

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

MINTUNKUJAN LASTENSUOJELUYKSIKKÖ

Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
1.1	Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus	4
1.2	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	6
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
2.1	Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus	7
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	8
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	10
3.1	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme.....	10
3.2	Palvelun sisällön omavalvonta	10
3.3	Tilojen turvallisuuden varmistaminen	10
3.4	Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen.....	10
3.5	Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen.....	11
3.6	Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)	11
3.7	Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	11
3.8	Riskien tunnistaminen	11
3.9	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	12
3.10	Korjaavat toimenpiteet	13
3.11	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano.....	13
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	13
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	13
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	14
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	14
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	14

5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma.....	14
5.2	Asiakkaan kohtelu	16
5.2.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
5.2.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	18
5.3	Asiakkaan osallisuus.....	20
5.3.1	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	20
5.4	Asiakkaan oikeusturva.....	21
5.4.1	Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista.....	21
6	Palvelun sisällön omavalvonta	21
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	21
6.2	Ravitseminen	23
6.3	Hygieniakäytännöt	24
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito	25
6.5	Lääkehoito	26
6.6	Monialainen yhteistyö.....	26
7	Asiakasturvallisuus	27
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	27
7.2	Henkilöstö.....	27
7.2.1	Hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	27
7.2.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	28
7.2.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	29
7.3	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	29
7.4	Toimitilat	30
7.5	Teknologiset ratkaisut	30
7.6	Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	31
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	32
8.1	Asiakastyön kirjaaminen.....	32
9	Yhteenvedon kehittämissuunnitelmasta	34
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	35

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
19.3.2025	Päivitetty kokonaisuudessaan	Karoliina Kokko + Mintunkujan henkilöstö. Henkilöstökäsittely talokokouksessa 19.3.2025 (henkilöstö, palvelusihenkilö ja palvelupäällikkö)
X.XX.202X		Etunimi Sukunimi
X.XX.202X		Etunimi Sukunimi
X.XX.202X		Etunimi Sukunimi

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote

Y-tunnus 3221317-4

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siunsote

Mintunkujan lastensuojeluyksikkö

Vastaanottokoti pienet, Kotipesä, Kissanminttu, Vehkapolku

Katuosoite: Mintunkuja 3a

Postinumero: 80220

Postitoimipaikka: Joensuu

Sijaintikunta yhteystietoineen: Joensuu

Palveluesihenkilö: Karoliina Kokko, Vs. palveluesihenkilö (31.12.2025 saakka), jonka jälkeen Sanna Pirinen

Puhelin: 013 330 5847

Sähköposti: karoliina.kokko@siunsote.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen- Siun soten ympärivuorokautista lastensuojelun sijaishuoltoa tarjoava yksikkö 0–17- vuotiaille lapsille ja nuorille. Yksikön kokonaisasiakaspaikkamäärä on 24.

Vastaanottokoti, Vasko pienet:

Vasko pienten (0–12 v.) osasto on tarkoitettu lastensuojelun kiireellisen, lyhytaikaisen sijoituksen ja/tai kokonaisvaltaisen kartoituksen ja arvioinnin tarpeessa oleville lapsille. Tavoitteena on lapsen kokonaistilanteen arviointi yhteistyössä asiakkaan sekä hänen lähi- ja viranomaisverkostonsa kanssa. Ensisijaisesti palvelua tarjotaan Siun Soten hyvinvointialueen asiakkaille ja kriisitilanteissa myös muiden hyvinvointialueiden tarpeisiin paikkatilanteen salliessa. Sijoittamisesta tulee olla lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijän tekemä sijoituspäätös.

6 asiakaspaikkaa

Palveluvastaava Kiia Laasonen 31.12.2025 saakka, jonka jälkeen Karoliina Kokko, 013 330 5712.

Lyhytaikainen perhehoito:

Vasko pienten yhteyteen olemme kehittämässä lyhytaikaista perhehoitoa lasten kiireellisiin sijoitustilanteisiin. Tavoitteena on, että alle 12-vuotiaat lapset sijoittuvat kiireellisissä tilanteissa perhehoitoon, ja vain perustellusta syystä laitoshoidon LS lain 50§ mukaisesti. Tavoitteena on, että lapset eivät ole vastaanottokodilla pitkiä aikoja,

vaan seuraavaan arkipäivään saakka. Kehittämistyö tapahtuu Vasko pienten asuinyksikön yhteyteen, jossa on lyhytaikaisen perhehoidon koordinointi ja perheille tarjottava tuki sekä lyhytaikaisen perhehoidon arviointityö keskitetään.

Palveluvastaava Kiia Laasonen 31.12.2025 saakka, jonka jälkeen Karoliina Kokko, 013 330 5712

Kotipesä:

Kotipesä on lastensuojelulain mukaisesti sijoitettujen alakouluikäisten 9–12-vuotiaiden pitkäaikaisyksikkö. Kotipesässä vastataan pidempiaikaisiin ja suunnitelmallisiin sijaistarpeisiin. Perusturvan ja huolenpidon lisäksi työskentelyssä korostuu selvitys-, kartoitus- ja arviointityö sekä perheen kanssa työskentely. Toiminnassa korostuu yhteinen tekeminen esimerkiksi liikunnan, luovuuden ja luonnon merkeissä. Sijoittamisesta tulee olla lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijän tekemä sijoituspäätös.

5 asiakaspaikkaa

Palveluvastaava Johanna Pietarinen, 013 330 5285

Kissanminttu:

Pääasiassa avohuollon sijoitetuille 13–17-vuotiaille lapsille, jotka tarvitsevat lastensuojelullisin perustein pidempi aikaisen kodin ulkopuolisen sijoituspaikan. Kissanmintussa arkea ohjaa yhdessä tekemisen kulttuuri, joka näkyy muun muassa yhteisenä ruoanlaittona, korttipelien pelailuna ja kahdenkeskinä keskusteluna. Palvelua tarjotaan Siun soten hyvinvointialueen asiakkaille. Sijoittamisesta tulee olla lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijän tekemä sijoituspäätös.

6 asiakaspaikkaa

Palveluvastaava Pasi Piipponen, 013 330 5831

Vehkapolku:

Pääasiassa huostaanotetuille 13–17-vuotiaille lapsille, jotka tarvitsevat lastensuojelullisin perustein pitkäaikaisen kodin ulkopuolisen sijoituspaikan. Vehkapolku tarjoaa nuoren ja perheen yksilölliset tarpeet huomioivaa sijaishuoltoa, jossa korostuvat voimauttava, arvioiva ja korjaava työote sekä asiakkaan näkemysten huomioinen kasvatuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Autamme nuorta hahmottamaan hänen elämäntilannettaan ja vahvistamaan nuoren oman elämänhallinnan kokemusta. Pitkäjänteisessä ja suunnitelmallisessa sijaishuollossa painottuvat vastuun ottaminen kokonaisvaltaisesti nuoren arjesta perheen yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. Itsenäistyvälle nuorelle Vehkapolku tarjoaa tukea itsenäiseen elämään siirtymisessä.

Palvelua tarjotaan Siun soten hyvinvointialueen asiakkaille. Sijoittamisesta tulee olla lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijän tekemä sijoituspäätös.

7 asiakaspaikkaa

Palveluvastaava Nina Behm, 013 330 5200

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Palveluja ostetaan kilpailutetuilta palveluntuottajilta tai suorahankintana. Ostopalveluna tuotettavien palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan kilpailutuksen yhteydessä tai suorahankintasopimusta tehtäessä tilaajavastuulaki huomioiden. Kilpailutusprosessissa on huomioitu palveluntuottajien osaaminen, ammattitaito sekä riittävät valmiudet toimia palveluntuottajana. Siun Sote valvoo ja varmistaa sopimustoimittajien palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden sekä ennakollisen valvonnan keinoin, ohjauksen ja neuvonnan avulla. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamatapahtumat kirjataan laatuportti-järjestelmään ja niihin reagoidaan viipymättä.

Siun soten Mintunkujan lastensuojeluyksikkö käyttää ostopalveluina siivous- pyykki- ja kiinteistöhuoltoa, ruokahuoltoa (Vasko ja Kotipesä), asiakkaiden kuljetusta lapsikohtaisesti ja sijaistyövoimapalveluita.

Siivoushuolto: Polkka Oy, 2x/viikko

Kiinteistöhuolto: Joensuun Seudun Talohuolto. Talohuolto palvelee pääsääntöisesti ma-pe klo 7–15, kiireelliset asiat ympärivuorokautisesti.

Vaatehuolto: Sakupe Oy, 1x/viikko torstaisin. Pyykit tuodaan yksikköön ja noudetaan yksiköstä.

Ateriapalvelut: Vehkapolussa ja Kissanmintussa ruoat valmistetaan itse. Vastaanottokodille ja Kotipesään ruoka tulee päivittäin toimitettuna Polkka Oy:ltä, Pataluodon keittiö.

Rekrytointipalvelu: Tempore Oy.

Taksipalvelut: Matkojen yhdistämiskeskus. Tarpeen vaatiessa lasten kuljetuksiin esim. koulukuljetukset toteutetaan taksilla. Taksit tilataan erillisellä lomakkeella Matkojen yhdistämiskeskukselta (MYK). Tilaus on aina lapsikohtainen.

Vartiointi: Securitas. Päivittäisessä vartiointinnissa vartiointiliikkeen vartija on joka yö puhelimitse yhteydessä yksiköihin sekä kiertää yksikön. Lisäksi tarpeen mukaan vartijan hyödyntäminen yksikön arjessa tai vartijakutsulla kutsuttuna.

Käännös- ja tulkkipalveluita käytetään Siun soten kilpailutuksen mukaista palveluntuottajaa. Tarve on asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palvelun kriteerit on määritelty Cloudia- sopimushallintaohjelmassa laaditussa sopimuksessa palveluntuottajan ja tilaajan välillä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen strategiset tavoitteet vuosille 2023–2026 ovat:

1. Toimintamme lähtökohtana on ennaltaehkäisy sekä hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen yhteistyössä asukkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.
2. Monikanavainen palveluverkkomme vastaa väestön palvelutarvetta.
3. Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus paranevat.
4. Johtamistamme ja palvelujen kehittämistä ohjaa henkilöstön osallistaminen toiminnan jatkuvaan parantamiseen sekä toimintatapojen yhtenäistämiseen.
5. Huolehdimme henkilöstön riittävydestä, osaamisesta, työhyvinvoinnista ja sitoutuneisuudesta.
6. Toimintamme on tuloksellista, laadukasta ja kustannusvaikuttavaa.
7. Toimintamme on pitkäjänteistä, tulevaisuuteen katsovaa ja päätöksenteko lapsen edun mukaista.

Lastensuojelussa toimintaamme ohjaavina periaatteina ovat lapsen oikeusperustaisuus yhteiskunnassa, vahvistetaan voimassa olevia hyviä ja toimivia käytänteitä samalla etsien innovatiivisia ratkaisuja yksikön kehittämiseen sekä työtä tehdään aktiivisesti ja yhteistyössä monialaisten toimijoiden kanssa.

Lastensuojelutyö on suunnitelmallista erityispalvelua, jossa työskennellään ensisijaisesti asiakkaan kanssa hänen toimintaympäristössään. Palveluprosessi perustuu yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan/hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, jota arvioidaan säännöllisesti. Työskentelyprosessi on yhtenäinen ja kokonaisvaltainen, huomioiden peruspalvelut ja muut verkostot. Yhteistyön alkaessa sovitaan selkeästi asiakkaiden ja ammattilaisten välinen työnjako ja vastuut asiakkaan asioiden edistämiseksi. Lastensuojelussa pyritään turvaamaan parhaalla tavalla lapsen sivistyksellisten oikeuksien toteutuminen. Tavoite on, että lapsen koulunkäynti turvataan lapsen edun mukaisin järjestelyin.

Lapsen kohtaamisessa kiinnitämme huomion, että lapsi tulee kohdatuksi, kuulluksi ja nähdyksi yksilönä ja osana perhettään. Läheisverkostolla on keskeinen rooli työskentelyssä. Työskentely on tulevaisuuteen suuntaavaa, lapsen mielenkiintoja ja vahvuuksia tukevaa. Lasta osallistetaan itseään koskevaan päätöksentekoon ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Lastensuojelu on aina asiakaslähtöistä, tavoitesidonnaista ja tuloksellista. Palveluiden järjestämisessä ja toteuttamisessa otetaan huomioon tapauskohtaisesti lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet. Suhteen rakentamiseen ja luottamuksen synnyttämiseen annetaan mahdollisuus ja aikaa huomioiden kuitenkin suojelutehtävä. Työskentelyssä autetaan perhettä löytämään ratkaisuja tilanteen muuttamiseksi ja perheen osallisuuden sekä vanhemmuuden vahvistamiseksi.

Strategian toteutumisen mittaristoina ovat:

- Asiakassuunnitelmien/hoito- ja kasvatussuunnitelmien laatiminen sekä niiden päivittäminen.
- Lastensuojeluyksiköissä nimetään jokaiselle lapselle omaohjaajatyöpari.
- Lapselle nimetään vastuu sosiaalityöntekijä ja työpari.
- Lasta on tavattu henkilökohtaisesti asiakassuunnitelmassa määritetyllä tavalla.

- Asiakkuuksien määrä lapsiperhepalveluissa (perustason palvelut) on oikeassa suhteessa lastensuojeluun.
- Asiakaspalautteen kerääminen, seuranta ja arviointi.
- Henkilöstön palautteen kerääminen strategian jalkauttamisesta vuosittain.

Mintunkujan lastensuojeluyksikössä strategia näkyy päivittäisessä työssä. Mintunkujan lastensuojeluyksikön toimintaa ohjaa lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki, ja toiminnassa noudatetaan alan eettisiä ohjeistuksia. Kaikkea toimintaa ohjaa lapsen edun ensisijaisuus. Lasten vanhempiin olemme säännöllisesti yhteydessä lasten kuulumisten osalta sekä tarpeen vaatiessa otamme yhteyttä sovittujen kuulumispuheluiden ulkopuolella. Vanhemmilta kysymme sijoituksen alussa ja sen aikana toiveita ja odotuksia yksikön toimintaan sekä vaihdamme puolin ja toisin tietoja havainnoista lapsen kanssa toimimiseen.

Yksikön päivittäisessä toiminnassa huomioidaan sijoitettujen lasten mahdollisuus osallistua yksiköiden arjen toimintoihin liittyvään päätöksentekoon. Päivittäisessä hoito- ja kasvatustyössä huomioidaan jokaisen sijoitetun lapsen yksilölliset tarpeet ja heidät kohdataan ja hyväksytään sellaisina kuin he ovat. Kasvatustyö on tavoitteellista ja sitä toteutetaan suunnitelmallisesti lapsen asiakassuunnitelman pohjalta laaditun hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisesti. Jokaiselle lapselle nimetään omaohjaajatyöpari, jotka vastaavat ensi sijassa lapsen asiakirjojen ajantasaisuudesta sekä ovat lapselle ne lähimmät aikuiset, kehen voi turvautua. Kannustamme lapsia juttelemaan kaikille aikuisille mielenpäällä olevista asioista, jotta näitä ei tarvitse yksin kantaa ja voimme heti tukea häntä myös omaohjaajien poissaolojen aikana. Lapsen kanssa kartoitamme hänen mielenkiinnon kohteitaan ja tulevaisuuden suunnitelmiaan ikä- ja kehitystason mukaisesti sekä yhdessä voimme käydä kokeilemassa erilaisia harrastuksia, mikäli mieleistä ei ole vielä löytynyt.

Pyrkimyksenämme on, että lapsi voisi jatkaa koulunkäyntiään sijoituksen aikana omassa koulussaan. Pitkien välimatkojen vuoksi tämä ei aina ole mahdollista kuormitustekijöitä minimoidessa. Tällöin pyrimme järjestämään lapselle kuuluvan opetuksen muulla tavoin. Sijoituksen oletettu kesto ja käynnissä olevan lukuvuoden ajankohta vaikuttavat, missä vaiheessa mahdollista koulun siirtoa lähdemme järjestelmään. Päiväkotikäiset lapset käyvät joko omassa päiväkodissaan tai ovat päivät vastaanottokodilla huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme seuraavalla tavalla:

Asiakslähtöisyys: Kaikki mitä yksiköissä tehdään, on lähtökohtaisesti suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa. Toimintoja tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa ja heiltä kysytään kehittämis ehdotuksia arjen toimintaan. Yksiköiden toiminta vastaa asiakkaiden tarpeita, koska toiminnan suunnittelu, sen toteuttaminen sekä kehittäminen tehdään alusta loppuun asiakkaita kuunnellen ja heidän mielipiteitään kuunnellen. Toiminta on asiakslähtöistä päätettäessä niin suuremmista linjoista, kuin myös esimerkiksi omaohjaajatyöskentelyä suunniteltaessa.

Avarakatseisuus: Uusien toimintamallien kokeileminen on hyvin tavallista yksiköissä. Avarakatseisuus näkyy erilaisina uusina tapoina tehdä työtä, koska jokainen uusi asiakas vaatii työntekijän oman tekemisen tarkastelua

suhteessa toimintaan. Lastensuojelussa ei ole yhtä oikeaa tapaa toimia asiakkaiden kanssa, ja lakien asettamien reunaehtojen sisään mahtuu paljon erilaisia tyylejä tehdä työtä. Avarakatseisuutta kuvaa se, että työntekijät ovat valmiita muuttumaan ja kehittämään osaamistaan muuttuvan asiakaskunnan tarpeita vastaavaksi.

Turvallisuus: Yksiköissä on fyysisen ja henkisen väkivallan suhteen nollatoleranssi. Ennakointi, turvallisuuskävelyt, vuorovastaavat, palveluvastaavat ja moniammatilliset työryhmät tuovat turvallisuutta taloon.

Moniammatillisuuden merkitys on suuri, koska taloon saadaan tietoa monilta eri aloilta. Avoin vuoropuhelu asiakkaiden kanssa siitä, millaista kohtelua ja käyttäytymistä muita kohtaan talossa odotamme, edesauttaa turvallisuuden ylläpysymistä. Ystävällisen ja kunnioittavan ilmapiirin ylläpitäminen ovat Mintunkujan parhaita puolia. Yksikkö hyödyntää tarpeen vaatiessa sekä säännöllisinä yönkiertoina vartiointipalveluita, mitkä toimivat turvallisuutta lisäävänä tekijänä niin henkilöstölle kuin asiakkaille.

Yhdenvertaisuus: Kaikkia kohdellaan tasapuolisesti. Kaikille asiakkaille pyritään antamaan samanlainen mahdollisuus kohdata työntekijöitä työvuorossa. Yhdenvertaisuuden puuttuminen työntekijän mahdollisen ajan käytön kautta esimerkiksi asiakkaan hoitoisuuden vuoksi uuvuttaa henkilökuntaa herkästi ja yhdenvertaisuus onkin kaikkien vastuulla. Yhdenvertaisuus luo tasa-arvoa asiakkaiden ympärille. Yhdenvertaisuutta luo se, että kaikkien oikeudet toteutuvat samalla tavalla, mutta myös asiakkaiden omien velvollisuuksien huolehtimisesta pidetään kiinni.

Vastuullisuus: Omista teoista kannetaan vastuu. Asiakkaat ovat lastensuojelussa alisteisessa asemassa työntekijöihin nähden jo ikänsäkin eli alaikäisyytensä puolesta, joten työntekijöiden vastuullisuutta ei voi liikaa korostaa. Vastuullisuuteen kuuluu jakaa tietoa työntekijöiden kesken ja kertoa työpäivän aikana havaitsemistaan asioista. Vastuullinen työntekijä ymmärtää oman työnsä merkityksen asiakkaan elämässä. Vastuullisuus-termin suuruudesta huolimatta jokainen työntekijä on vastuussa ymmärtämään omien, pientenkin tekojensa mahdollisesti ison merkityksen alaikäisen asiakkaan elämässä. Vastuullisuutta kuvastaa esimerkiksi myös jätteiden kierrättäminen ja paikkojen kunnossapitäminen.

Toimintamme päämäärä: Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

Toimintamme tarkoitus: Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

Mintunkujan lastensuojeluyksikön omat arvot ovat: Turvallisuus, Välittäminen, Tasa-arvo ja Yksilöllisyys.

Arvot näkyvät toiminnassamme päivittäin seuraavanlaisesti:

Turvallisuus: Tilanteita ennakoidaan parhaalla mahdollisella tavalla huomioiden resurssit, asiakkaan erityispiirteet sekä kuinka asiakkaan ja työryhmän kesken on sovittu toimittavan tietyissä tilanteissa. Yksikössämme on esim. vaara- ja uhkatilanteisiin laadittu toimintaohjeet, ja näitä päivitetään tarpeen vaatiessa. Yksikön sisäiseen ja koko talon väliseen tiedonkulkuun olemme kiinnittäneet huomion ja ottaneet käytäntöön koko talon raportit aamu- ja iltavuoron välillä, jossa käymme läpi arjesta poikkeavat tilanteet sekä henkilöstöresurssin. Yksikön työntekijät kuljettavat vuoroissa mukanaan hälypainikkeita, joilla saa kutsuttua lisähenkilökuntaa vaara- ja uhkatilanteisiin. Hätkäkuusi lähtee samalla vartiointiliikelle. Toimintayksikköön on nimetty jokaiseen vuoroon vuorovastaava. Arkiaamuisin vastuu on esihenkilöllä ja palveluvastaavilla. Iltavuoroihin ja viikonloppuna aamu- ja iltavuoroon nimetään (2) vuorovastaavaa vuoroa kohden, yövuoroissa on yksi (1) vuorovastaava.

Välittäminen: Kuunnellaan, mitä toisella on kerrottavaa ja otetaan toisten mielipiteet huomioon. Ollaan läsnä työkavereille ja asiakkaillemme sekä heidän verkostoilleen. Työmme on tiimityötä, jolloin tuetaan toinen toisiamme. Välittäminen pitää sisällään yhdessä tekemisen ja otetaan toiset huomioon kaikessa kohtaamisessa ja tekemisessä.

Tasa-arvo: Asiakkaat ja henkilöstö ovat osa tätä taloa ja he luovat omilla persoonillaan ympäristön, jossa toimimme. Ajattelun pohjalla on, että asiat ratkaistaan lähtökohtaisesti keskustelemalla niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kesken. Jokaisen näkemys tilanteisiin on yhtä tärkeä ja ne tulisi kuulla. Tasa-arvoinen kohtelu näkyy meillä Mintunkujalla, ettei nosteta ketään yläpuolelle ja kaikki työntekijät ovat samanarvoisia riippumatta heidän koulutuksestaan. Asiakkaamme tulevat useista eri lähtökohdista ja jokaisella heillä on oikeus saada tasa-arvoista ja yhdenvertaista kohtelua.

Yksilöllisyys: Mintunkujan lastensuojeluyksikössä on luotuna toimintamallit ja strukturoitu arki, mutta näistä on mahdollista poiketa asiakaskohtaisesti yhdessä asiakkaan, verkoston ja henkilöstön kanssa sopien. Jokainen asiakas nähdään yksilönä ja huomioidaan heidän tarpeensa ja toiveensa parhaamme mukaan. Työskentelyssä pyrimme ottamaan jokaisen vahvuudet huomioon. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan arjen keskusteluissa sekä kahden kesken vietetyssä ajassa esim. omaohjaajahetkillä.

3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

3.1 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme

- Mintunkujan lastensuojeluyksikön riskien arviointi
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat)

3.2 Palvelun sisällön omavalvonta

- Mintunkujan lastensuojeluyksikön omavalvontasuunnitelma
- Mintunkujan lastensuojeluyksikön lääkehoitosuunnitelma
- Lääkekaapin/huoneen omavalvonta -työohje
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Suurtalouskeittiön omavalvontasuunnitelma

3.3 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta [onnettomuusriskistä \(linkki\)](#) -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- [Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje \(linkki\)](#)

3.4 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen

- [Ohje terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaarantilanteen ilmoittamisesta Fimealle -ohje \(linkki\)](#)
- Lääkintälaitteiden ja tarvikkeiden hankinta ja käyttöönotto sekä käyttökoulutus -työohje

3.5 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Toimintaohje: Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhkista Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella
- [Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely \(linkki\)](#) sekä [henkilötietojen korjaamisvaatimus \(linkki\)](#) -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet ([Laatuportti \(linkki\)](#))

3.6 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

- [Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja \(linkki\)](#)
- [Tietoturvaloukkausten käsittely \(linkki\)](#) Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja)

3.7 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- [MSK-työhyvinvointikyselyyn \(linkki\)](#) ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ammattipätevyyden tarkistaminen (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki)
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate [HAVAHU-ohje](#)
- Henkilöturvaohje
- Työvuorosunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

3.8 Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Asiakkaat ja yhteistyökumppanit ilmoittavat havaitsemistaan palveluun, kohteluun ym. liittyvistä epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostilla tai sähköisten palautejärjestelmien kautta (<https://www.siunsote.fi/asiakaspalaute>). Palaute voi tulla suoraan yksikköön työntekijöille, palveluesihenkilölle tai palvelupäälliköille. Henkilökunnan tulee ilmoittaa viipymättä kiireellisiä jatkotoimenpiteitä vaativat tilanteet palveluesihenkilölle. Henkilökunta tekee tarvittaessa tapahtuneesta laatupoikkeamatilanteesta Laatuportti-ilmoituksen esihenkilön ja palveluvastaavien käsiteltäväksi. Esihenkilö viime kädessä merkitsee valmiiksi Laatuportti-ilmoituksen käsittelyn.

Sijoituksen päätyttyä Mintunkujan lastensuojeluyksikössä kerätään lapsilta ja heidän vanhemmiltaan nimetön asiakaspalaute paperisena, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Mikäli työntekijä havaitsee epäkohdan tai sen uhkan, työntekijä ensisijaisesti käy keskustelun asiasta oman esihenkilön kanssa ja täyttää viipymättä Laatuportti-ilmoitus asiakkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa (SHL 48§). Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä ja se menee

tiedoksi palvelujohtaja Erja Nevalaiselle, palvelupäällikkö Maarit Haataselle sekä laitoksen palveluesihenkilölle. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Riskejä voidaan tunnistaa myös muissa tilanteissa, kuten osana vuosittain laatuportissa tehtävää riskienarviointia. Henkilöstöllä on mahdollisuus aina tulla juttelemaan palveluesihenkilön kanssa havaitsemistaan riskitekijöistä tai heidän kanssaan voimme sopia erillisen ajankohdan näiden käsittelemiseen.

3.9 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumien ehkäisy perustuu tapahtumien edeltävien tekijöiden ymmärtämiseen, haittatapahtumasta oppimiseen ja kykyyn varoa niitä. Työntekijän velvollisuutena on kirjata epäkohdat, haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Yksikön esihenkilö yhdessä palveluvastaavien kanssa käsittelevät laatuportti-ilmoitukset. Esihenkilö merkitsee ilmoitukset ”valmis” tilaan. Palveluvastaavat eivät käsittele työturvallisuus- tai epäkohtailmoituksia. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään yhdessä palvelupäällikön kanssa. Erityisen riskin sisältävät ilmoitukset voidaan tarvittaessa siirtää ylemmän johdon tietoon toimenpiteitä varten. Käsitteily toteutetaan ilman tarpeetonta viivettä.

Asiakkaalle tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta työntekijä ilmoittaa välittömästi asiakaan huoltajille ja ilmoittaa tapahtumasta myös palveluvastaavalle ja palveluesihenkilölle sekä tarvittaessa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa keskustellaan haittatapahtumasta ja sen aiheuttamista seurauksista asiakkaalle ja korjaavista toimenpiteistä. Haittatapahtumat kirjataan myös asiakas- ja potilastietojärjestelmä Nappulaan. Nappulassa tieto kirjataan asiakkaan tietoihin, haittatapahtuman mukaan valitaan oikea otsikko.

Lääkehoidossa tapahtuneesta läheltä piti- tai haittatapahtumasta tapahtuman havainnut henkilö ottaa yhteyttä päivystykseen hoito-ohjeiden saamiseksi. Lisäksi tapahtuma ilmoitetaan palveluesihenkilölle sekä asiakkaan huoltajille.

Henkilöstölle tapahtunut läheltä piti tai haittatapahtuma viedään laatuporttiin, haittatapaturma -ilmoituksen lisäksi myös palveluesihenkilön tietoon.

Lääkehoidon poikkeamat käsitellään yhdessä sairaanhoitajien kanssa sairaanhoitajien tiimeissä, joita pidetään pääsääntöisesti kolmen viikon välein. Tiimissä pohditaan korjaavia toimenpiteitä sekä toimintatapojen kehittämistä, että vastaavat ilmoitukset voitaisiin välttää tulevaisuudessa.

Selkeästi tiimikohtaisia laatuportti-ilmoituksia käsitellään tarpeen vaatien tiimeissä palveluvastaava vetoisesti ja koko taloa koskevia ilmoituksia käsitellään säännöllisesti talokokouksissa, jonka vetovastuu on palveluesihenkilöllä. Laatuportti-ilmoituksia voidaan käsitellä kokonaisuuksina, mikäli samasta aiheesta on tullut useampi ilmoitus lyhyellä aika välillä.

Esihenkilö seuraa aktiivisesti Laatuportti-ilmoitusten määrää ja syitä kuukausi- ja vuositasolla.

Tarpeen vaatiessa ennen laatuportti-ilmoitusten käsittelyä palveluesihenkilö ja/tai palveluvastaava purkaa tilanteen ilmoituksen tekijän ja tilanteissa olleiden henkilöiden kanssa.

Jos asiakas joutuu tilanteeseen, josta on koitunut hänelle kuluja tai vahinkoa, häntä informoidaan korvausten hakemisesta sekä vakuutusyhtiön kanssa toimimisesta. Hyvinvointialue on vahingonkorvauslain 3. luvun mukaisessa korvausvastuussa, jos sen työntekijä aiheuttaa virheellään tai laiminlyönnillään esinevahinkoa asiakkaalle tai potilaalle. Edellytyksenä on, että virheellisellä teolla tai laiminlyönnillä ja omaisuuden

vahingoittumisella tai katoamisella on syy-yhteys. Vahingonkorvaushakemuksen voi tehdä sähköisen asiointipalvelun kautta tai vahingonkorvauslomakkeella, joka toimitetaan Siun soten kirjaamoon.

Miun palvelut [Vahingonkorvaushakemus esinevahingosta \(linkki\)](#)

Siun sote [Vahingonkorvaushakemus \(linkki\)](#)

3.10 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavia toimenpiteitä voi olla myös kirjallisten toimintaohjeiden lisääminen tai selkeyttäminen tilannekohtaisesti. Kuitenkaan kaikkiin tilanteisiin ei voi olla tarkkaan määriteltyjä toimintaohjeita, jotta tilanteen yksilöllinen arviointi on mahdollista. Laatuportissa määritellään toimenpiteet ja seuranta-aikataulu. Näiden seuraaminen on palveluesihenkilön vastuulla. Toimenpiteen täyttyessä, merkitään seuranta valmiiksi tai määritetään jatkoaika.

3.11 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Havaitut epäkohdat ja virheet korjataan mahdollisimman nopeasti niiden tapahduttua, joko henkilökunnan omin voimin tai tarvittaessa pyydetään asiantuntija-apua. Tapahtumista ja toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa ja pohditaan yhdessä parannus- ja korjausehdotuksia talo- ja tiimikokouksissa suullisesti ja tehdyn muistion pohjalta, teams-kanavalla kirjallisesti sekä tarvittaessa esihenkilöpalavereissa kaikkien tiimien toimintaa koskien. Yhteistyötahoja koskevista toimenpiteistä tiedottaminen tapahtuu joko esihenkilön tai palvelupäällikön toimesta kirjallisesti tai suullisesti. Toimintaohjeet tulostetaan tarvittaessa paperiseen muotoon, jotta ne ovat myös sijaisten luettavissa.

Sovitut korjaavat toimenpiteet kirjataan Laatuportti -järjestelmään. Järjestelmästä saatavan raportoinnin avulla parannetaan ja kehitetään asiakasturvallisuutta. Ohjelman raportointiosion avulla laatupoikkeamia voidaan analysoida ja seurata korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, tarkastamisesta ja päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö yhdessä palveluesihenkilön kanssa. Suunnitelman tarkastamiseen ja päivittämiseen osallistuvat myös palveluvastaavat ja yksikön henkilökunta. Henkilökunnan osallistuminen mahdollistetaan tiimipalavereissa sekä talokokouksissa. Uusinta omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty talokokouksissa, yksiköiden tiimipalavereissa, sairaanhoitajien tiimissä sekä palveluvastaavien kanssa. Suurtalouskeittien omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut yksikön omavalvontavastaavat.

Jokaiseen tiimiin on nimetty omavalvontavastaava(t), joka pitävät oman yksikkönsä omavalvontakansion ajan tasalla.

Omavalvontavastaavat ovat

- Kotipesä: Tiina Pärnänen, Inna Grabovitch ja Niina Niiranen
- Vastaanottokoti pienet: Mikko Määttänen ja Anna Ryyänen
- Kissanminttu: Jenni Vanhakangas
- Vehkapolku: Eija Liukko

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastuusairaanhoitaja Henna Siponen yhdessä sairaanhoitajien tiimin sekä vs. palveluesihenkilö Karoliina Kokon kanssa.

Turvallisuuteen liittyvän osion laatimiseen osallistuu yksikön turvallisuusvastaavat Janne Martikainen ja Anna Venäläinen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa vs. palveluesihenkilö Karoliina Kokko yhdessä palvelupäällikkö Maarit Haatanen kanssa.

Karoliina Kokko, 013 330 5847, karoliina.kokko@siunsote.fi

Maarit Haatanen, 013 330 5377, maarit.haatanen@siunsote.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Muutokset tehdään viipymättä. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, mikäli havaitsevat päivitystarpeita omavalvontasuunnitelmassa.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Jokaiseen asuinyksikön seinälle/ilmoitustaululle laitetaan paperisenversiona omavalvontasuunnitelma asukkaiden ja henkilöstön nähtäville. Omavalvontasuunnitelma on sähköisessä muodossa henkilöstön saatavilla Siun soten intrassa sekä toimintayksikön omalla Teams-kanavalla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Siun Soten verkkosivuilla.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on

määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Suunnitelma on annettava tiedoksi lapselle ikätason mukaisella tavalla, lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Suunnitelman laatiminen aloitetaan ensimmäisen asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä, minkä jälkeen se tehdään mahdollisimman pian valmiiksi. Suunnitelman laativat lapsen omaohjaajat yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa, jossa kysytään lapsen ja huoltajan näkemykset lapsen hoitoon ja kasvatukseen. Suunnitelma voidaan lähettää postitse/annetaan huoltajille, jolloin he saavat ensin tutustua siihen rauhassa tai se käydään heidän kanssaan puhelimitse läpi. Omaohjaajat käyvät suunnitelmaa lapsen kanssa läpi huomioiden lapsen ikä- ja kehitystaso. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan selvitetään myös sosiaalityöntekijän näkemys ennen sen jakelua.

Suunnitelmaa tarkastetaan vähintään kolmen kuukauden välein edellisen hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemisestä. Suunnitelman ajantasaisuutta tulee tarkastella aina asiakassuunnitelman päivityksien yhteydessä ja rajoitustoimenpiteiden yhteydessä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman lisäksi lapsen tilannetta ja edistymistä seurataan yksikön arjessa esimerkiksi lapsen kanssa työskentelyn ja kuukausittain tehtävien kirjallisten kausikoosteiden kautta.

Suunnitelmien ajantasaisuudesta vastaa yksikön palveluvastaava yhdessä lapsen omaohjaajien kanssa. Omaohjaajien poissaolojen aikana vastuu on myös muulla yksikön tiimillä.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakaan näkemys tulee kuulluksi?

Hoito- ja kasvatussuunnitelma käydään sekä lapsen että huoltajan kanssa läpi. Lapsen kanssa keskustellessa hänen asioistaan, odotuksistaan ja tavoitteistaan huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Lapselta ja huoltajilta kysytään heidän näkemyksensä ja toiveensa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta ja kirjataan ne lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Kotipesässä ja Vaskolla omaohjaajat tiedottavat hoito- ja kasvatussuunnitelmasta muuta tiimiä esimerkiksi tiimin yhteisellä teams-kanavalla huonenumerotunnisteella. Työntekijät käyvät lukemassa hoito- ja kasvatussuunnitelman ja antavat lukukuittauksen. Lisäksi Vaskolla sijoituksen tavoitteet laitetaan Nappulan indikaattoriin näkyville. Mikäli omaohjaaja on poissa, niin muut tiimin jäsenet voivat lisätä tavoitteet indikaattoriin. Tavoitteiden toteutumista seurataan raporttihakilla ja vastuu on omaohjaajilla sekä palveluvastaavalla.

Kissanmintussa ja Vehkapolussa hoito- ja kasvatussuunnitelmista tiedottamisesta vastaavat omaohjaajat. Lisäksi päivittäisesti työntekijät keskustelevat kasvatuksesta ja huolenpidosta lasten yksilölliset tarpeet ja tilanteet huomioiden. Omaohjaajien vastuulla on varmistaa, että tieto asiakkaan tavoitteista siirtyy tiimille sekä tavoitteet ovat kirjattu Nappulaan asiakkaan indikaattorit laatikkoon.

5.2 Asiakkaan kohtelu

5.2.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Mintunkujan lastensuojeluyksikköön on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Hyvän kohtelun suunnitelmaan on avattu, miten asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan yksikössämme. Hyvän kohtelun suunnitelmaa päivitetään vuosittain esihenkilön johdolla. Päivittämiseen osallistuu esihenkilön lisäksi yksikön silloin kirjoilla olevat asiakkaat sekä henkilöstö. Hyvän kohtelun suunnitelma käydään läpi lapsen kanssa aina sijoituksen alussa.

”Haluamme tukea sinua ilmaisemaan omia mielipiteitä ja ajatuksia. Sinulla on oikeus olla oma itsesi; voit esimerkiksi tehdä huoneestasi omannäköisesi ja pukeutua omaan tyyliisi kuuluvasti. Yksikön aikuisten tehtävänä on ohjata sinua toimimaan yleisten hyvien tapojen ja normien mukaisesti. Mielipiteesi otetaan huomioon ja sinua tuetaan sen muodostamisessa, jotta voit olla osallisena sinua koskevia päätöksiä tehtäessä. Meille on tärkeää, että saat tarvittavat neuvot ja opastuksen oikeuksiin ja sinua koskeviin velvollisuuksiin/odotuksiin liittyen. Sinulle nimetään omaohjaajatiimi, jonka jäsenet erityisesti pitävät huolen näiden asioiden toteutumisesta. Sinua koskevat asiakirjat laaditaan kanssasi ja kirjauksiin liittyvissä asioissa näkemyksesi tulee huomioida. Olemme saatavilla niin, että sinulla on aina mahdollisuus tarkistaa, että olet ymmärtänyt saamasi informaation oikein. Sinulla on lupa olla oma itsesi ja saat tuoda julki omia mielipiteitäsi.”

Toiminta perustuu lainsäädäntöön ja lakien toimeenpanoa koskeviin ohjeistuksiin. Asiakkaan asioita käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen. Yksikössä toimiston ovet ovat kiinni, kun siellä ei ole ohjaajaa paikalla. Asiakkaiden luottamuksellisia asiakirjoja ja tavaroita säilytetään siten, ettei ulkopuoliset pääse niihin käsiksi. Vahvistetaan taitoa yksityisyyden vaalimiseen ”Lapsen ei tarvitse vastata toisten lasten kysymyksiin omasta elämästään”. Työntekijät eivät keskustele lapsen henkilökohtaisista asioista toisten lasten kuullen.

Mintunkujan lastensuojeluyksikössä on tärkeää, että asiakas saa hyvää hoitoa, kasvatusta sekä tarvittavaa huolenpitoa ja valvontaa iän- ja kehitystason mukaisesti. ”Tullessasi yksikköön käymme sinun ja läheistesi kanssa läpi toimintamallit, joista arkemme rakentuu. Meillä on jokaisella osastolla kirjattuna yksikön päivärytmi, jota päivitetään aktiivisesti esim. koulujen loma-ajat huomioiden. Päivärytmissä huomioidaan muun muassa heräämiset, ruokailuajat sekä koulu- ja vapaa-aika. Päivärytmi on rakennettu niin, että se tukee sinun ja muiden lasten ja nuorten vuorokausi- ja ateriarytmiä. Uskomme, että kun syöt ja nukut hyvin, myös jaksat paremmin. Asuinyksiköissä on vuorokauden ympäri töissä koulutettua henkilökuntaa. Jokaisella yksiköllä on oma kotipesähenkilökuntansa, mutta työntekijät voivat liikkua myös yksiköiden välillä. Edellä mainitut aikuiset ovat vastuussa sinusta ja muista lapsista ja nuorista. Sinulla on aina oikeus ja mahdollisuus saada aikuisen kanssa aikaa sekä turvallisen aikuisen läsnäoloa. Aikuiset kulkevat arjessa rinnallasi; ajoittain takana lempeästi työntäen ja välillä edessäsi kantapäillä jarruttaen.”

Yksikössä tuetaan lapsen läheisten ja kavereiden yhteydenpitoa, ellei sitä ole erillisesti sosiaalityöntekijän toimesta rajoitettu. Lapsella on mahdollisuus jatkaa harrastuksiaan sijoituksen aikana tai halutessaan tutustua uusiin harrastuksiin yksin tai yhdessä ohjaushenkilöstön kanssa.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sijaishuollon tarkoituksen toteuttamiseksi lapselle voidaan asettaa ns. kasvatuksellisia toimenpiteitä tai lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa myös lastensuojelulainsäädännön mukaisella tavalla. Henkilöstön vastuulla on tunnistaa tilanteet, mitkä ovat kasvatuksellisia keinoja ja mitkä ovat lain määrittämiä rajoitustoimenpiteitä. Rajoittamistoimenpiteiden periaatteet on kirjattu hyvän kohtelun suunnitelmaan.

Rajoitustoimenpiteiden tarkoituksena on mm. turvata se, ettei lapsi vahingoita itseään tai toisia haitallisella tavalla. Kaikessa toiminnassa painotetaan ennaltaehkäisyä ja ennakointia. Rajoitustoimenpiteet ovat aina viimesijainen vaihtoehto, ja tavoitteena on käyttää aina lievintä mahdollista toimenpidettä. Esimerkiksi lapsen tai nuoren kanssa voimme keskustella ja sanoittaa hänelle, mitä seuraavaksi tapahtuu, mikäli ei yhteistyöllä saada asiaa ratkottua ja perusteet rajoitustoimenpiteelle täyttyvät. Rajoittaminen lopetetaan heti, kun tilanne sen sallii.

Osasta lastensuojelulain mukaisista rajoitustoimenpiteistä mm. yhteydenpidon rajoitus päättää sosiaalityöntekijä tai johtava viranhaltija. Tällöin lastensuojeluyksiköstä vastataan ainoastaan rajoitustoimenpiteen toimeenpanemisesta ja toteutumisen noudattamisesta. Lisäksi rajoituspäätöksen sisältöä voidaan käydä lapsen kanssa läpi aina tarvittaessa.

Mintunkujan lastensuojeluyksikkö voi toteuttaa seuraavia lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä

- Aineiden ja esineiden haltuunotto 65§
- Henkilöntarkastus 66§
- Henkilönkatsastus 66a§
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen 67§
- Kiinnipitäminen 68§
- Liikkumisvapauden rajoittaminen 69§
- Luvatta poistuneen henkilön palauttaminen 69a§

Rajoituksia voidaan lain mukaan käyttää vain, jos:

- Rajoituksen käyttäminen on välttämätöntä lapsen tai muiden henkilöiden terveyden tai hyvinvoinnin vaarantumisen vuoksi, tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi.
- Rajoitus on lapsen edun, sekä iän ja kehitystason mukainen.
- Rajoitus on oikeassa suhteessa suojeltavaan etuun nähden
- Lapsen mielipide rajoituksesta on selvitetty laissa määritetyllä tavalla, ellei se ole mahdotonta.
- Lapsen sijoitusmuoto mahdollistaa rajoitustoimenpiteiden toteuttamisen.

Rajoitukset on toteutettava:

- Turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen.
- Ilman alistamista, kuritusta tai muulla tavoin loukkaavaa kohtelua.
- Huomioiden lapsen kulttuuriset, uskonnolliset ja kielelliset erityispiirteet.
- Siten, että niiden käyttö lopetetaan heti, kun rajoittaminen ei ole enää välttämätöntä.
- Ilman, että rajoitusta käytetään rangaistuksena.
- Ilman, että rajoituksesta aiheutuu lapselle vahinkoa tai haittaa.

Rajoitustilanteesta kirjataan lain edellyttämät päätökset ja asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmä Nappulaan sekä tiedotetaan lapsen läheisverkostoa sekä lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää. Lapsen hoito- ja

kasvatussuunnitelmaa päivitetään rajoitustoimenpiteiden jälkeen tarvittaessa. Rajoitustoimenpiteen jälkeen tilanne käydään lapsen kanssa läpi miettimällä yhdessä lapsen iän- ja kehitystason mukaisesti, mitä tapahtui ja miksi rajoitustilanteeseen päädyttiin sekä miten jatkossa voitaisiin välttää vastaavat tapahtumat. Tästä keskustelusta kirjataan lapsikohtainen arviointi, joka toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lapsikohtainen arviointi tehdään lapsen ikätason ja lapsen kyvyn edellyttämällä tavalla yhdessä lapsen kanssa. Lapsikohtaisessa arvioinnissa pohditaan muun muassa rajoitustoimenpiteen vaikuttavuutta lapseen sekä miten tulevaisuudessa voitaisiin välttää rajoitustoimenpiteiden käyttö juuri lapsen näkökulmasta ja hänen mielipiteitään kuunnellen. Lapsikohtaisessa arvioinnissa lasta ohjataan myös siinä, voiko hän hakea muutosta rajoitus päätöksen. Tavoitteena on, että lapsikohtainen arvio tehtäisiin vuoropuhelussa ja reflektoiden rajoitustoimenpiteessä läsnäolleiden toimintaa.

Rajoitustoimenpidetilanne käydään läpi myös muiden tilanteessa mahdollisesti läsnä olleiden lasten tai nuorten kanssa tarpeellisessa laajuudessa. Yksikön aikuiset tarjoavat lapsille ja nuorille heidän tarvitsemansa tuen ja tarvittaessa pyydetään apua ulkopuoliselta taholta. Ohjaushenkilöstön kesken tilanteenpurku on myös tärkeää, koska silloin voimme reflektoida aikuisten toimintaa sekä mahdollisesti kehittää toimintaa/rakenteita yksikön näkökulmasta, jotta vastaavia rajoittamistilanteita pystyttäisiin ennakkoimaan paremmin. Heti tapahtumien jälkeinen purkaminen virka-aikana on palveluesihenkilön vastuulla, jonka jälkeen palveluvastaavien heidän työvuorojensa puitteissa. Esihenkilön tai palveluvastaavan poissa ollessa, tilanteen purkaminen toteutetaan vuorovastaavan johdolla ja tilanteen mukaan järjestetään Defusing tai muu vastaava purkutilaisuus. Seuraavana arkipäivänä tilanteiden purkamista voidaan jatkaa palveluesihenkilön kanssa.

Henkilökunnalle järjestetään koulutusta ja esihenkilön perehdyttämistä rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä. Ennen rajoitustoimenpideoikeiden delegoimista esihenkilö on käynyt työntekijän kanssa keskustelun, jossa varmistaa työntekijän osaamisen rajoitustoimenpiteistä päättämiseen ja niiden käyttämiseen. Keskustelu voi olla yksilö- tai ryhmäkeskustelu. Esihenkilö tai palveluvastaava tarkistaa kaikki tehdyt rajoitustoimenpidepäätökset ennen niiden jakelua lapselle, huoltajille tai sosiaalityöntekijälle. Menettelyllä esihenkilö myös varmistaa, että rajoittamistoimenpiteiden käyttö yksikössä on tarkoituksenmukaista.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksikössä ei ole rajoittavia välineitä.

5.2.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ilman minkäänlaista rotuun, väriin, sukupuoleen, kieleen, uskontoon, poliittiseen tai muuhun mielipiteeseen, kansalliseen tai yhteiskunnalliseen alkuperään, terveydentilaan, vammaisuuteen, syntyperään tai muuhun tekijään perustuvaa erotusta. Turvallisemman tilan periaatteilla ja toimintatavoilla pyritään luomaan tila, jossa kaikki pyrkivät omalla toiminnallaan rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä ja keskustelua. Turvallisemman tilan periaatteet koskevat asiakasta, työntekijää ja kaikkia palveluun osallistuvia.

Turvallisemman tilan periaatteet:

- Kunnioita toisen henkilökohtaista fyysistä ja psyykkistä tilaa. Kunnioita itsemääräämisoikeutta. Älä koske toista kysymättä lupaa. Muista, ettet voi tietää toisen rajoja kysymättä niitä. Pyydä tilaa myös itsellesi tarvittaessa.
- Älä pilkkaa, ivaa, halvenna, sysää syrjään tai nolaa ketään puheillasi, käytökselläsi tai teoillasi. Pitäydy ulkonäön arvostelusta, juoruilusta ja stereotyyppien ylläpitämisestä.

- Älä tee oletuksia ulkonäköön tai toimintaan perustuen. Älä tee oletuksia kenenkään seksuaalisuudesta, sukupuolesta, kansallisuudesta, etnisyydestä, uskonnosta, arvoista, sosioekonomisesta taustasta, terveydestä tai toimintakyvystä
- Anna tilaa. Pyri huolehtimaan siitä, että kaikilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun. Älä jyrää muiden mielipiteitä ja anna puheenvuoro. Kunnioita myös toisten yksityisyyttä ja käsittele arkoja aiheita kunnioittavasti.
- Kuuntele ja opi. Ota vastaan uudet aiheet, henkilöt ja näkökulmat ennakkoluulottomasti. Suhtaudu jokaiseen vastaantulevaan asiaan ja tilanteeseen mahdollisuutena oppia uutta ja kehittyä.
- Pyydä anteeksi, jos olet loukannut tahallisesti tai tahattomasti muita.

Jokaisella lapsella on oikeus olla oma itsensä ja saada asiallista kohtelua niin yksikön työntekijöiltä kuin muiltakin asiakkailta. Mikäli havaitaan epäasiallista kohtelua tai lapsi tuo sen esille, aloitetaan selvittämään asiaa yhdessä lapsen ja tämän verkoston kanssa. Selvittelyssä voi olla tilanteen mukana yksikön ohjaaja, palveluvastaava, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä yksikön esihenkilö ja tarvittaessa palvelupäällikkö. Tilanteet selvitetään asianosaisten kanssa ja pyritään kartoittamaan tilannetta useasta eri näkökulmasta ja suunnitellaan tarvittaessa tarkoituksenmukaiset toimenpiteet.

Lapsella on oikeus olla eri mieltä. Ensisijaisesti erimielisyyksiä ratkotaan yksikössä omaohjaajan, palveluvastaavan tai yksikön esihenkilön kanssa. Lapsella on aina oikeus halutessaan keskustella sosiaalityöntekijänsä kanssa luottamuksellisesti. Yksikön ohjaaja voi välittää lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle asiakkaan pyynnön tapaamiseen, mikäli asiakas itse ei toivettaan pysty esittämään. Lapsella on oikeus käyttää myös muistutusmenettelyä tai kantelumenettelyä saamastaan kohtelusta ja lasta ohjataan asiassa tarvittaessa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Työntekijöiltä edellytetään asiakastyössä Siun soten arvojen mukaista toimintaa.

Palvelupisteiden ilmoitustaululla ja Siun soten nettisivuilla [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon \(linkki\)](#) on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu. Lisäksi asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät ilmoitustaululta ja Siun soten nettisivuilta [Sosiaali- ja potilasasiavastaavat \(linkki\)](#).

Henkilöstöllä on velvollisuus kertoa esihenkilölle, mikäli huomaavat työntekijän toteuttavan epäasiallista kohtelua asiakastyössä. Henkilöstöllä on velvollisuus kertoa esihenkilölle myös itseensä kohdentuneesta epäasiallisesta kohtelusta. Epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumaan tai vaaratilanteeseen liittyvät asiat pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan kanssa. Jos asia ei ratkea tätä kautta, kytketään yksikön esihenkilö tarvittaessa prosessiin mukaan. Mikäli esihenkilön tietoon tulee työntekijän epäasiallinen toiminta, käsittelee esihenkilö asian työntekijän kanssa niiden keinojen avulla, mitä työnantajan ohjeistus, työehtosopimus ja lainsäädäntö hänelle mahdollistavat. Henkilöstöön kohdentuneet epäasiallisen kohtelun tilanteet henkilöturvaohjeen mukaisesti.

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

Asiakas ja hänen huoltajansa pidetään ajan tasalla yksikössä tapahtuneista asiakasta koskevista epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumiin tai vaaratilanteisiin liittyvistä tilanteista. Mikäli tilanne kytkeytyy toiseen asiakkaaseen, huomioidaan tietosuoja ja –turva.

Asiakkaalle ja huoltajalle tarjotaan mahdollisuutta keskusteluun. Keskustelu voi tapahtua ohjaushenkilöstön lisäksi palveluvastaavan ja esihenkilön kanssa. Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa keskustellaan tilanteesta ja kuullaan heidän näkemyksensä asiaan. Keskustelussa kuullaan jokaista osapuolta ja pyritään löytämään ratkaisuja, jotta vastaavia kokemuksia ei enää tulisi. Kartoitetaan lapsen ja hänen läheistensä toiveet ja odotukset tilanteen purkamiseen ja jatkotoimenpiteisiin. Tiedotetaan tarvittaessa mahdollisista toimenpiteistä tai toimintatapojen muutoksista.

5.3 Asiakkaan osallisuus

5.3.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Lapset osallistuvat toiminnan kehittämiseen aktiivisesti yksikön arjessa. Lasten näkemyksiä ja toiveita kysytään ja kuullaan, ja ne huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi kerran viikossa järjestetään yhteisökokous, jossa lapsilla on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Lapsi voi kertoa toiveistaan myös omaohjaajahetkissä. Lasten vanhempien kanssa soitetaan säännöllisesti sovitun aikataulun mukaisesti esim. viikoittaisilla kuulumissoitoilla, jolloin vanhempi voi esittää näkemyksiään ja toiveitaan toimintaan liittyen. Tarvittaessa vanhempiin ollaan yhteydessä sovittujen kuulumissoittojen ulkopuolella sekä vanhemmalla on oikeus olla yksikköön yhteydessä mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Keskusteluissa esille tulleita asioita ja palautetta huomioidaan yksikön toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä.

Sijoituksen alussa sekä lapselle että vanhemmille annetaan yksikön esite ja kerrotaan yksikön toiminnasta myös suullisesti. Vanhemmilla on tällöin mahdollisuus esittää kysymyksiä ja toiveita, ja näitä heiltä myös kysellään työntekijöiden toimesta sijoitusprosessin aikana.

Sijoitusjakson aikana vanhempien ja lapsen on mahdollista antaa suora palaute arjessa yksikön ohjaajille, palveluvastaavalle, palveluesihenkilölle tai sosiaalityöntekijälle. Sijoituksen päättyessä lapselle ja vanhemmalle/vanhemmille annetaan palautelomakkeet täytettäväksi, joiden pohjalta pyrimme kehittämään toimintaamme.

Yksikössä on käytössä Roidu-asiakaspalautejärjestelmä, jossa kerätään asiakkailta nimettömänä palautetta tablet-laitteella sijoituksen aikana. Vastaanottokodilla palaute kerätään sijoituksen 5. päivä, Kotipesässä parillisten viikkojen tiistaina, Kissanmintussa parillisten viikkojen torstaina ja Vehkapolussa parittomien viikkojen torstaina. Myös lyhytaikaisessa perhehoidossa kerätään palautetta lapsilta, huoltajilta sekä lyhytaikaisilta perhehoitajilta.

Vanhemmat ja muut toimijat voivat antaa palautetta Siun soten verkkosivuilla olevan [palautejärjestelmän \(linkki\)](#) kautta.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään palveluesihenkilön toimesta. Palautteeseen annetaan vastaus palautteenantajan sitä pyytäessä. Vastaus tulee antaa kohtuullisen ajan kuluessa. Työyhteisössä käsitellään palautteet keskitetysti palveluesihenkilön ja palveluvastaavan johdolla henkilöstöpalavereissa neljännes vuosittain. Tiimien sisäiset palautteenkeräämiset käsitellään tiimeissä palveluvastaavan johdolla. Tarvittaessa palautteita käsitellään myös esihenkilö- ja johtoryhmätasolla. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämiseen ja palvelujen suunnitteluun.

5.4 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. Palvelut tulee toteuttaa asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla yksilölliset tarpeet huomioiden esimerkiksi kielitaito ja kehityksen viiveet. Tarvittaessa pyydetään tulkkausta tai käytetään muita apukeinoja ymmärryksen luomiseksi.

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.

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon \(linkki\)](#). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä
Kirjaamo
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu

Muistutukset käsitellään tavoiteajan kuluessa asiaa hoitaneiden työntekijöiden kanssa ja niistä annetaan asiakkaalle kirjallinen vastaus. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljän viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Kanteluiden ja muistutusten määrää ja sisältöä seurataan ja analysoidaan vuositason tasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esihenkilö- ja henkilöstökokouksissa.

5.4.1 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavat, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies (linkki)
Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma klo 8.30-11.30 ja ti-to 9-11
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti [Suomi.fi-viestit \(linkki\)](#) -palvelun kautta.

Sosiaaliasiavastaavien tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. He avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten laadinnassa.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaiden toimintakykyä ja kuntoutumista edistetään sekä yksilöllisin että yhteisötoiminnan keinoin arjessa. Asiakkaita kannustetaan, motivoidaan, tuetaan ja autetaan löytämään sekä tunnistamaan omia voimavaroja sekä käyttämään niitä oikealla tavalla. Ei tehdä asioista puolesta, vaan ohjataan asiakasta itsenäiseen toimintaan rinnalla tukien. Ohjaaja tukee, kannustaa ja auttaa asiakasta ikätason mukaisten päätösten tekemisessä. Asiakas on mukana omassa asiakasprosessissaan, hänen ajatuksiaan ja mielipiteitään kuullaan. Asiakkaan kanssa käydään ikä- ja kehitystason mukaisesti avointa keskustelua häneen liittyvistä arjen havainnoista, ilonaiheista ja haasteista. Lisäksi kerrotaan avoimesti verkoston kanssa tehdystä yhteistyöstä.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään sijoituksen alussa kaksi omaohjaajaa, joiden kanssa asiakkaalla on mahdollisuus luoda luottamuksellinen suhde. Omaohjaajan tehtävänä on olla asiakkaan lähiäikainen, johon asiakas voi turvautua tilanteesta riippumatta. Mahdollisuuksien mukaan pyrimme järjestämään, että omaohjaaja olisi asiakasta vastaanottamassa sijoituksen alussa. Asiakkaan kanssa tehdään tiivistä omaohjaajatyöskentelyä ja kasvatusta- ja tavoitekeskusteluita tilanteiden mukaan. Omaohjaajatyöskentelyn tavoitteet määrittyvät asiakkaan tavoitteiden mukaisesti ja työskentelyn toteutus suunnitellaan yksilöllisesti.

Jokaisessa yksikössämme pidetään säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun yhdessä ohjaajien ja muiden asiakkaiden kanssa. Yksiköidemme arjessa on viikoittaiset toimintailat, joiden tarkoituksena on tehdä asiakkaiden kanssa yhdessä asioita joko yksikön tiloissa tai yksikön ulkopuolella. Asiakkaat pääsevät vaikuttamaan toimintailtojen suunnitelmaan ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti.

Fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen kuuluu mahdollisesti ulkoilut, luonnossa liikkuminen, kuntoileminen tai joukkuelajien pelaaminen yhdessä asiakkaiden kanssa. Psykkinen toimintakyky vahvistuu elämänrytmin säännöllistämällä niin koulun, nukkumisen kuin ruokailujen suhteen. Psykkisen toimintakyvyn edistämiseen kuuluu olennaisena osana moniammatillinen yhteistyö esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden kanssa. Yksikössämme annetaan erilaisten tunnetilojen näkyä ja näitä sanoitetaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaidemme kanssa käymme miltei päivittäin keskusteluita ja arjentoimintoja ikä- ja kehitystason mukaisesti, jotka edistävät asiakkaiden kognitiivista toimintakykyä. Käytössämme puheen lisäksi on muun muassa kuvakortit, ajanhallinnan hahmottamisen tukena käytettävä ajastin ja pienempien lasten kanssa päivärytmi kuvina.

Sosiaalista toimintakykyä edistetään jokapäiväisessä kanssakäymisessä asiakkaiden kanssa ja tavalliseen, toisia kunnioittavaan puhetapaan opetetaan sekä kannustetaan. Ohjaajat tukevat ja auttavat esimerkiksi vuorovaikutustilanteisiin liittyvissä haasteissa. Asiakkaiden sosiaalisia suhteita vaalitaan myös toimintayksikön ulkopuolelle niin heidän perheidensä kuin myös ystävien suuntaan. Yhteydenpito kaikkiin läheisiin turvataan. Meille saa tulla läheiset kaverit ja sukulaiset kylään. Meiltä saa lähteä tapaamaan itselle tärkeitä ihmisiä. Huolehditaan siitä, että nuori ei jää vain omaan huoneeseen viettämään aikaan, vaan kannustetaan liittymään ohjaajien ja muiden asiakkaiden seuraan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Liikkumista varmistetaan erilaisten yksikössä järjestettävien toimintojen kautta. Pihalla on kesäisin trampoliini, joka on koko talon aktiivisessa käytössä. Yksikölle on varattu Penttilän päiväkodin liikuntasalista säännöllinen tunnin mittainen liikuntasalivuoro. Harrastusvälineistöä on hankittu ja hankitaan yksikköön huomioiden asiakkailta tulleita toiveita. Liikuntaa pyritään koko ajan lisäämään työntekijöiden innostamisen avulla. Tavoitteena on, että asiakas liikkuisi vastaten päivittäistä liikuntasuositusta.

Kulttuuriin ohjaamme mm. elokuvia katsomalla tai esimerkiksi yhdessä eri instrumentteja soittaen. Pyrimme vahvistamaan kiinnostusta tutustua erilaisiin kulttuurin osa-alueisiin esimerkiksi erilaisilla elokuvavalinnoilla. Pyrimme opettamaan nuoria hyödyntämään myös ilmaisia kulttuuri- ja liikuntatapahtumia yhdessä niissä käyden.

Harrastustoimintaa tuemme mahdollistamalla asiakkaan harrastuksen jatkumisen tai asiakaskohtaisesti kartoittamalla kiinnostuksen kohteita ja auttamalla heitä alkuun mahdollisissa tulevilla harrastuksissaan. Mahdollisuuksien mukaan ohjaushenkilöstö voi olla asiakkaan mukana kokeilemassa uusia lajeja.

Yksikössämme arjessa huomioidaan vuosikellon mukaisesti eri juhlapyhät sekä asiakkaille tärkeät merkkipäivät kuten syntymäpäivät, koulujen lukuvuoden päätökset sekä sijoituksen lopussa läksiäiset. Yksikössä järjestetään satunnaisesti erilaisia teemaviikkoja koristeluineen ja ruokalistoineen.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Kissanmintussa, Vehkapolussa ja Kotipesässä asiakkaiden kanssa laaditaan lastensuojelussa kerran kuukaudessa kuukausiraportti, jonka avulla tavoitteiden toteutumista seurataan. Vastaanottokodilla ei kuukausiraporttia laadita, koska sijoitukset ovat pääsääntöisesti lyhyitä kriisisijoituksia. Kuukaudessakin voi tapahtua paljon edistymistä ja edistymisen huomaaminen kirjattujen tavoitteiden kautta on myös asiakkaalle voimaannuttavaa, kun hän huomaa oman toimintakykynsä parantuneen. Tavoitteiden toteutumista seurataan lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelmassa ja asiakassuunnitelmassa yhteistyössä verkostojen kanssa.

6.2 Ravitsemus

Jokaisessa yksikössä on säännölliset ruokailuajat, monipuolinen ravinto ja huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet, kuten allergiat tai erityisruokavaliot.

Vehkapolussa ja Kissanmintussa ruoka tehdään itse. Yksikössä laaditaan osastokohtaisesti viikoittain ruokalistat, jotka noudattavat yleisiä ravintosuosituksia. Asiakkaita osallistetaan ruokahuoltoon niin tarvikkeiden tilaus-, purku- ja valmistusvaiheessa. Ruokahävikki pyritään minimoimaan. Ruokahuolto kuuluu olennaisena osana suurtalouden omavalvontaa, josta on tehty erillinen suurtalouden omavalvontasuunnitelma.

Vastaanottokodille ja Kotipesään lämmin ruoka, välipala ja toisinaan iltapala tulevat Pataluodon keittiöltä (Polkka Oy) päivittäin toimitettuna yksikköön. Lounas tulee lämmintöimituksena ja muut kylmätöimituksena. Kylmätöimitetut tuotteet lämmitetään yksikössä. Kotipesässä keskiviikkoisin tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa päivällinen, jolloin se ei tule Pataluodon keittiön kautta. Ruoka tilataan Aromi-14-järjestelmän kautta. Pataluodon keittiöltä ruoka tulee heidän ruokalistansa mukaisesti. Pataluodon keittiöltä tulevien ruokien lämpötilat mitataan päivittäin. Vauvojen ruokahuolto toteutetaan yksikössä ikätason mukaisesti.

Jokaiseen yksikköön tilataan kaksi (2) kertaa viikossa Foodie-tilaus (toimittaja Joensuun Prisma), jossa tilataan perusruokatarvikkeet. Vastaanottokodille ja Kotipesä tilaa pääsääntöisesti Foodien kautta aamu- ja iltapalatarpeet, hedelmät ja vihannekset, kuiva-aineet sekä vauvanruokatarvikkeet. Vehkapolku ja Kissanminttu tilaavat kaikki ruokatarvikkeet.

Kotiharjoitteluissa asiakkaiden ruokahuolto on lapsen läheisten vastuulla. Lapsesta vastaavalle aikuiselle maksetaan kotiharjoittelusta olevalta ajalta luonapitokorvaus. Tarvittaessa kotiin voidaan käydä ostamassa ruokatarvikkeita, mikä korvaa luonapitokorvauksen. Nämä tilanteet arvioidaan yksilöllisesti.

Yksikössä on tavoitteena opettaa lapsille tuttujen ruokien lisäksi myös uusia ruokalajeja ja makuja, huomioiden lapsen erityisruokavalio.

Sijoituksen alussa allergiat sekä erityisruokavaliot kartoitetaan ja otetaan huomioon ruokahuoltoa toteutettaessa. Asiakkaille tarjotaan säännöllisesti, monipuolista ja ravitsevaa ruokaa. Syömiseen kiinnitetään huomiota silmämääräisesti ja syömistä kirjataan tarvittaessa ylös asiakastietojärjestelmään. Huolta herättävissä tilanteissa otamme asian puheeksi asiakkaan kanssa ja koetamme selvittää juurisyytä suosituksista poikkeaviin

ruokailutottumuksiin ja tarvittaessa konsultoidaan terveydenhuoltoa. Asiakkaiden on mahdollista käydä mihin aikaan tahansa juomassa ja helleaikoina kiinnitämme erityistä huomiota asiakkaiden nesteiden juomiseen, esimerkiksi tarjoamalla kivennäisvettä.

Mikäli asiakkaalla on terveydenhuollosta saatua ohjeistus ruokailuiden toteuttamiseen, ohjeistuksen noudattamista seurataan.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön kaikki työntekijät ovat velvollisia huolehtimaan yleisestä siisteydestä ja käsihygieniasta. Jäteastiat tyhjennetään osastoilta päivittäin. Osastoilla kierrätetään bio-, lasi-, kartonki-, muovi- ja metallijätteet. Yksikössä siistijä käy kaksi kertaa viikossa, mutta jokaisen vastuulla on huolehtia yleisestä siisteydestä sekä infektioaikoina pintojen desinfioinnista. Asiakkaiden kanssa harjoitellaan päivittäin huolellisen käsihygienian noudattamisesta.

Jääkaapissa säilytettävistä elintarvikkeista noudatetaan päivämäärämerkintöjä, mitkä tarvittaessa kirjataan avattuihin tuotteisiin. Yksikössä käsitellään ruoka-aineita päivittäin. Ruokia käsitellessä huomioidaan hyvä käsihygienia ja käytetään tarpeen vaatiessa suojahanskoja. Suurtalouden omavalvontasuunnitelma on päivitetty omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä yksikön omavalvontavastaavien toimesta, jonka palveluesihenkilö on hyväksynyt.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautien ennalta ehkäisyssä kiinnitämme erityistä huomiota kosketuspintojen puhdistamiseen ja käsihygieniasta huolehtimiseen. Yksikössä on käytössä eritekorit (esim. Oksennuksen ja ulosteen siivoamiseen), minkä sisällön ja kirjalliset ohjeet on laatinut yksikkömme laitoshuoltaja. Eritekorissa on kaikki tarvittavat siivousvälineet eritetahrojen kuten oksennuksen siivoamiseen. Henkilöstöä on tiedotettu korien sijainnista sekä tilanteista, milloin niitä käytetään.

Asiakkaan vointi huomioiden pyrimme mahdollistamaan sairastavalle rauhassa lepäämisen ja toipumisen, mutta yleisvoinniltaan virkeää lasta ei ole toipumisen kannalta tarve eristää muista. Erytistoimia vaativia, herkästi leviäviä ja vaikeasti hoidettavia tartuntatauteja pyrimme ehkäisemään tehostetummin ja konsultoimme näissä tilanteissa Siun soten hygienia- ja tartuntatautiyksikköä sekä sovellamme saatua ohjeita.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivoja käy yksikössämme kahdesti viikossa. Tiistaisin siivooja ottaa yleiset tilat sekä kerran kuukaudessa Kissanmintun ja Vehkapolun asiakashuoneet. Torstaisin otetaan yleiset tilat sekä viikoittain Vastaanottokodin ja Kotipesän asiakashuoneet. Asiakkaat siivoavat viikoittain ikä- ja kehitystaso huomioiden ohjaajan tukemana/kanssa omat huoneensa.

Pyykkihuolto mm. liinavaatteiden, mattojen ja pyyhkeiden osalta toteutetaan Sakupe:n toimesta. Pyykkikuorma noudetaan toimintayksiköstä 1x/viikko, torstaisin. Kissanmintusta/Vehkapolusta tehdään viikoittain sähköisen lomakkeen kautta liinavaatetilaus, joka toimitetaan Mintunkujalle torstaisin pyykkikuorman noudon yhteydessä.

Asiakkaiden oma vaatepyykki hoidetaan yksikössä itsenäisesti tai ohjaajan avustamana/toimesta ikä ja kehitystaso huomioon ottaen.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Mintunkujan lastensuojeluyksikkö on sosiaalipalvelua toteuttava toimija. Yksikössämme ei ole omaa lääkäriä. Yksikössämme toteutetaan lapsikohtaista lääkehoitoa ja terveydenhuoltoa lasta hoitavan terveydenhuollon toimijan ohjeen mukaisella tavalla. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta on vastuussa ensisijaisesti vuorossa oleva henkilökunta. Konsultaatiota voi pyytää yksikön omilta sairaanhoitajilta tai terveydenhuollon koulutuksen saaneelta ohjaajalta heidän työvuorojensa puitteissa. Tarvittaessa konsultoidaan terveydenhuoltoa/hoitavaa tahoa. Kiireellisissä tapauksissa vuorossa olevat työntekijät huolehtivat siitä, että asiakas saa tarvitsemansa avun. Yksikön työntekijät on ohjeistettu, miten tulee toimia akuuteissa kriisitilanteissa.

Sijoittamisen yhteydessä lapsen sosiaalityöntekijä tekee lapsiperheiden yhteisasiakasohjauspalveluille terveystietojen tarkistamista koskevan pyynnön. Yhteisasiakasohjauspalvelun kautta järjestetään lastensuojelulain mukaiset kiireettömät terveystarkastukset. Tarkastuksen tarve arvioidaan terveystietojen tarkastamisen yhteydessä.

Sijoituksen aikana kiireetön sairaanhoito toteutetaan lapsen hoitokontaktin kautta. Kiireetön hoito toteutetaan terveysaseman kautta joko yksikön työntekijän, nuoren tai huoltajan tekemällä ajanvarauksella. Kiireellisistä hoitoa vaativissa tilanteissa käytetään yhteispäivystyksen palveluja. Akuuteissa kiireellisissä tilanteissa soitetaan hätäkeskukseen ja pyydetään tarvittaessa yksikköön paikalle ensihoito. Hammashoidon tarve varmistetaan terveystietojen kokoamisen yhteydessä.

Seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyn epäilyn selvittämiseen liittyvät terveydenhuollon palvelut toteutetaan kiireellisinä yhteispäivystyksen kautta.

Kuolemantapaus yksikössä:

- Soitetaan hätäkeskukseen 112 ja kerrotaan tilanne. Toimitaan hätäkeskuksen antamien ohjeiden mukaisesti. Yhteistyö myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja poliisin kanssa.
- Ilmoita tilanteesta naapuriyksikköön, jolloin heidän työntekijänsä ottavat yksikön asiakkaat haltuunsa tilanteen selvittämisen ajaksi.
- Otetaan yhteyttä yksikön palveluesihenkilöön tai palvelupäällikköön tai palvelujohtajaan akuutin tilanteen johtamiseksi (mm. kriisiapu, tiedottaminen)

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden (esim. diabetes) hoidosta sovitaan yhdessä hoitotahon kanssa. Yksikössä huolehditaan, että arjessa sairaudenhoito tulee turvatuksi hoito-ohjeiden mukaisesti mm. lääkehoito ja tarvittavat testit (esim. laboratoriotutkimukset). Ohjaajat varmistavat, että asiakkaan läheisillä on riittävä tieto ja osaaminen hoitaa asiakkaan sairauksia kotiharjoitteluiden aikana. Yksikkö huolehtii hoitotahon kanssa yhteistyössä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen asiakkaan pitkäaikaissairauden hoitoon.

Säännöllinen arjen struktuuri ja mielekäs arki tukevat nuoren pitkäaikaissairauksien hoidossa. Yksikössä huolehditaan, ohjataan ja neuvotaan monipuoliseen ravitsemukseen, liikuntaan sekä riittävän lepoon. Toisinaan asiakkailla voi ilmetä hoitoväsymystä, jossa asiakasta tuetaan ja pyritään löytämään uudelleen motivaatio oman hoidon toteuttamiseen ikä- ja kehitystason mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat vuorossa olevat työntekijät. Yksikössä on neljä sairaanhoitajaa sekä muita terveydenhuollon ammatillisen koulutuksen saanutta henkilökuntaa, jotka omien työvuorojensa puitteissa edistävät lapsen terveyden- ja sairaanhoidon. Tällöinkin jokaisella työntekijällä on työvuorossaan vastuu huolehtia asiakkaan asianmukaisesta hoidosta riippumatta koulutuksesta.

6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarpeen vaatiessa aiemmin. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa sairaanhoitajat yhdessä palveluesihenkilön kanssa. Palveluesihenkilö vastaa yhdessä sairaanhoitajien kanssa lääkehoitosuunnitelman jalkauttamisesta käytäntöön. Palveluesihenkilö, palveluvastaavat ja sairaanhoitajat tiedottavat lääkehoitosuunnitelmaa koskevista muutoksista sähköpostitse, Teams:n välityksellä, talokokouksissa sekä raporteilla. He myös seuraavat muutosten toteutumista käytännössä. Jokainen työntekijä on velvollinen tiedottamaan havaitsemistaan lääkehoidon ongelmakohdista palveluesihenkilölle, palveluvastaavaa ja sairaanhoitajia. Lääkehoitosuunnitelma on tallennettu yksikön Teams-ryhmän tiedostoihin ja Siun Soten intraan. Lääkehoitosuunnitelman tulostettu versio löytyy lääkehuoneesta kansiosta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Palveluesihenkilö vastaa yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Yksikön vastuusairaanhoitajana on Henna Siponen, henna.siponen@siunsote.fi. Yksikön muut sairaanhoitajat osallistuvat turvalliseen lääkehoidon toteuttamiseen. Yksikön sairaanhoitajina ovat Minna Pesonen (Vehkapolku), Laura Peura (Kissanminttu), Henna Siponen (Kotipesä) ja Jenni Nilsén (Vastaanottokoti pienet).

6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaan viranomaisverkostojen kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä. Asiakkaan verkostojen kanssa käydään suoraa vuoropuhelua tilanteiden aina niin vaatiessa ja pyrimme omalta osaltamme pitämään huolta siitä, että tiedonkulku tarvittavista asiakkaan asioista on riittävää.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yksikössämme tehdään tiiviisti yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Kaikki turvallisuuteen liittyvät asiakirjat pidetään ajan tasalla ja niitä päivitetään vähintään vuosittain ja tiheämmin tarpeen vaatiessa. Työyksiköissä on nimettyä turvallisuusvastaavat.

Yksiköillä on esihenkilön johdolla päivitetty riskien arviointi, jossa otetaan kantaa yksikössä yleisimmin esiintyviin turvallisuusuhkiin ja niiden ennaltaehkäisemiseen. Asiakasturvallisuutta pyritään kehittämään myös yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä erilaisia harjoituksia ja koulutustilaisuuksia sekä huolehtimalla siitä, että asianmukaiset poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu. Työyksiköissä henkilöstön ensiapuosaamista varmistetaan henkilöstön säännöllisellä kouluttamisella.

Terveysviranomaisten ja pelastusviranomaisten tarkastukset toteutetaan säännöllisesti ennalta ilmoitetun aikataulun mukaisesti. Yksikköemme paloturvallisuutta lisäävät järjestelmät testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta ja niihin toteutetaan huolto-ohjelma määräysten mukaisesti. Kiinteistöhuollolla on vastuu ylläpitää huolto-ohjelmaa.

Yksiköllemme on laadittu naapurikiinteistön kanssa yhteinen pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain yhteistyössä naapurikiinteistön kanssa. Lisäksi yksikköön on laadittu oma poistumisturvallisuusselvitys, jota päivitetään vuosittain. Päivittämisessä on tarvittaessa mukana Siun soten turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen.

Yksikköön on laadittu toimintaohjeet vaara- ja uhkatilanteisiin, joihin jokainen työntekijä tutustuu työsuhteensa alussa sekä päivitysten yhteydessä.

Kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät suunnitelmat ja toimintaohjeet ovat sähköisessä muodossa yksikön teams-kanavalla sekä paperisena versiona yksiköiden turvallisuuskansioissa. Turvallisuuskansion ajantasaisuudesta vastaa turvallisuusvastaavat yhteistyössä palveluesihenkilön kanssa.

Asiakkaiden kanssa turvallisuuteen liittyviä asioita käydään läpi mm. Ennakoiden Yhteisökokouksissa tai turvallisuutta vaarantaneiden tilanteiden jälkeen

7.2 Henkilöstö

7.2.1 Hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne?

Jokaisessa yksikössä on oma palveluvastaava ja moniammatillinen tiimi, joka koostuu sairaanhoitajasta sekä sosiaaliohjaajista ja ohjaajista. Henkilöstön määrä voi vaihdella tiimeittäin ja asiakastilanteiden mukaisella tavalla. Palveluvastaavat ja sosiaaliohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja ja ohjaajat joko lähihoitajia, yhteisöpedagogeja (amk) tai kasvatus- ja ohjausalan tutkinnon suorittaneita.

Mintunkujan lastensuojeluyksikön vakituisen hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä on noin 40 ja lisäksi hallinnollisia tehtäviä tekevä palveluesihenkilö. Henkilöstön määrä on jaettu asuinyksikön asiakkaiden ja yksikön toiminnan luonteen mukaisesti vaihdellen 10-12 työntekijän välillä yksiköittäin. Yksikön resurssointia suunnitellaan säännöllisesti huomioiden työstä poissaolot ja asiakastilanteiden tarpeet.

Palveluesihenkilö työskentelee liukuvassa yleistyöajassa arkisin. Palveluvastaavat työskentelevät jaksotyössä keskimääräisessä yleistyöajassa, sairaanhoitajat pääasiassa 2-vuorotyössä ja muut ammattiryhmät 3-vuorotyössä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten käytössä tavoitteena on, että ensisijaisesti sijaisiksi rekrytoidaan ennalta tuttuja työntekijöitä. Sijaisrekrytoinneissa pyritään ottamaan huomioon myös lääkehoidon osaaminen ja yksikköön suoritettut lääkeluvat. Palveluesihenkilö vastaa sijaisten rekrytoinnista organisaation ohjeiden mukaisella tavalla. Sijaisten käyttöä äkillisten poissaolojen osalta arvioidaan tilannesidonnaisesti. Sijaisia rekrytoidaan Siun soten rekrytointiyksikön sijaisjärjestelmästä sekä Tempore henkilöstöpalvelu Oy:n kautta.

Sijaisten rekrytoinnissa osaamista pyritään varmistamaan ennakoiden järjestämällä uusille potentiaalisille sijaisille haastattelut ja perehdytysvuoroja, joista sovitaan Siun soten rekrytointiyksikön palveluvastaavien tai Tempore sijaisen kanssa etukäteen. Perehdytysvuorojen aikana havainnoidaan työntekijän soveltuvuutta lastensuojeluyksikköön sekä kerrotaan yksikön toiminnasta ja käytänteistä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Palveluvastaavat yhdessä palveluesihenkilön kanssa arvioivat päivittäin arkena resurssointia ja reagoivat poissaoloihin. Henkilöstöä voidaan siirtää yksikön sisällä toisiin yksiköihin, mikäli yksiköiden tilanne sen sallii. Mikäli sisäisesti ei voida siirtoja tehdä haetaan sijaistyövoima Tempore-alustalta. Lisäksi voidaan käyttää työvuorojen vaihtamista ja pidentämistä. Viikonloppuisin ja ilta-aikoina yksikössä on nimetyt vuorovastaavat, jotka reagoivat akuutteihin poissaoloihin tai merkittäviin asiakastilanteiden muutoksiin.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa?

Palveluesihenkilö ja palveluvastaavat tekevät tiiviisti päivittäin yhteistyötä monikanavaisesti. Palveluesihenkilöllä ja palveluvastaavilla on viikoittain kokoontuminen, joissa käydään läpi yksiköiden tilanteet, tiedotetaan asioita ja tehdään työnjakoa hoidettaviin asioihin. Palveluvastaavat huolehtivat muun muassa arjen työnjohtamisesta, työvuorolistojen suunnittelusta, äkillisiin poissaoloihin sijaisjärjestelyt, jolloin palveluesihenkilölle jää riittävästi aikaa hallinnollisten tehtävien tekemiseen.

Yksikössämme on käytössä vuorovastaava-malli, joka on käytössä ilta-, yö- ja viikonloppuaikoina, kun palveluesihenkilö tai palveluvastaavat eivät ole työvuorossa. Vuorovastaava nimetään listasuunnitteluvaiheessa. Mikäli vuorovastaavalle tulee yllättävä poissaolo, nimetään hänen tilalleen toinen henkilö. Vuorovastaavan tehtävänä on ottaa vastaan äkilliset poissaoloilmoitukset ja järjestellä mahdolliset sijaisjärjestelyt. Vuorovastaavan tehtävänä on myös olla tukena haastavissa asiakastilanteissa ja vuoron sisällä huolehtia tilanteiden purkamisesta, mikäli niille tulee tarvetta. Lisäksi hänen tehtävänä on ilmoittaa palveluesihenkilölle, mikäli vuorona aikana on tehty sijaisjärjestelyitä tai vuorossa on tapahtunut jotain tavanomaisesta arjesta poikkeavaa.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Henkilöstö koostuu virka- ja tehtäväpohjaisista työntekijöistä. Virkapohjaisien rekrytinnissa noudatetaan lakia kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta (11.4.2003/304). Siun sotessa sovittua rekrytointiprosessia toteutetaan yhteistyössä Siun soten rekrytointiyksikön kanssa. Valintatilanteessa kiinnitetään huomiota hakijan koulutukseen, kokemukseen ja henkilökohtaiseen soveltuvuuteen haettavaan työtehtävään.

Kaikilta uusilta työntekijöiltä pyydetään ennen valinnan vahvistamista rikostaustaote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504) ja lääkärin todistus terveydentilasta. Ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan ammattihenkilörekisteristä ja opiskelijoiden sijaiskelpoisuus (opintopisteiden riittävyys) tarkistetaan.

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Siun sotella on laadittuna ohje henkilöstön perehdyttämiseen [Uudelle työntekijälle – Tervetuloa taloon \(linkki\)](#), johon työntekijä tutustuu palveluvastaavan tai nimetyn perehdyttäjän johdolla. Toimintayksikössä on käytössä Siun soten yleinen perehdytyslomake. Palveluvastaava tai nimetty perehdyttäjä perehdyttää työntekijän myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Sairaanhoidajat vastaavat lääkehoidon perehdyttämisestä ja turvallisuusvastaavat yhdessä palveluvastaavien kanssa turvallisuusasioiden läpikäymisestä. Asiakastyön perehdytys tehdään yksikössä, perehdytyksen työnjaosta tiimissä sovitaan palveluvastaavan kanssa. Työsuhteen alkuun pyritään järjestämään 1–3 perehdytysvuorokautta riippuen työntekijän aiemmasta kokemuksesta.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä haattatapahtumista ja läheltä piti –tilanteista ilmoittamisessa.

Työntekijän täydennyskoulutustarpeet tulevat esille vuosittaisessa kehityskeskustelussa sekä uuden työntekijän osalta perehdytysvaiheessa. Henkilöstön osaamistarpeita arvioidaan osaamisen kehittämisen suunnitelmassa. Siun sote järjestää henkilöstölleen laajasti ja monipuolisesti täydennyskoulutusta ja verkkokursseja esimerkiksi Eduhousen kautta. Tämän lisäksi täydennyskoulutusta ostetaan kehittämissuunnitelman mukaisesti. Työntekijät voivat osallistua myös eri tahojen järjestämiin koulutuksiin, webinaareihin ja työkokouksiin. Työntekijä vastaa oman täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisesta palveluesihenkilön kanssa sopien. Kaikille pakollisia koulutuksia verkkokursseina ovat mm. Avekki, sosiaalihuollon kirjaamisen-, tietosuoja-, asiakasturvallisuus- sekä ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset sekä lääkehoidon koulutukset. Ei-terveydenhuollonkoulutuksen käyneiden henkilöiden tulee käydä lisäksi lääkehoidon täydennyskoulutus (10 osp), joka toteutetaan yhteistyössä Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Riverian kanssa tai vastaava muu hyväksyttävä lääkehoidon täydennyskoulutus.

Opiskelijoilla on käytössä oma perehdytysuunnitelma ja perehdyttämisestä vastaa opiskelijalle nimetty ohjaaja yhdessä työryhmän kanssa. Tavoitteena on, että opiskelija kulkee omien ohjaajiensa mukana suurimman osan työvuoroistaan, jolloin perehtyneisyyden seuraaminen ja harjoittelun arviointi on sujuvampaa.

7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sote-henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevan lain 29§ (741/2023) mukaan ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle (esim. yksikön esihenkilö) tai muulle valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ilmoitukset tehdään Laatuportti -järjestelmään. Suullisesti tai muiden kanavien kautta tietoon tulleet epäkohdat

(mm. sähköposti) kirjataan tiedon vastaanottaneen tahon toimesta Laatuporttiin epäkohta tai epäkohdan uhka - ilmoitukseksi.

Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että sosiaali- ja terveydenhuollontyön epäkohdat ja ilmeiset epäkohdan uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on erityisesti turvata

kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Myös ilmoituksen tehnyt henkilö voi tehdä ilmoituksen valvontaviranomaiselle, mikäli hän katsoo, ettei epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta korjata viivytyksettä. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Siun sotessa on toimintaohje henkilöstölle epäkohdasta ilmoittamiseen: [VALPA OHJE Valvontalain mukaisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen \(linkki\)](#).

Epäkohtailmoituksen käsittelee ensisijaisesti yksikön esihenkilö yhteistyössä palvelupäällikön ja -johtajan kanssa. Tapahtuma voidaan siirtää tarvittaessa myös ylemmälle tasolle käsiteltäväksi.

7.4 Toimitilat

Toimitilojen kuvaus:

Mintunkujan lastensuojeluyksikkö koostuu neljästä (4) asuinyksiköstä, jotka kaikki ovat yhdessä kerroksessa maan tasalla. Tilat sijoittuvat viuhkamaiseen muotoon sisäpihalle jääden aidoitettu ulkoilualue. Yksikön tilat ovat suunniteltu asumiskäyttöön. Jokaisella lapsella on käytössään oma huone, jossa on WC- ja suihkutilat, lukuun ottamatta Vasko pienten osastoa, jossa asiakashuoneissa ei ole omia WC- ja suihkutiloja. Vasko pienillä on käytössään kaksi yhteistä suihku ja wc-tilaa. Toinen WC- ja suihkutila on leikkihuoneen yhteydessä. Kaikissa asuinyksiköissä on oma keittiö, olohuone ja henkilökunnan toimistot. Koko talon yhteisessä asiakaskäytössä on sauna, kodinhoituhuone, jossa on asiakaspyykille tarkoitettuja pyykinpesukoneita ja kuivausrumpuja. Lisäksi Mintunkujalta löytyy lääkehuone, neuvottelu-/tapaamishuone/nuortentila sekä henkilökunnan pukeutumis- ja suihkutilat. Nuorten tilassa nuoret voivat tavata läheisiään tai pelata yksikön pelikonsolilla ennalta sovitusti. Kissanmintun olohuoneessa on biljardipöytä, joka on kaikkien yksiköiden käytössä. Biljardin peluusta tulee ensin sopia Kissanmintun ohjaajien kanssa, ettei se häiritse Kissanmintun arkea. Vehkapolun eteisessä on pingispöytä, joka on kaikkien yksiköiden käytössä. Niin ikään sen käytöstä sovitaan etukäteen Vehkapolun ohjaajien kanssa.

Asuinhuoneet ovat valmiiksi kalustettuja. Nuoret/lapset voivat kuitenkin tuoda halutessaan omia henkilökohtaisia tavaroita ja sisustaa näin huoneitaan.

Pihapiirissä sijaitsee toinen kiinteistö, jossa toiminta on ympärivuorokautista. Yksikön parkkialue on yhteinen toisen kiinteistön kanssa.

Tilojen käytön periaatteet:

Tilat on tarkoitettu Mintunkujan lastensuojeluyksikköön sijoitettujen lasten käyttöön. Toiminta on ympärivuorokautista ja paikalla on aina henkilökuntaa. Lasten läheisillä on oikeus vierailla lapsensa luona yksikössä ennalta sovitun aikataulun mukaisesti. Yksikössä voi sovitusti vierailla myös yhteistyökumppaneita.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja henkilöstöturvallisuus?

Yksikkömme ulko-ovissa ja lääkehuoneessa on sähköinen kulunvalvonta. Esihenkilö hakee työntekijälle sähköiset kulkuoikeudet ulko-oviin. Lääkehuoneeseen kulkuoikeus on niillä henkilöillä, kenellä on voimassa olevat lääkeluvat yksikköömme. Lääkehuoneeseen pääsyoikeudet haetaan myös avain- ja kuvauspalveluista esihenkilön toimesta. N-lääkekaappiin on oma kulunvalvonta ja rajatut pääsyoikeudet.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikkömme käyttää tarvittaessa henkilöstöturvallisuuden varmistamiseksi vartiointiliikkeen palveluja Vartiointiliike Securitaksen kautta. Päivittäisessä vartioinnissa vartiointiliikkeen vartija on joka yö puhelimitse yhteydessä yksiköihin sekä kiertää yksikön. Vaara- ja uhkatilanteessa vartijan saa paikalle painamalla vartijakutsua. Kutsusta lähtee hälytys jokaiseen yksikköön ja vartiointiliikkeeseen. Vartijakutsut testataan säännöllisesti.

7.6 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveysthuollon 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.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksikköömme on nimetty laitevastaava, joka seuraa terveydenhuollon laitteiden toimivuuden, huollot ja ohjaukset henkilöstölle. Jokaiselle laitteelle pidetään laitekohtainen perehdytys ennen laitteen käyttöä. Perehdytyksen voi pitää myös muu kuin laitevastaava, mikäli tämä osaa perehdyttää laitteen oikeaoppisen käytön.

Asiakaskohtaisten terveydenhuollon laitteiden perehdytys pyydetään lastenkeskukselta esimerkiksi Diabeteksen hoidossa. Yksikön sairaanhoitaja voi myös toteuttaa laitteen perehdytyksen, mikäli hänellä on ajantasainen tieto laitteen toimivuudesta, huollosta ja käyttöönnotosta.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset ([linkki](#))?

Yksikköömme on nimetty laitevastaavaksi Minna Pesonen, joka pitää yksikkömme terveydenhuollon laitteet ajantasaisena ja huolehtii laitteiden ajantasaisesta kalibroinnista. Työntekijöillä on Laatuportissa laitepassit, jotka heidän tulee suorittaa aina, kun yksikköön tulee uusia lääkinnällisiä laitteita. Teoreettinen perehtyminen on työntekijän vastuulla ja laitevastaava huolehtii käytännön perehdytyksen toteutumisesta.

Yksikössämme on lääkinnällisiä laitteita kuumemittari, verenpainemittari sekä alkometri.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoitaja Minna Pesonen, minna.a.pesonen@siunsote.fi, puh (Vehkapolku) 013 330 5748

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Hyvinvointialueella asiakas- ja potilastietoja käsitellään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakas- ja potilastiedot ovat salassa pidettäviä. Hyvinvointialueella sosiaalihuollon eri palvelutehtäviin liittyvät asiakastiedot muodostavat asiakasrekisterin ja terveydenhuollon hoitoon, tutkimuksiin ja toimenpiteisiin liittyvät tiedot muodostavat potilasrekisterin. Asiakas- ja potilastietoja käsitellään asiakas- ja potilastietojärjestelmissä. Asiakkaita informoidaan rekisterinpidosta.

Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot asiakirjoista tai tarkastaa itseään/huollettavaa lastansa koskevat tiedot sekä tarvittaessa pyytää niihin korjausta. Tarkemmat ohjeet löytyvät Siun soten verkkosivulta [Asiakas- ja potilastiedot \(linkki\)](#).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) mukaisella tavalla. Kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Työntekijöitä kannustetaan siihen, että he varaavat aikaa asiakastyön kirjaamiseen. Työntekijä voi tehdä kirjaamista myös asiakasta osallistavalla tavalla.

Mintunkujan lastensuojeluyksikkö tekee palvelun toteuttamisvaiheen kirjaamista. Palveluesihenkilö ja palveluvastaavat tukevat työntekijöitä ja valvovat asiakastietojen kirjaamisen toteutumista ja laatua.

Siun sotessa kirjaamisen tueksi on koulutettu kirjaamisvalmentajia. Henkilöstölle järjestetään kirjaamiskoulutuksia. Henkilöstöä tiedotetaan tarvittaessa asiakastietojärjestelmään liittyvistä kirjaamisen muutoksista.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen henkilökohtaisen perehdytyksen yhteydessä. Työntekijöitä suositellaan suorittamaan kirjaamiskoulutus: [Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi \(linkki\)](#).

Sosiaalihuollon asiakirjojen käsittelystä ja arkistoinnista on olemassa ohje:

[Toimintaohje: Sosiaalihuollon asiakirjojen käsittely ja arkistointi \(linkki\)](#).

Asiakas saa tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojaa koskien informoinnin lisäksi Siun soten verkkosivuilta [Henkilötietojen käsittely \(linkki\)](#), jossa ohjataan myös toimimista mahdollisessa tietosuojaloukkaustilanteessa. Asiakkaalla on oikeus pyytää itseään koskevat lokitiedot.

Työntekijöitä ohjataan aktiivisesti tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa. Työntekijät suorittavat viiden vuoden välein tietosuoja- ja tietoturva verkkokoulutuksen Oppiportissa. Uusi työntekijä tutustuu myös tietoturva ja tietosuoja käsikirjaan sekä allekirjoittaa salassapito ja käyttäjäsitoumuslomakkeen.

Työntekijöiden asiakastietojärjestelmän käyttöä ohjataan antamalla asiakastietojärjestelmiin käyttöoikeudet työtehtävän mukaisesti. Siun soten tietosuojavastaavat voivat tehdä myös säännöllistä, satunnaisotantaan perustuvaa lokitietoseurantaa. Siun sotessa on toimintamalli tietoturvaloukkausten käsittelyyn ja henkilöstö on ilmoitusvelvollinen havaitessaan tietoturvaloukkauksen [Tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen \(linkki\)](#).

Kirjaamisjärjestelmänä on käytössä Nappula-järjestelmä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset, jotka palveluesihenkilö hakee työsuhteen alussa. Nappulaan kirjataan päivittäisraporttimerkintöjä, lääkehoidon toteuttaminen ja seuranta, hoito- ja kasvatussuunnitelmat, sijoituksen yhteenvedot ja kausikoosteet. Kausikoosteet ja hoito- ja kasvatussuunnitelma käydään läpi asiakkaan kanssa ja asiakasta osallistetaan näiden asiakirjojen muodostamiseen. Kirjaukset välitetään Nappulasta sähköisesti lastensuojelun sosiaalityön asiakastietojärjestelmään, jossa ne tallentuvat osaksi lapsen lastensuojelun asiakirjoja. Asiakirjojen tallennuksesta osaksi sosiaalihuollon rekisteriä ja luovuttamisesta vastaa näin lastensuojelun sosiaalityö.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Pyrkimys on, että päivän tapahtumat kirjataan asiakastietojärjestelmään saman päivän aikana ja viimeistään seuraavana päivänä. Akuutit asiat kirjataan pääpiirteittäin samana päivänä ja tarvittaessa täydennetään seuraavassa työvuorossa. On tärkeää, että seuraava vuoro pystyy jatkamaan asiakkaan asiakkaiden edistämistä kirjausten pohjalta. Työvuoroissa tehdään työnjakoa siitä, kuka asiakas on kenenkin työntekijän vastuulla kyseisessä työvuorossa ja tämä työntekijä kirjaa asiakkaan asiat asiakastietojärjestelmään.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokainen työntekijä käy tietosuojaan liittyvän verkkokoulutuksen ja perehtyy tietosuojaohjeistukseen ja allekirjoittaa tämän. Työntekijät käyvät lisäkoulutusta lastensuojelulain rajoitustoimenpiteisiin liittyen ja esihenkilö varmistaa rajoitustoimenpidekeskusteluilla henkilöstön osaamisen rajoitustoimenpiteisiin liittyen. Henkilötietojen käsittelyä käydään työntekijän perehdytyksessä läpi tarkasti.

Esihenkilö seuraa henkilöstön koulutuksia ja vie ne onni-hr järjestelmään ajantasaisesti. Työntekijän vastuulla on päivittää vanhentuvat koulutukset ennen niiden vanhentumista. Onni-hr lähettää automaattiset muistutuksen hyvissä ajoin ennen koulutuksen vanhentumista.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti henkilötietojen turvallisesta käsittelystä sekä missä asiakasasioita käsitellään. Salassapito- ja vaitiolosopimukset allekirjoitetaan heti työsuhteen alussa. Mikäli ilmenee epäkohtia tai riskitekijöitä henkilötietojen käsittelyyn tai tietoturvaan liittyvissä asioissa, puututaan niihin viipymättä palveluvastaavien ja palveluesihenkilö toimesta. Puuttuminen voi olla tilanteen mukaan yleinen muistuttelu, tiimissä vieraileminen asian tiimoilta tai henkilökohtainen keskustelu.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaavat
tietosuoja@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☒ Kyllä ☐ Ei

9 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.

Lastensuojelutyötä kehitetään strategisen toimeenpanosuunnitelman mukaisesti huomioiden palaute asiakkailta ja henkilöstöltä. Palautteen keräämiseen ja kriittisten kohtien omavalvontaan on toimintamallit. 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.

Lastensuojelun henkilöstön saatavuus ja osaaminen on keskeistä suhdeperusteisen työskentelyn varmistamiseksi. Henkilöstön perehdytyksen toimivuuteen ja tuen saamiseen sekä osaamisen varmistamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Siun soten lastensuojelussa on tunnistettu kehittämistarpeita tuleville vuosille mm. perhehoidon ja läheisperhehoidon prosessien kehittäminen, asiakaskokemuksen mittaamisen tavat ja saadun tiedon hyödyntäminen. Kehittämällä palveluja kohtaavammaksi voidaan rakentaa vaikuttavampaa lastensuojelutyötä.

Siun soten lastensuojelussa kehitetään lastensuojelupalveluja ESR-rahoitteisen Turvaverkkoja nuorten tulevaisuuteen –TUTU hankkeen tuella vuosina 2024-2027. Hankkeessa kehitetään, pilotoidaan ja mallinnetaan Siun Soten lastensuojeluun perheosasto, vahvasti tuettavien nuorten osasto ja arviointi- ja selvittelyosasto sekä vanhemmuustyönmallia. Hankkeen tuella on tarkoitus kehittää esimerkiksi vanhemmuustyöskentelyä, kokemusasiantuntijatoimintaa ja uudistaa lastensuojelun asumisyksikköjen toimintaa. Hankkeessa kehitettävät ratkaisut lastensuojelun palveluiden rakenteiden ja laadun parantamiseksi vahvistavat sijaishuoltopalveluihin sijoittuvien lasten ja nuorten sekä heidän läheistensä hyvinvointia ja myös hankkeen välittömien ja välillisten kohderyhmien toimijuutta. Mintunkujan lastensuojeluyksikössä työskentelee osa-aikaisia hanketyöntekijöitä ja lisäksi hankkeen tuella on suunnitteilla kehittää perheosastotoiminta yksikön yhteyteen. Lastensuojeluyksikön henkilöstöä osallistuu vanhemmuustyöskentelyä vahvistavaan NVR-koulutukseen.

Vastaanottokoti pienten toiminnan yhteyteen on lähdetty kehittämään Lyhytaikaisenperhehoidon tuen mallia, jonka tavoitteena turvata lyhytaikaisen perhehoidon saatavuus ja riittävä tuki. Myöhemmin toimintaa on tarkoitus laajentaa koskemaan koko lastensuojelun perhehoidon tukea.

Siun sote on mukana Pesäpuun Hyvä tulo sijaishuoltoon-hankkeessa kehittämässä sijoituksen alkuvaiheen työskentelyä lastensuojelun laitoshoidossa. Sijoituksen alkuvaiheen työskentelyn kehittämisellä vahvistetaan sijoitettavien nuorten ja heidän läheistensä sitoutumista ja kiinnittymistä sijaishuoltoon sekä muihin tarjottuihin palveluihin. Hanke on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama vuoden pituinen hanke, joka päättyy heinäkuussa 2025.

Kirjaamisympäristön muutos ja sosiaalipalveluiden siirtyminen Kantajärjestelmään vaativat useamman vuoden pitkäjänteisen kehittämisen. Siun sote on vastannut tarpeeseen kouluttamalla henkilöstöä ja kehittämällä asiakastietojärjestelmiään yhteistyössä ohjelmistotuottajien kanssa. Kirjaamisympäristö muuttuu kuitenkin koko ajan, joten kehittämistyö on jatkuvaa. Asiakastietojärjestelmä tulee vaihtumaan arvioidusti kuluvana vuonna.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Joensuu 19.3.2025

Allekirjoitus Erja Nevalainen

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.