroran henkilökunnan tehtävä on tukea lapsen tervettä kasvua ja kehitystä sekä edistää mielen hyvinvointia. Mikäli lapsella ilmenee sijaishuollon aikana merkkejä mielenterveyden ongelmista ja/tai hoidon tarpeesta, nuortenkoti huolehtii sosiaalityöntekijän kanssa sovittavalla tavalla tarpeen mukaisiin tutkimuksiin ja hoitoon pääsystä. Tämän jälkeen ohjaajat tukevat lasta tarpeenmukaisessa hoidossa ja kuntoutuksessa sekä tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaalityöntekijä huolehtii lapsen tarvitsemien terapioiden ja kuntoutuksen järjestämisen ja osallistuu yhteistyössä palveluntuottajan kanssa lapsen hoitoneuvotteluihin. Palveluntuottaja toteuttaa suunnitelman mukaisesti lapsen hoitoihin osallistumisen ja huolehtii hoidon edellyttämistä kuljetuksista ja tarvittaessa myös saattajan järjestämisestä.

Harrastusten osalta Aurorassa pyritään jatkamaan jokaisen lapsen kohdalla olemassa olevia harrastuksia. Henkilökunta kannustaa lasta suunnittelemaan ja kokeilemaan häntä kiinnostavia harrastuksia ja tukee niihin säännöllistä osallistumista sekä järjestää hänelle siihen kuljetuksen. Nuortenkodilla on myös monipuolisesti harrastevälineitä nuorten käytössä. Lapselle mahdollistetaan osallistuminen paikallisiin toimintoihin, yhteisöihin ja harrasteisiin. Lasta tuetaan ystävyys- ja kaverisuhteissa ja niiden löytymisessä.



Auroran henkilökunta tarkastelee jatkuvasti lapsen ja nuoren kasvussa ja kehityksessä tapahtunutta edistymistä sekä arvioimme kehityshaasteita jatkotyöskentelyä ja tavoitteiden asettamista varten. Omaohjaajat laativat jokaisesta nuoresta kuukausiraportin palvelunostajalle ja asiakkaalle sekä tarvittaessa asiakkaan luvalla muulle sidosryhmälle 1 kuukauden välein. Raportissa kuvataan nuoren kasvua ja kehitystä sekä kehityshaasteita. Raporttien, ja säännöllisesti sekä tarvittaessa järjestettävien neuvotteluiden ja muiden vierailuiden kautta, välitetään sidosryhmille tietoa asiakkaan yksilöllisestä kasvatuksesta ja kuntoutuksesta sekä yhteisön päivittäisestä toiminnasta. Vuorovaikutteisesti kehitämme toimintaamme vastaamaan paremmin tilaajan tarpeita.

## Ravitsemus

Nuortenkodilla tarjotaan aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Koulupäivinä nuoret syövät lounaan koululla. Ruoka valmistetaan yhdessä nuorten kanssa ja ohjaajat osallistuvat ruokailuun ohjauksellisesti. Ruokaillessa nuoria ohjataan yhteisöllisyyteen ja tarvittaessa käytös- ja ruokailutapoihin. Terveyskasvatus on yksi tärkeä osa nuortenkodin arkea. Ohjaajat seuraavat ja raportoivat nuoren ravitsemuksesta DomaCare -asiakastietojärjestelmään.

## Hygieniäkäytännöt

Yksikön siivous ja pyykinhuolto 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.

Miten palveluyksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti:

Infektioiden torjunnassa noudatamme Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Infektioiden torjuntayksikön ohjeistusta ([www.ppsHP.fi/infektioiden\\_torjunta](http://www.ppsHP.fi/infektioiden_torjunta)). Ohjeistamme asiakkaitamme jokapäiväiseen käsihygieniaan ja yksikössä on käytössä käsidesinfiointiaineet. Työnantaja tarjoaa henkilökunnalle kausi-influenssa rokotteet. Asiakkaamme saavat rokotukset julkisessa terveydenhuollossa tarvittaessa, jokaisen terveydentila yksilöllisesti huomioiden. Yksikössä toimitaan puhtaanapidon omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Seuraamme myös asiakkaiden henkilökohtaista hygieniaa ja ohjaamme sen hoidossa tarvittaessa.

Nuorille on määritelty yksiköissä pyykkivuorot, jolloin he hoitavat vaatehuollon itsenäisesti. Henkilökunta opastaa nuoria ja huolehtii hygienian toteutumisesta asianmukaisesti. Puhtaanapito- ja hygieniaasiat ovat osa perehdytysohjelmaa, joka käydään läpi työsuhteen alussa. Muutoksista tiedotetaan sähköisessä järjestelmässä tai viikko- ja kuukausipalavereissa.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Nuoren terveyden- ja sairaanhoito järjestetään yksilöllisen tuen tarpeen mukaan. Aurorasta hankitaan, yhteistyössä lapsen huoltajien tai sosiaalityöntekijän kanssa, perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon tai ostopalvelut asiakkaan tuen tarpeen määrittämiseksi. Auroran vastuusairaanhoitaja koordinoi tarvittavan hoitoonohjauksen, mikäli yksikön tuottamat tukitoimet arvioidaan riittämättömiksi. Sairaanhoidon kiireettömät palvelut järjestetään ensisijaisesti Kempeleen terveysasemalle. Lisäksi tarvittavia erikoissairaanhoidon tutkimus- ja hoitopalveluja hankitaan Aurorasta käsin ostopalveluna. Kiireiset sairaanhoidon vaativat tilanteet hoidetaan virka-aikana Kempeleen terveyskeskuksen päivystävän lääkärin kautta. Muina kuin virka-aikana hoito tapahtuu Oulun seudun yhteispäivystyksessä.

Pitkäaikaissairaita asiakkaita hoidetaan yhteistyössä perusterveydenhuollon tai erikoissairaanhoidon kanssa. Hoitoa seurataan ja se raportoidaan tarkasti DomaCare -asiakastietojärjestelmään. Omaohjaaja tai sairaanhoitaja osallistuu seurantakäynneille.

Auroran henkilökunta valvoo nuorten vointia jokaisena vuorokauden aikana ja ohjaa tarvittaessa hoitoon. Vastuusairaanhoitajan tehtävänä on nuorten terveydenhoidon koordinointi ja terapeuttinen tukea antava

keskusteluapu kasvun ja kehityksen tukemiseksi. Vastuusairaanhoitaja myös ohjaa tarpeen mukaan perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja Kelan kanssa toteutuvaa terveydenhoitoprosessia yksilöllisesti.

## Lääkehoito

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

Lääkehoidossa tapahtuneet poikkeamat kirjataan ja analysoidaan lääkehoitosuunnitelman ja Hoivatie OY: n poikkeava tapahtuma toiminnassa ohjeistuksen mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelmasta vastaavana lääkärinä toimii Hoivatie OY: n konsultoiva ylilääkäri Martti Kiuru (SOLO Health Oy).

Aurora Kempeleen palveluyksikön vastaavana sairaanhoitajana ja lääkevastaavana toimii Marjo Lassheikki. Ohjaajat toteuttavat lääkehoitoa ja vastaavat omassa toiminnassaan siitä, että lääkehoitoa toteutetaan suunnitelman mukaisesti.

## Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. 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.

Suurella osalla Auroran asiakkaista on olemassa oleva hoitokontakti kotikuntansa tai hyvinvointialueen lasten- tai nuorisopsykiatrialle tai avopäihdepalveluihin. Tuemme aina ensisijaisesti olemassa olevien hoitokontaktien jatkumista. Nuortenkodin sairaanhoitaja ja nuoren omaohjaaja koordinoivat asiakkaan terveydenhuollon ja hoidon prosesseja asiakkaan tukena. Sairaanhoitaja ja omaohjaaja osallistuvat asiakkaan hoitoneuvotteluihin ja antavat tarvittaessa terapeutista tukea yhteistyössä hoitavan tahon kanssa.

Ostopalveluiden osalta Aurorassa (palvelupäällikkö) laaditaan palveluista aina palvelusopimus, joka määrittää hoidollisen ja lainsäädännöllisen vastuun ja toteutumisen olevan palveluntuottajalla. Tunemme ostopalveluntuottajamme vuosien ajalta henkilökohtaisesti. Laadun valvonta toteutuu vuoropuheluna tilaajan ja tuottajan välillä. Tarvittaessa kehitämme yhteistyötä alihankkijoiden kanssa asiakkaan tarpeiden mukaan. Tavoitteena on asiakkaan laadukas kokonaisvaltainen hoito, kasvatus ja kuntoutus.

## 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.

Myös asiakkaat osallistuvat pelastautumisharjoituksiin. Kaikkien nähtävillä kummankin yksikön olohuoneen ilmoitustaululla on toimenpideohjeet tulipalon sattuessa sekä ohjeet hätäilmoituksen tekemiseen. Nuortenkodilla on aina ohjaaja paikalla, nuoret eivät ole koskaan keskenään. Tulipalon sattuessa henkilökunta toimii pelastussuunnitelman mukaisesti ja tekee ilmoituksen hälytyskeskukseen (112). Henkilökuntaa koulutetaan asiakasturvallisuuden varmistamiseksi säännöllisesti. Järjestettäviä koulutuksia ovat esim. väkivallan ehkäisyyn liittyvä kouluttaminen (AVEKKI), alkusammutus- sekä EA -koulutukset. Tavoitteenamme on järjestää pelastautumisharjoitus kerran vuodessa, tarvittaessa yhteistyössä palolaitoksen kanssa. Asiakkaamme osallistuvat myös harjoitukseen. Keskeinen osa asiakasturvallisuuden kehittämistä on vaarojen arviointi ja riskien kartoitus. Kartoituksessa havaitut riskit ja ongelmakohtat pyritään poistamaan ja minimoimaan. Lisäksi vartijapalvelut ovat yksikön käytössä ympäri vuorokauden. Hälytysjärjestelmä testataan kuukausittain.

## Henkilöstö

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

Nuortenkodin henkilökunta vastaa määrältään ja koulutukseltaan lastensuojelulain 60§:n määräyksiä. Henkilökuntarakenteessamme on otettu huomioon moniammatillisuus, erityisosaaminen ja työkokemus. Nuortenkoti Aurora Kempeleessä työskentelee vakituisesti **Palveluvastaavan** (sosionomi YAMK) lisäksi kaksi **Tiimivastaavaa** (sosionomi AMK), **vastuusairaanhoitaja** (AMK) sekä ohjaajia seuraavilla koulutuksilla: sosionomi (AMK), yhteisöpedagogi (AMK), KTM, lähihoitaja, nuoriso- ja yhteisöohjaaja.

**Työtä tehdään nuortenkodilla kolmessa vuorossa.** Aamuvuorossa on kouluaikoina yksi-kaksi työntekijää/osasto, iltavuoroissa on kaksi tai tarvittaessa kolme työntekijää/osasto ja yövuorossa pääsääntöisesti yksi työntekijä/osasto. Työntekijät voivat siirtyä tarpeen vaatiessa osastolta toiselle. Sijaisina nuortenkodilla toimii nuorille tuttuja sosionomeja, sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoita sekä lähihoitajia ja lähihoitajaopiskelijoita.

Yksikön vastuujohtajana toimii palveluvastaava Päivi Kurtti. Yksikön tiimivastaavina toimii Sinikka Jokinen (osasto 1) ja Leena Kalliosalo (osasto 2). Nuortenkodilla on yhteensä 15 työntekijää, jotka osallistuvat hoito- ja kasvatustyöhön. **Yli 50 prosentilla työntekijöistä on sosiaali- ja terveystai kasvatustalammattikorkeakoulututkinto.** Henkilökunnalla on Lapset puheeksi- sekä Motivoiva haastattelu -menetelmäkoulutuksia sekä täydennyskoulutuksia päihde- ja mielenterveystyöstä, dialogisesta ohjauksesta, traumatyöstä ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Koulutusten järjestämisessä noudatetaan Hoivatie Oy:n koulutussuunnitelmaa.

Henkilökunnalla on riittävä työkokemus lastensuojelun avo- tai sijaishuollon tehtävistä. Työntekijöillä on hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Jokaista sijoitettua lasta kohden on vähintään yksi työntekijä, henkilökuntamitoituksen ollessa 1:1. Nuortenkoti noudattaa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä. Rikostaustan selvittämisen ajankohta merkitään henkilötietojärjestelmä Sympa hr:n työntekijän työsuhdetietoihin. Tilajalla on oikeus tutustua näihin tietoihin pyydettyä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Määräaikaisia työsopimuksia tehdään työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisen työsopimuksen perusteena on sijaisuus. Määräaikaisen sijaisen palkkaa palveluvastaava, jolla on Hoivatie Oy:n mukaiset valtuudet päättää rekrytoinnista tai jolle on delegoinnin perusteella myönnetty valtuudet päättää määräaikaisesta rekrytoinnista. Määräaikaiseksi otetun työntekijän on esitettävä palveluvastaavalle kelpoisuuden osoittava todistus ja Valviran todistus alkuperäisenä, todistuksista otetaan jäljennökset säilytettäväksi. Määräaikainen palvelussuhde voidaan laittaa avoimeen hakuun. Pääsääntöisesti määräaikaiset työsopimukset tehdään työtehtäviä hakeneiden tai avoimen työhakemuksen jättäneiden joukosta. Hoivatie Oy käyttää sijaisten rekrytoinnissa Sijaiset.fi -palvelua, jonka kautta toteutuvat yksiköissä tehtävät tuntityöt akuutin sijaistarpeen helpottamiseksi.

Ennalta tiedetyt poissaolot ja vuosilomat suunnitellaan siten, että toimintayksikön toiminta on sujuvaa myös silloin kun vakihenkilöstöllä on vuosilomia. Sijaisten käyttö suunnitellaan hyvissä ajoin.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön hyvinvointiin panostetaan ja työtä kehitetään toimintayksiköissä. Käytössä on aktiivisen tuen toimintamalli, jota käytetään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Perusyksiköiden palveluvastaavilla on viikoittainen yhteinen palaveri, jossa käydään läpi tulevan viikon tärkeät yhteiset asiat ja sovitaan aikatauluista sekä tarvittavista toimenpiteistä. Lisäksi palveluvastaaville järjestetään yhteinen kuukausittainen johtoryhmä, jossa käsitellään muita konsernin ajankohtaisia asioita ja käydään läpi talousasioita.

Palveluvastaavilla on lisäksi kuukausittainen yhteinen työnohjaus.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä, otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Strukturoitu haastattelutilanne ja haastatteluun valitut kysymykset, haastavat hakijan soveltuvuuden sekä luotettavuuden. Valitun työntekijän tulee toimittaa työsuhteen alussa rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen.

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

Toimintayksikön hoito- ja kasvatushenkilöstö 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.

Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhön Hoivatie OY: n perehdytyskäytännön mukaisesti. Perehdyttämisen tukena käytetään myös yksikön Hyvän kohtelun suunnitelmaa.

Hoivatie Oy järjestää täydennyskoulutusta itse omien koulutettujen kouluttajien kautta sekä ostopalveluina. Täydennyskoulutukset valikoituvat henkilöstön osaamistarpeen mukaisesti.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoi-



tusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Löydät ilmoituslomakkeen tämän linkin kautta.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, 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.

Vakavat poikkeamat (haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet, lääkepoikkeamat) sekä ilmoitukset epäasiallisesta kohtelusta käydään läpi asianosaisten ja heidän omaistensa kanssa tilanteen vakavuuden mukaan joko puhelimitse tai tarvittaessa kutsumalla heidät hoitoneuvotteluun.

## Toimitilat

Tilojen ja laitteiden osalta Aurorassa toimitaan Valviran lastensuojelun ympärivuorokautisen hoito- ja kasvatus-valvontaohjeen mukaisesti. Jokaisella nuorella on oma huone. Huoneet on kalustettu asumistarkoitukseen ja niissä on vuode, vaatekaapit, koulupöytä ja tuoli, säilytyslipasto/yöpöytä sekä tarvittava valaistus. Nuoret voivat vaikuttaa itse huoneen sisustukseen verhoilla, julisteilla yms. henkilökohtaisilla sisustusmateriaaleilla. Yksikössä on yhteinen keittiö, mikä on terveysuojeluviranomaisen tarkastama. Lukitussa laatikossa säilytetään teräviä keittiövälineitä. Yksiköissä on yksi olohuone, jossa voi katsella televisiota tai pelata lautapelejä sekä harraste- /pelihuone.

WC-tilat ovat erikseen tytöille ja pojille. Tiloihin on erikseen merkitty henkilökunnan wc-tilat. Pesutilat ovat asiakkaiden käytettävissä ja toimintaan soveltuvat. Pyykkihuoltoa varten yksiköissä on kodinhoituhuone. Yhteisöllisyys toteutuu kodinomaisessa ympäristössä yhteisissä oleskelutiloissa. Yhteisöllisiä ryhmätoimintoja järjestetään myös kiinnostuksen ja kysynnän mukaan. Ruokailutilassa järjestetään yhteisöpalaverit. Pihalla sijaitsevaa "pihatoimistoa" käytetään palaveritilan lisäksi myös harrastehuoneena erilaisia yhteistoimintoja järjestettäessä.

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan hälytysnapit testataan säännöllisesti ja niiden akun kestoja seurataan puhelinsovelluksella. Laitteista vastaa ja huolehtii Securitas Oy. Nuortenkodilla on kameravalvonta, joka kattaa ulko-oven, parkkipaikan sekä tietyt sisäalueet asiakkaiden yksityisyys ja oikeudet huomioiden. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Securitas

24/7 p.020-4912600

klo.07.00–22.00 p. 040-8423349

Vartijan tarvetilaus p.040-8423349

## Terveys- ja huollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikön vastuusairaanhoitaja vastaa yksikössä käytettävistä terveys- ja huollon laitteista, tarvikkeista ja asianmukaisen rekisterin ylläpidosta. Vastuusairaanhoitaja järjestää laitteiden säännölliset huollot. Henkilöstö, joka käyttää laitteita, on velvollinen tekemään vaaratilanneilmoituksen yksikön palveluvastaavalle tai vastuusairaanhoitajalle, joka huolehtii asianmukaisen ilmoituksen teon lääketieteelliselle johtajalle.

Tarvittavat laitteet ja välineet toimittaa Wulff OY

Terveys- ja huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastuusairaanhoitaja Marjo Lassheikki 050 3125 709

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Lain ja viranomais määräysten noudattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Mikäli työntekijä kokee, ettei hänellä ole riittävästi tietoa, hänen täytyy kertoa siitä esihenkilölle. Esihenkilö valvoo tietosuojan ja tietoturvan toteutumista omassa yksikössään. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietosuojasitoumuksen, jonka esihenkilö tallettaa HR-järjestelmään. 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. Esihenkilö käsittelee poikkeamat, asiasta keskustellaan viikoktiimissä, paikannetaan juurisyy, suunnitellaan mahdolliset muutostarpeet ja kirjataan tiimimuistioon ja seurataan muutosta. Tietosuojaan liittyvien riskien arviointi on myös osa yksikön turvallisuussuunnitelman tekemistä.

Auroran henkilökunta perehdytetään asiakastietojen kirjaamiseen Hoivatien intrasta löytyvän Hyvän kirjaamisen käytännöt -perehdytysmateriaalin avulla. Asiakasasiakirjat laaditaan, säilytetään palvelun kestoaikaa 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.*

Hävitettävät asiakirjat hävitetään tietoturvalisella tavalla (yksikössä on silppuri/tietosuojasäiliö). Rekistereihin liittyvät tietosuojaselosteet ovat Hoivatien verkkosivulla sekä yksikön ilmoitustaululla. Hoiva-tiellä käytetään salattua sähköpostia, jolla salassa pidettäviä tietoja voi lähettää turvallisesti.

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

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.

Hoivatien tietosuojavastaavan sähköpostiosoite on: [tietosuojavastaava@hoivatie.fi](mailto:tietosuojavastaava@hoivatie.fi).

## 9 KESTÄVÄ KEHITYS

**Tavoitteena on kokonaisvaltaisesti parantaa ympäristöasioiden hallintaa ja edistää kestävä kehitystä. Tästä esimerkkeinä ovat muun muassa pienempi energiankulutus, jätteen syntymisen ehkäisy, kierrätys sekä sitä kautta jätemäärien ja jätteen käsittelykulujen laskeminen.**

Vuoden 2023 painopistealueet Aurora Kempeleessä

- toimipisteen kierrätyksen laajentaminen koskemaan bio-, kartonki- sekä muovijätettä
- energiakulutuksen pienentäminen (esimerkiksi valaistus, sähkölaitteet, lämpötila, vesi)
- ruokahävikin pienentäminen

## 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Yksiköiden kehittämisestä vastaa palveluvastaava yhdessä palvelupäällikön, tiimivastaavien sekä työryhmien kanssa. Kehittämiskohteita ja -tarpeita arvioidaan viikoittain järjestettävissä viikkopalaverissa sekä kuukausitiimeissä. Yksikön henkilökunnalle järjestetään laajempi kehittämispäivä 1-2 kertaa vuodessa, jonka lisäksi perusyksiköiden palveluvastaavat kokoontuvat yhteisille kehittämispäiville sovittaessa. Kehittämiskohteet ja tarpeet kirjataan viikko- ja kuukausiraporttimuistioihin Domacareen sekä IMS-järjestelmään.

**SIGNATURES****ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 37 pages before this page  
Dokumentet inneholder 37 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 37 sivua ennen tätä sivua  
Dette dokument indeholder 37 sider før denne side

Detta dokument innehåller 37 sidor före denna sida

authority to sign  
representative  
custodial

asemavaltuus  
nimenkirjoitusoikeus  
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt  
firmateckningsrätt  
förvaltare

autoritet til å signere  
representant  
foresatte/verge

myndighed til at underskrive  
repræsentant  
frihedsberøvende