

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

LASTENSUOJELUYKSIKKÖ PAIKKIS

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.....	9
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.....	10
3.6	Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)	10
3.7	Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	10
3.8	Riskien tunnistaminen	11
3.9	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	11
3.10	Korjaavat toimenpiteet	12
3.11	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano.....	12
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	13
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	13
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	13
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	14
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	14

5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma.....	14
	Asiakkaan kohtelu	15
5.1.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	15
5.1.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	17
5.2	Asiakkaan osallisuus.....	19
5.2.1	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	19
5.3	Asiakkaan oikeusturva.....	20
5.3.1	Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista.....	21
6	Palvelun sisällön omavalvonta	21
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	21
6.2	Ravitsemus	23
6.3	Hygieniakäytännöt	23
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.....	29
7.2.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	29
7.3	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	29
7.4	Toimitilat	30
7.5	Teknologiset ratkaisut	31
7.6	Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	31
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	32
8.1	Asiakastyön kirjaaminen.....	32
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	34
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	35

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
31.3.2025	Päivitetty kokonaisuudessaan	Palveluesihenkilö Tiina Suhonen + Paikkiksen henkilöstö (tiimeissä palveluvastaavien johdolla). Henkilöstökäsittely talokokouksessa 4.4.2025 (henkilöstö, palveluesihenkilö 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: Lastensuojeluyksikkö Paikkis

Katuosoite: Sairaالات 6a

Postinumero: 80850 Postitoimipaikka: PAIHOLA

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Kontiolahti, Keskuskatu 8, 81100 Kontiolahti

Palveluesihenkilö: Miika Immonen (vs. palveluesihenkilö Tiina Suhonen 31.12.2025 saakka)

Puhelin: 013 330 5710

Sähköposti: tiina.suhonen@siunsote.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen - Siun soten ympärivuorokautista lastensuojelun sijaishuoltoa tarjoava yksikkö 13–17- vuotiaille lapsille ja nuorille. Lastensuojeluyksikkö Paikkis sijaitsee Kontiolahden Paiholassa kauniin luonnon ympäröimänä. Lastensuojeluyksikkö Paikkiksessa on kolme asuinyksikköä, joista jokaisessa on seitsemän asiakaspaikkaa. Vastaanottokoti nuoret toimii vastaanottavana ja päivystävänä lastensuojelun sijoitusyksikkönä 24 tuntia vuorokaudessa. Se toimii lyhytaikaisena sijoituspaikkana. Tilkku ja Sauma tarjoavat suunnitelmallista sekä pidempiaikaista sijoitusta. Yksikössä on 21 asiakaspaikkaa. Palvelua tarjotaan Siun soten hyvinvointialueen asiakkaille, ja lapsen sijoittamisesta tulee olla lastensuojelun sosiaalityöntekijän tekemä sijoitus päätös.

VASTAANOTTOKOTI NUORET (VASKO NUORET)

Vastaanottokoti nuoret toimivat 13–17-vuotiaiden lasten vastaanottavana ja päivystävänä lastensuojelun sijoitusyksikkönä 24 tuntia vuorokaudessa. Vastaanottokodilla on seitsemän asiakaspaikkaa. Vastaanottokoti nuorilla työskentelee sosiaaliohjaajia, ohjaajia, sairaanhoitajia ja palveluvastaava sekä tarvittaessa perhetyöntekijä. Perusturvan ja -huolenpidon tarjoamisen lisäksi työskentelyssä korostuu kriisitilanteen selvitys-, kartoitus- ja arviointityö sekä perheen kanssa työskentely. Tehtävänämmä on vastata erityisesti äkillisiin sijoitustarpeisiin, eli tilanteisiin, joissa asiakas ja tämän perhe tarvitsevat välitöntä tukea lapsen tai nuoren hoitoon.

Lapsen tilanne arvioidaan aina yksilöllisesti. Tilannetta arvioitaessa huomioidaan perheen tarpeet ja näkemys, huolenaiheet, voimavarat sekä sijoitukselle asetettavat tavoitteet. Vanhemmuuden tukeminen sijoituksen aikana on tärkeää. Arviota tehdään sosiaalityöntekijän, perheen, lapsen sekä Vastaanottokodin ohjaajan kanssa yhteistyössä. Vastaanottokodilla on tärkeää, että lapsi tulee aidosti kuulluksi omine näkemyksineen ja kokemuksineen.

Arki muodostuu koulunkäynnistä, harrastuksista, levosta ja yhteisistä hetkistä, sekä yksilöllisestä huomioinnista. Vastaanottokodilla on yhteinen arki- ja viikkorytmi, joka sisältää mm. säännölliset heräämiset, yhteisökokouksen, siivouspäivän, omat menot & yhteisen toiminnan. Sijoituksen ajalta lapselle maksetaan käyttövaroja. Jokaisella lapsella ja perheellä on omat toiveensa ja tarpeensa, joita mahdollisuuksien mukaan pyritään huomioimaan arjessa.

7 asiakaspaikkaa

Vastaanottokoti nuoret ohjaajat, 013 330 5821

Vastaanottokoti nuoret palveluvastaava Rita-Marie Tolvanen, 013 330 5836

TILKKU

Tilkku on sijaishuollon asuinyksikkö, joka on tarkoitettu pidempi aikaiseen sijoitukseen 13–17-vuotiaille lapsille. Tilkussa on seitsemän asiakaspaikkaa. Tilkussa työskentelee sosiaali-ohjaajia, ohjaajia, sairaanhoitajia ja palveluvastaava sekä tarvittaessa perhetyöntekijä. Vanhemmuuden tukeminen sijoituksen aikana on keskeistä.

Tilkussa pyritään mahdollisimman kodinomaiseen arkeen. Tilkussa jokaisella lapsella on oma huone, johon saa tuoda omia tärkeitä tavaroita. Tilkussa tehdään itse kotiruokaa ja lapset voivat osallistua ruuan valmistukseen. Arki muodostuu koulunkäynnistä, harrastuksista, levosta ja yhteisistä hetkistä, sekä yksilöllisestä huomioinnista. Tilkussa on yhteinen arki- ja viikkorytmi, joka sisältää mm. yhteisökokouksen, siivouspäivän, omat menot & yhteisen toiminnan. Jokaiselle lapselle tehdään viikoittain yksilöllinen viikkosuunnitelma. Lomilla ja viikonloppuisin on rennompaa rytmiä. Lapsi saa Tilkussa käyttövaraa.

Tilkussa halutaan kuulla ja olla mahdollistamassa lapsen osallistamista arkeen. Lapset saavat vaikuttaa yhteiseen toimintaan. Tilkussa jokaiselle lapselle on nimetty omaohjaajat, jotka ovat vastuussa lapsen asioista. Lapsen turvalliselle kasvu- ja kehitykselle merkittävää on suhde luotettavaan aikuiseseen.

Vastaanottokoti nuorten ollessa täynnä, Tilkussa on valmius vastaanottaa kiireellisesti sijoitettavia lapsia, mikäli paikatilanne ja asuinyksikön tilanne sen sallii.

7 asiakaspaikkaa

Tilkku ohjaajat, 0133305254

Tilkku palveluvastaava Susan Väistö, 013 330 5255

SAUMA

Sauma on sijaishuollon asuinyksikkö, joka on tarkoitettu pidempi aikaiseen sijoitukseen 13–17-vuotiaille lapsille. Saumassa on seitsemän asiakaspaikkaa. Saumassa työskentelee sosiaali-ohjaajia, ohjaajia, sairaanhoitajia ja palveluvastaava sekä tarvittaessa perhetyöntekijä. Vanhemmuuden tukeminen sijoituksen aikana on keskeistä. Saumassa pyritään mahdollisimman kodinomaiseen arkeen. Saumassa jokaisella lapsella on oma huone ja jokainen saa sisustaa huoneensa oman näköiseksi. Saumassa valmistetaan päivittäin itse kaikki ruuat ja syödään ateriatyörytmin mukaisesti.

Arki muodostuu koulunkäynnistä, harrastuksista, levosta ja yhteisistä hetkistä, sekä yksilöllisestä huomioinnista. Saumassa on yhteinen arki- ja viikkorytmi, joka sisältää mm. yhteisökokouksen, siivouspäivän, omat menot &

yhteisen toiminnan. Jokaiselle lapselle tehdään viikoittain yksilöllinen viikkosuunnitelma. Lomilla ja viikonloppuisin Saumassa on rennompia rytmiä. Lapsi saa Saumassa käyttövaraa.

Saumassa halutaan kuulla ja olla mahdollistamassa lasten osallistamista arkeen. Sauman säännöt on tehty yhdessä lasten kanssa. Saumassa järjestämme yhteistä toimintaa, johon lapset saavat vaikuttaa.

Saumassa jokaiselle lapselle on nimetty omaohjaajat, jotka ovat vastuussa lapsen asioista. Lapsen turvalliselle kasvulle ja kehitykselle merkittävää on suhde luotettavaan aikuiseen. Saumassa työskennellään koko perheen kanssa.

7 asiakaspaikkaa

Sauma puhelinnumero ohjaajat, 013 330 5253

Sauma palveluvastaava Katja Suhonen 31.12.2025 saakka, jonka jälkeen Tiina Suhonen, 013 330 5814

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.

Lastensuojeluyksikkö Paikkis käyttää ostopalveluina siivous- pyykki- ja kiinteistöhuoltoa, ruokahuoltoa (Vastaanottokoti nuoret, tarvittaessa Tilkku ja Sauma), asiakkaiden kuljetusta lapsikohtaisesti ja sijaistyövoimapaalveluita.

Siivoushuolto: Palveluntuottaja Polkka Oy, toimittajana Lassila & Tikanoja, 2x/viikko

Kiinteistöhuolto: Vuokranantajana toimii Master-yhtiöt, jonka kautta tulee kiinteistöhuolto.

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

Ateriapalvelut: Vastaanottokodille lämmin ruoka tulee päivittäin toimitettuna Polkka oy:ltä yksiköstä tehdyn tilauksen mukaan. Tilkussa ja Saumassa ruoat valmistetaan itse, tilausmahdollisuus tarvittaessa.

Rekrytointipalvelu: Tempore Oy.

Taksipalvelut: Matkojen yhdistämiskeskus (MYK). Tarpeen vaatiessa lasten kuljetuksiin esim. koulukuljetukset on mahdollista toteuttaa tarvittaessa taksilla. Taksit tilataan erillisellä lomakkeella Matkojen yhdistämiskeskuksesta. Tilaus on aina lapsikohtainen.

Vartiointi: Vartiointi Tanskanen. Vartija on kutsuttavissa tarpeen mukaan yksikköön, joko puhelimitse tai hätäpainikkeella kutsuttuna Vartiointi Tanskasesta. Vartiointisopimus on Vartiointi Tanskasen kanssa. Tilanteissa, jotka tulevat äkillisesti tai ne jatkuvat pidempään, mikäli Tanskanen ei pysty tarpeeseen vastaamaan niin käytetään toissijaisesti Guru Securitya.

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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 riittävästä 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. Lisäksi 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, joita 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 laatimisella 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

Lastensuojeluyksikkö Paikkiksessa strategia näkyy päivittäisessä työssä. Lastensuojeluyksikkö Paikkiksen 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 järjestelemään lähialueen kouluihin.

Paikkiksesta osallistutaan aktiivisesti Paiholan kylän yhteisöllisiin tapahtumiin ja ollaan näkyvä osa kylän toimintaa.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

- Asiakaslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme seuraavalla tavalla:

Asiakaslähtöisyys: Kaikki mitä yksiköissä tehdään, on lähtökohtaisesti suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa. Toimintoja tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa ja heiltä kysytään kehittämisehdotuksia 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 asiakaslähtöistä 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 Paikkiksen parhaita puolia. Yksikkö hyödyntää tarpeen vaatiessa 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 jätteen kierrättäminen ja paikkojen kunnossapitäminen.

Toimintamme päämäärä: Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut.

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

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:

- Lastensuojeluyksikkö Paikkiksen riskien arviointi
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat)

3.2 Palvelun sisällön omavalvonta

- Paikkis lastensuojeluyksikön omavalvontasuunnitelma
- Paikkis 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 \(linkki\)](#) työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate [HAVAHU -ohje](#)
- Henkilöturvaohje
- Työvuorosuunnittelun 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 Lastensuojeluyksikkö Paikkiksessa 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. Käsittely toteutetaan ilman tarpeetonta viivettä.

Asiakkaalle tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta työntekijä ilmoittaa välittömästi asiakkaan huoltajille ja ilmoittaa tapahtumasta myös palveluvastaavalle ja palveluesihenkilölle sekä tarvittaessa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Asiakkaan ja asiakkaan huoltajien 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 terveydenhuollon ohjausta tarvitsevista 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 laatuportti, 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 - Miunpalvelut \(linkki\)](#)

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. Suurtalouskeittiön omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut yksikön suurtalouskeittiön omavalvontavastaavat.

Jokaiseen tiimiin on nimetty suurtalouskeittiön omavalvontavastaava, joka pitää oman yksikkönsä suurtalouskeittiön omavalvontakansion ajan tasalla.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa asuinyksikön sairaanhoitaja(t) ja palveluesihenkilö.

Turvallisuuteen liittyvän osion laatimiseen osallistuu yksikön turvallisuusvastaavat.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa vs. palveluesihenkilö Tiina Suhonen yhdessä palvelupäällikkö Maarit Haatanen kanssa

Tiina Suhonen, 013 330 5710, tiina.suhonen@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?

Jokaisesta asuinyksiköstä löytyy omavalvontakansio, joka on asukkaiden ja henkilöstön nähtävillä. 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 (myöhemmin tässä H-K suunnitelma), joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. H-K suunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. H-K suunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. H-K 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. H-K suunnitelman laativat lapsen omaohjaajat yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. H-K suunnitelmaan selvitetään myös sosiaalityöntekijän näkemys.

H-K suunnitelmaa tarkastetaan vähintään kolmen kuukauden välein edellisen suunnitelman tekemisestä. H-K suunnitelman ajantasaisuutta tulee tarkastella aina asiakassuunnitelman päivityksien yhteydessä ja rajoitustoimenpiteiden yhteydessä. H-K suunnitelman lisäksi lapsen tilannetta ja edistymistä seurataan yksikön arjessa esimerkiksi lapsen kanssa työskentelyn ja kuukausittain tehtävien kirjallisten kuukausikoosteiden kautta. H-K suunnitelman ajantasaisuudesta vastaa asuinyksikön 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 asiakkaan 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 ja kirjataan ne lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Lapselle ja huoltajille toimitetaan valmis H-K suunnitelma.

Palavereissa kysytään asiakkaan ja huoltajien näkemys, ennen välipalavereja kysytään asiakkaan ja huoltajien näkemykset. Ohjataan asiakasta olemaan yhteydessä matalalla kynnyksellä omaan sosiaalityöntekijään.

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

Omaohjaajat tiedottavat muuta tiimiä hoito- ja kasvatussuunnitelmasta. Hoito- ja kasvatussuunnitelman sisältöä käydään läpi yhteisillä raporteilla ja siihen kirjatut tavoitteet tehdään eri tavoin näkyviksi esimerkiksi kirjoittamalla ne Nappulan indikaattoriin näkyville. Tietoa vaihdetaan suullisesti sekä lukemalla aktiivisesti Nappula-kirjauksia.

Työntekijät keskustelevat päivittäin kasvatuksesta ja huolenpidosta lasten yksilölliset tarpeet ja tilanteet huomioiden.

Asiakkaan kohtelu

5.1.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Lastensuojeluyksikkö Paikkikseen 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 yksikön esihenkilön sekä palveluvastaavien johdolla. Päivittämiseen osallistuu lisäksi yksikön silloin kirjoilla olevat asiakkaat sekä henkilöstö. Hyvän kohtelun suunnitelma käydään läpi lapsen kanssa aina sijoituksen alussa.

”Haluamme tukea sua ilmaisemaan sinun mielipiteitä ja ajatuksia. Sillä on oikeus olla oma itsesi, saat tehdä huoneestasi just sinun näkösen ja pukeutua sinun tyylillä. Ohjaajat ohjaavat sua toimimaan yleisten hyvien tapojen ja normien mukaisesti ja keskustelevat kanssasi näistä asioista

Mitä on itsemääräämisoikeus?

- *On oikeus määrätä itse omasta elämästään.*
- *Itsemääräämisoikeus meinaa sitä, että saat itse olla osana päättämässä omista asioistasi.*
- *Sillä on mahdollisuus vaikuttaa palvelun suunnitteluun ja toteutukseen*
- *Itsemääräämisoikeuteen kuuluu oikeus tehdä muiden mielestä myös huonoja ja vääriä valintoja.”*

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. Työntekijät eivät keskustele lapsen henkilökohtaisista asioista toisten lasten kuullen.

Lastensuojeluyksikkö Paikkiksessa on tärkeää, että asiakas saa hyvää hoitoa, kasvatusta sekä tarvittavaa huolenpitoa ja valvontaa iän- ja kehitystason mukaisesti.

”Hyvä hoito, kasvatusta ja huolenpito Paikkiksessa

- *Tarkoituksemme on huolehtia, että saat hyvää hoitoa, kasvatusta, huolenpitoa ja valvontaa.*
- *Talon yhteiset toimintamallit ja säännöllinen päivärhythmi, jota noudatetaan.*
- *Säännöllinen vuorokausi- ja ateriarhythmi*
- *Monipuolinen ja terveellinen ruokavalio*
- *Meillä on töissä ympäri vuoden henkilökuntaa*
- *Sinulla on aina oikeus ja mahdollisuus saada työntekijältä aikaa sekä turvallisen aikuisen läsnäoloa*
- *Sijoituksesi meille ei katkaise yhteydenpitoasi sinulle läheisiin ihmisiin.*
- *Noudatamme elokuvien ja pelien lain mukaisia ikärajoja.*
- *Opettelemme yhdessä ennakoimista, suunnitelmallisuutta ja syy-seuraussuhteita*

Muistathan, että jokaisella tässä yksikössä on oikeus fyysiseen ja henkisen itsemääräämisoikeuden loukkaamattomuuteen. Tästä olet vastuussa myös sinä omalta osaltasi.”

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.

Lastensuojeluyksikkö Paikkis 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 rajoituspäätökseen. 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. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa tehdyistä rajoitustoimenpiteistä välittömästi esihenkilölle sekä oman yksikön palveluvastaavalle.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksikössä ei ole rajoittavia välineitä.

5.1.2 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 muilta 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, häiritsevään 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, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakas ja hänen huoltajansa pidetään ajan tasalla yksikössä tapahtuneista asiakasta koskevista epäasialliseen kohteluun, häiritsevään 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 palveluesihenkilön 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.

5.2 Asiakkaan osallisuus

5.2.1 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 sovitetaan 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 ensimmäisen palaverin jälkeen sekä asiakkuuden päättyessä. Tilkussa ja Saumassa palautetta kerätään ensimmäisen palaverin jälkeen, asiakkuuden päättyessä sekä kerran kuussa. Saapuneita palautteita käydään läpi henkilöstön kanssa asuinyksiköiden tiimeissä. Vanhemmat ja muut toimijat voivat antaa palautetta Siun soten verkkosivuilla olevan [asiakaspalautejärjestelmän \(linkki\)](#) 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.

5.3 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.

5.3.1 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavat, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies (linkki)

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

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 lähiaikuinen, 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 määrittävät asiakkaan tavoitteiden mukaisesti ja työskentelyn toteutus suunnitellaan yksilöllisesti.

Jokaisessa asuinyksikössä pidetään viikoittain yhteisökokous, joissa asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun yhdessä ohjaajien ja muiden asiakkaiden kanssa. Yksikköme 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. Psyykinen toimintakyky vahvistuu elämänrytmin säännöllistämällä niin koulun, nukkumisen kuin ruokailujen suhteen. Psyykkisen toimintakyvyn edistämiseen kuuluu olennaisena osana moniammatillinen yhteistyö esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden kanssa. Koulunkäynti pyritään järjestämään siten että lapsi voi jatkaa mahdollisuuksien mukaan omassa koulussaan. Koulunkäynnissä myös tuetaan ja kannustetaan, esimerkiksi läksyjä on mahdollista tehdä yhdessä ohjaajan 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. Tarpeen mukaan käytössämme on puheen lisäksi muun muassa ajanhallinnan hahmottamisen tukena käytettävä ajastin sekä päivä- tai viikkorytmi 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. Huolehditään siitä, että nuori ei jää vain omaan huoneeseen viettämään aikaan, vaan kannustetaan liittymään ohjaajien ja muiden asiakkaiden seuraan.

Asiakkaiden läheisiin pidetään ohjaajien toimesta säännöllisesti yhteyttä kuulumissoitoilla, lisäksi yhteyttä pidetään tarvittaessa. Paikkiksessa työskentelee myös sosiaaliohjaaja, jonka työn pääpaino on perheiden kanssa tehtävässä työssä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Paikkis sijaitsee erinomaisten ulkoilu- ja liikuntamahdollisuuksien äärellä, esimerkiksi aivan yksikön vierestä alkaa ympärivuotisella hoidolla oleva frisbeegolfrata. Kesäisin lähellä sijaitsevasta kesäkahvilasta saa vuokrattua välineitä minigolfiin sekä SUP-lautailuun. Liikkumista varmistetaan erilaisten yksikössä järjestettävien toimintojen kautta. Yksikölle on varattu Kontiolahden kunnan liikuntasalista säännöllinen tunnin mittainen liikuntasalivuoro sekä hankittu asiakkaiden käyttöön muutamia kuntosalikortteja Kontiolahden kunnan kuntosalille. 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 sekä tekemällä yhteistä taidetta. 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 jo olemassa olevan harrastuksen jatkumisen tai asiakaskohtaisesti kartoittamalla kiinnostuksen kohteita ja auttamalla heitä alkuun mahdollisissa tulevaisuudessa 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 koko yksikön yhteisine juhlineen, koristeluineen ja ruokalistoineen.

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

Tilkussa ja Saumassa laaditaan omaohjaajien toimesta kuukausittain asiakkaiden kanssa kuukausikooste, jonka avulla tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan, kuukausikoosteen teon yhteydessä asiakkaan kanssa mietitään tavoitetta seuraavalle kuukaudelle sekä arvioidaan edellisen kuukauden tavoitteen toteutumista. Pyrkimyksenä on, että kuukausitavoite liittyy hoito- ja kasvatussuunnitelmassa nimettyihin tavoitteisiin. 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. Vastaanottokodilla ei laadita kuukausikoostetta, koska sijoitukset ovat pääsääntöisesti lyhyitä kriisisijoituksia. Jokaisessa asuinyksikössä kirjataan sijoituksen päättyessä yhteenveto, johon kootaan keskeisiä ja olennaisia tietoja sijoituksen ajalta.

Jokaisessa asuinyksikössä laaditaan viikoittain jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen viikkosuunnitelma, jonka teon yhteydessä asetetaan tulevalle viikolle tavoite sekä arvioidaan edellisen viikon tavoitteen toteutumista. Pyrkimyksenä on, että viikkosuunnitelmaan asetettava tavoite liittyy hoito- ja kasvatussuunnitelmassa sekä kuukausikoosteessa asetettuihin tavoitteisiin. Asiakkaita osallistetaan pohtimaan omia tavoitteitaan ja pilkkomaan näitä pienemmiksi ja helpommin saavutettaviksi.

6.2 Ravitsemus

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

Tilkussa ja Saumassa ateriat valmistetaan itse henkilökunnan johdolla. Näihin asuinyksiköihin on laadittu yhdessä asiakkaiden kanssa viikoittaiset, kiertävät ruokalistat, jotka noudattavat yleisiä ravintosuosituksia. Asiakkaita osallistetaan ruokahuoltoon niin tarvikkeiden tilaus-, purku- ja valmistusvaiheessa. Ruokahävikki pyritään minimoimaan huomioimalla ruokien menekki sen hetkessä asiakaskunnassa. Ruokahuolto kuuluu olennaisena osana suurtalouden omavalvontaa, josta on tehty erillinen suurtalouden omavalvontasuunnitelma.

Vastaanottokodille lounas ja päivällinen tulee päivittäin kylmätoimitettuna Polkka Oy:n toimesta. Tuotteet lämmitetään yksikössä ja lämmitettyjen ruokien lämpötilat mitataan päivittäin suurtalouden omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Ruoka tilataan Aromi-14-järjestelmän kautta työntekijöiden toimesta, asiaksmäärän mukaisesti. Myös muihin asuinyksiköihin on mahdollista tilapäisesti tilata valmis ruoka.

Jokaiseen asuinyksikköön tilataan kaksi (2) kertaa viikossa tarvittavia elintarvikkeita S-kaupat.fi-verkkokaupasta (toimittajana Joensuun Prisma). Tilkku ja Sauma tilaavat pääsääntöisesti kaikki tarvitsemansa ruokatarvikkeet, Vastaanottokoti tilaa aamu-, väli- ja iltapalatarpeet. Poikkeustilanteissa ruokatarvikkeita voidaan käydä ostamassa lähikaupasta First cardilla. Elintarvikkeiden hankinnassa suositaan kotimaisia tuotteita.

Kotiharjoitteluissa asiakkaiden ruokahuolto on lapsen läheisten vastuulla. Lapsesta vastaavalle aikuiselle maksetaan kotiharjoittelusta olevalta ajalta luonapitokorvaus.

Yksikössä on tavoitteena opettaa lapsille tuttuja ruokien lisäksi myös uusia ruokalajeja ja makuja, huomioiden lapsen erityispiirteet. Yksikössä otetaan huomioon erityisruokavaliot ja rajoitteet sekä uskonnolliseen ja eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot. Tulotilanteessa lapselta tiedustellaan mahdollisia erityisruokavalioita ja tämä otetaan huomioon ruokahuoltoa toteuttaessa. Syömiseen kiinnitetään huomiota silmämääräisesti ja syömiä kirjataan tarvittaessa ylös asiakastietojärjestelmään. Huolta herättävissä tilanteissa otamme asian puheeksi asiakkaan kanssa. Asiakkaiden on mahdollista käydä mihin aikaan tahansa juomassa ja helleaikoina kiinnitämme erityistä huomiota asiakkaiden nesteiden juomiseen, esimerkiksi tarjoamalla heille kivennäisvettä. Myös ruokailua on mahdollista järjestää asiakkaille yksilöllisesti, muiden kuin ruoka-aikojen mukaisesti.

Mikäli asiakkaalla on terveydenhuollosta saatu ohjeistus ruokailuiden toteuttamiseen, noudatetaan yksikössä ohjeistusta.

Jokaisessa asuinyksikössä pyritään järjestämään viikoittain asiakkaiden yhteistä ruoanlaittotoimintaa, jossa asiakkaat valmistavat yhdessä päättämänsä ruoan alusta loppuun.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön kaikki työntekijät ovat velvollisia huolehtimaan yleisestä siisteydestä ja käsihygieniasta. Asuinyksiköiden jäteasiat tyhjennetään päivittäin työntekijöiden toimesta. Bio-, muovi-, paperi-, lasi-, kartonki- ja metallijätteet

kierrätetään ohjeiden mukaisesti. Yksikössä käy laitoshuoltaja kaksi kertaa viikossa, mutta jokaisen vastuulla on huolehtia yleisestä siisteydestä sekä infektioaikoina pintojen desinfioinnista.

Yksikössä käsitellään ruoka-aineita päivittäin. Ruokia käsitellessä huomioidaan hyvä käsihygieniä ja käytetään tarpeen vaatiessa suojahanskoja. Henkilökunnalla, joka käsittelee työssään elintarvikkeita, on oltava hygieniapassi. Elintarvikkeiden käytössä noudatetaan päivämäärämerkintöjä ja avattuihin pakkauksiin merkataan avaamispäivämäärä. Tuotteita varastoidaan vähän, joten kierto on nopeaa.

Jokaisessa asuinyksikössä henkilökunta varmistaa tarpeen mukaan arvioituna, että asiakkaan päivittäinen hygieniä tulee hoidetuksi. Hygieniatuotteet hankitaan yksikön toimesta asiakkaan toiveiden ja mieltymysten mukaisesti, lisäksi varastossa säilytetään perustuotteita äkillisiin tarpeisiin. Asiakkaita myös ohjataan aktiivisesti huolellisen käsihygienian noudattamisessa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautien ennalta ehkäisyssä kiinnitämme erityistä huomiota kosketuspintojen puhdistamiseen ja käsihygieniasta huolehtimiseen. Yleiset tarttumapinnat kuten ovenkahvat desinfioidaan viikoittain sekä tarvittaessa tehostetusta, mikäli yksikössä esiintyy tarttuvia tauteja. 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. Asiakkaalle voidaan tarvittaessa järjestää esimerkiksi ruokailu omaan huoneeseen. Erityistoimia vaativia, herkästi leviäviä ja vaikeasti hoidettavia tartuntatauteja pyrimme ehkäisemään topakammin ja näissä huoneissa sairastaminen korostuu, lisäksi konsultoimme tarvittaessa Siun soten hygieniä- ja tartuntatautiyksikköä ja toimimme sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä käy kahdesti viikkoon siivooja. Keskiviikkoisin siivoukseen kuuluu yleiset tilat Vastaanottokoti nuorilta sekä Tilkusta. Torstaisin yleiset tilat Saumasta. Viikoittaiseen siivoukseen kuuluu myös asiakashuoneiden wc-tilat sekä lääkehuoneet. Kerran kuukaudessa siivoukseen kuuluu asiakashuoneet. Asuinyksiköiden yleiset tilat imuroidaan lisäksi kerran viikkoon henkilökunnan toimesta.

Asiakkaat siivoavat viikoittain omat huoneensa omien voimavarojensa mukaisesti. Henkilökunta opastaa, neuvoo ja auttaa tarvittaessa.

Pyykkihuolto mm. liinavaatteiden, mattojen ja pyyhkeiden osalta toteutetaan Sakupe:n toimesta. Pyykkikuorma noudetaan toimintayksiköstä 1x/viikko. Yksikön henkilökunnassa on muutama nimetty vastaava, jotka huolehtivat tarpeen mukaan liinavaatetilauksen tekemisestä. Tilaus toimitetaan yksikköön pyykkikuorman noudon yhteydessä.

Asiakkaiden oma vaatepyykki hoidetaan yksikössä itsenäisesti tai tarvittaessa henkilökunnan avustamana.

Yksikön jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia yleisestä siisteydestä ja käytänteitä käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä tarvittaessa. Perehdytyksessä käydään läpi myös yksikön suurtalouden omavalvontasuunnitelma.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Lastensuojeluyksikkö Paikkis on sosiaalipalveluja toteuttava toimija. Yksikössämme ei ole omaa lääkäriä. Yksikössämme toteutetaan lapsikohtaista lääkehoitoa ja terveydenhuoltoa lasta hoitavan terveydenhuollon toimijan ohjeen mukaisella tavalla. Vuorossa oleva henkilökunta on ensisijaisesti vastuussa suunnitelluista, lapsen terveydenhuoltoon liittyvistä asioista ja niiden oikea-aikaisesta toteutumisesta. Konsultaatiota voi pyytää yksikön omilta sairaanhoitajilta tai terveydenhuollon koulutuksen saaneelta ohjaajalta heidän työvuorojensa puitteissa. Tarvittaessa konsultoidaan terveydenhuolto/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 lasten (esim. diabetes) hoidosta sovitaan yhdessä hoitotahon kanssa. Yksikössä huolehditaan, että sairauden hoito 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 hoidosta vastaavat vuorossa olevat työntekijät. Yksikössä työskentelee viisi sairaanhoitajaa sekä muuta terveydenhuollon ammatillisen koulutuksen saanutta henkilökuntaa, jotka omien työvuorojensa puitteissa edistävät lapsen terveyden- ja sairaanhoitoa. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin työvuorossaan vastuu huolehtia asiakkaan asianmukaisesta hoidosta riippumatta koulutustaustastaan.

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 palveluesihenkilöä, palveluvastaavaa ja sairaanhoitajia. Lääkehoitosuunnitelma on tallennettu yksikön Teams-ryhmän tiedostoihin ja Siun Soten intraan. Lääkehoitosuunnitelman tulostettu versio löytyy lääkehuoneesta kansioista.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Palveluesihenkilö vastaa yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Kaikki yksikön sairaanhoitajat toteuttavat turvallista lääkehoitoa. Lääkehoidon tarkemmat vastuut on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.

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 turvallisuushäiriöihin 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. Kiinteistöhuollolla on vastuu testata yksikön paloturvallisuutta ja ylläpitää sen huolto-ohjelmaa.

Yksiköllemme on laadittu pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. 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 yhdestä tai kahdesta sairaanhoitajasta sekä sosiaalihoitajista ja ohjaajista. Henkilöstön määrä voi vaihdella tiimeittäin ja asiakastilanteiden mukaisella tavalla. Palveluvastaavat ja sosiaalihoitajat ovat koulutukseltaan sosionomeja ja ohjaajat esimerkiksi lähihoitajia.

Lastensuojeluyksikkö Paikkisen vakituisten hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä on noin 32, lisäksi henkilöstöön kuuluu sosiaalihoitaja, jonka työn pääpaino on perheiden kanssa tehtävässä työssä, häntä ei lasketa varsinaiseen

hoito- ja kasvatushenkilöstöön. Yksikössä on myös 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.

Vuosilomat suunnitellaan janoille ja loma-ajoille palkataan määräaikaista henkilökuntaa työnantajan ohjeen mukaan. Myös virkavapaita, osa-aikatyötä ja koulutusten tuomia vajeita on täytetty määräaikaisella henkilöstöllä.

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 lääkeshoidon 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 aikoina, 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 ajasta poikkeavaa.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Henkilöstö koostuu virka- ja tehtäväpohjaisista työntekijöistä. Virkapohjaisten rekrytoinnissa 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 työkokemuksesta.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä haittatapahtumista 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 ohjaajat 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

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen

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

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

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 epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Myös ilmoituksen tehnyt henkilö voi tehdä ilmoituksen valvontavirananomaiselle, mikäli hän katsoo, ettei epäkohtaa 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:

Lastensuojeluyksikkö Paikkis koostuu kolmesta (3) asuinyksiköstä, jotka sijaitsevat eri kerroksissa (2 krs. Vastaanottokoti nuoret, 3. krs. Tilkku & 4. krs Sauma).

Lastensuojeluyksikön tilat on remontoitu asumiskäyttöön. Jokaisella lapsella on käytössään oma huone, jossa on WC- ja suihkutilat.

Kaikissa asuinyksiköissä on yhteiskäytössä olevat keittiö ja olohuone, pyykinkäsittelytila, sauna sekä lääkehuoneet. Jokaisesta kerroksesta löytyy myös henkilökunnan toimistot. Lisäksi Saumassa on itsenäistyvien nuorten taitojen harjaannuttamiseksi erillinen keittiö. Jokaisessa asuinyksikössä on harrastehuoneet, erilaisin aktiviteetein. Harrastetiloissa nuoret voivat viettää aikaa sekä tavata läheisiään ennalta sovitusti. Neuvottelutilat löytyvät Vastaanottokoti nuorten sekä Sauman tiloista. Tilkussa on Tutu-hanketyöntekijöiden toimisto. Henkilökunnan pukeutumis- ja suihkutilat sijaitsevat rakennuksen 6. kerroksessa.

Asuinhuoneet ovat valmiiksi kalustettuja. Asiakkaat voivat kuitenkin tuoda halutessaan omia henkilökohtaisia tavaroita ja sisustaa näin huoneitaan. Asiakkaan poissa ollessa huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen eikä henkilökunta käy asiakkaan huoneessa ilman perusteltua syytä. Tällaisia perusteltuja syitä ovat esimerkiksi kiinteistöhuollolliset asiat.

Tilojen käytön periaatteet:

Tilat on tarkoitettu Lastensuojeluyksikkö Paikkikseen 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 tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Yksikön lääkehuoneisiin kuljetaan henkilökohtaisella Cliq-avaimella, jonka esihenkilö tilaa Siun soten avain- ja kuvauspalveluista työntekijälle, tämän suoritettua tarvittavat lääkeluvat. Lääkehuoneissa sijaitseviin N-lääkekaappeihin on lisäksi erillinen kulunvalvonta ja rajatut pääsyoikeudet.

Asuinyksiköiden asiakkaiden käyttämä ulko-ovi on pääsääntöisesti sisältäpäin auki, poikkeuksena tilanteet, jolloin jonkun lapsen kohdalla joudutaan yksilöllisesti rajaamaan hänen liikkumistaan lain määrittelemien erityiskeinoin, jotta voidaan turvata lapsen kokonaistilanne. Tällöinkin henkilökunta avaa tarvittaessa asuinyksikön ulko-oven niille, joita rajoittaminen ei koske sekä arvioi lukituksen tarvetta jatkuvasti. Lasten käyttämä asuinyksikön ulko-ovi lukitaan em. poikkeustilanteissa joko kaukosäätimellä tai toimiston seinällä olevasta painikkeesta.

Henkilöstöturvallisuus ja kutsulaitteet?

Yksikkömme käyttää tarvittaessa henkilöstöturvallisuuden varmistamiseksi vartiointiliikkeen palveluja Vartiointi Tanskan kautta. Vaara- ja uhkatilanteessa vartijan saa paikalle painamalla turvaranneketta, josta lähtee hälytys toisen asuinyksikön puhelimeen ja vartiointiliikkeeseen. Vartijakutsut testataan säännöllisesti henkilökunnan toimesta.

7.6 Terveysturvan 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. Terveysturvan 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 diagnosoimiseen, 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.

Terveysturvan 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?

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

Yksikkömme sairaanhoitajat toimivat laitevastaavina. He seuraavat 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.

Teoreettinen perehtyminen on työntekijän vastuulla ja laitevastaava huolehtii käytännön perehdytyksen toteutumisesta.

Yksikössämme on lääkinnällisiä laitteita kuumemittari, verenpainemittari sekä alkometri.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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.

Lastensuojeluyksikkö Paikkis 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 tietosuoja 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 tietosuojavaatimukset 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, lääkeshoidon 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 asioiden 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. Paikkiksen lastensuojeluyksikössä työskentelee osa-aikaisia hanketyöntekijöitä. Hankkeen tuella on tavoite kehittää Paikkiksen yhdestä asuinyksiköstä vahvasti tuettavien nuorten sijaishuollon yksikkö ja mallintaa sekä kehittää vastaanottokotinuorten yksiköstä arviointi- ja selvittelytoimintaan erikoistunut yksikkö. Lastensuojeluyksikön henkilöstöä osallistuu vanhemmuustyöskentelyä vahvistavaan NVR-koulutukseen.

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 kehittämissyö on jatkuva. Asiakastietojärjestelmä tulee vaihtumaan arvioidusti kuluvana vuonna.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 25.3.2025

Allekirjoitus Palvelujohtaja Erja Nevalainen

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.