

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
NUORTENKOTI PYSÄKKI

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	3
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS TURVALLISUUS	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	7
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu	12
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	13
2.4 Muistutusten käsittely	15
2.5 Henkilöstö	16
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
2.8 Toimitilat ja välineet.....	18
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	20
2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	21
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	22
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	23
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	27
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	28
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	28

**4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA
JA PÄIVITTÄMINEN 30**

4.1 Toimeenpano30

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen30

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Jatkopolut Oy / Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mervi Elfving p. 044 573 4111 , Tommi Laitinen p. 0408309429

Toimintayksikkö Nuorten koti Pysäkki	Y-Tunnus 2091003-6
Esihenkilö / vastuuhenkilö Elina Lommi	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0447136033, elina.lommi@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Ketotie 9	Postinumero ja toimipaikka 70700 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun sijaishuollon laitoshoido	Asiakaspaikkamäärä 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Ympäri vuorokautinen erityistason laitoshoido	

Hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue Valvontapäällikkö Hanna Leinonen, p. 0447183616
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi , 044 461 0999 potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi , 044 461 0850

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 21.6.2016	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Lastensuojelun ympäri vuorokautinen laitoshoido
---	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Nuorten koti Pysäkki on 7-paikkainen lastensuojelun erityisyksikkö Kuopion Särkiniemessä. Tarjoamme lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidon huostaanotetuille, kiireellisesti sijoitetuille ja avohuollon tukitoimena sijoitetuille 13-17-vuotiaille päihteitä käyttäville sekä muilla riippuvuuksilla oireileville nuorille. Pysäkin erityisosaamista ovat päihdetyö, kartoitusjaksotyöskentely (päihdekartoitus ja muu lastensuojelun tarpeen kartoitus), riippuvuustyöskentely sekä perhetyö ja perheiden kanssa tehtävä päihdetyö. Vastaamme nuorten arviointia ja hoitoa vaativiin lastensuojelutilanteisiin ympärivuorokautisesti. Pysäkissä sijoitus on jaettu kolmeen jaksoon: kartoitusjakso, työskentelyjakso ja kotiutumisjakso. Näiden aikana nuoren kanssa työskennellään ennalta laaditun suunnitelman mukaisesti. Työmme Pysäkillä rakentuu yhteisöllisestä ammatillisuudesta (toimintamallit ja työmenetelmät), turvallisuudesta, luottamuksesta, puheeksi ottamisesta sekä myönteisestä vuorovaikutuksesta. Lisäksi työtämme ohjaa systeeminen työote, sekä ratkaisukeskeisyys ja narratiivisuus. Nuoren koko verkosto mukaan ottaen, rakennamme sijoituksen aikana yhdessä syvempää ymmärrystä nuoren ja perheen tilanteesta ja tuentarpeesta. Teemme tiivistä yhteistyötä terveydenhuollon kanssa mm. nuorten lääkehoidon ja tarvittaessa esimerkiksi huumeeseulonnan osalta. Yhteistyöstä päätetään yhdessä sosiaalityöntekijän, nuoren ja perheen kanssa. Nuorten koti Pysäkillä emme pysty vastaamaan erittäin aggressiivisten/väkivaltaisten nuorten haasteisiin tai akuuttiin päihdekatkaisuun.

Pysäkillä toimintaamme ohjaa Familiarin arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista: - Tieto ja taito - Vastuu ja välittäminen - Kasvu ja kehitys - Kumppanuus ja yrittäjäyys Nämä arvot toimivat toimintamme perustana ja ovat olleet pohja Pysäkin omaan arvopohjaan. Toimintaperiaatteenamme on rakentaa parempaa tulevaisuutta edistämällä lasten ja perheiden hyvinvointia yhdessä heidän kanssaan. Sujuva hoitojatkumo palvelusta toiseen mahdollistaa paremmat tulokset ja yksilöllisemmän hoidon. Jokaisen lapsen, perheen ja lähiverkoston, omien vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen on työskentelymme lähtökohta. Jokaisessa kohtaamisessa aito ja välittävä vuorovaikutus on toiminnan keskiössä. Nuorten koti Pysäkin toimintaa ohjaa ratkaisukeskeinen näkökulma sekä narratiivisuus. Nuorten koti Pysäkin arvoja ja toimintaperiaatteita ovat: 1. Arvostus ja kunnioitus 2. Toiveikkuus ja

tavoitteellisuus 3. Avoin ja myönteinen dialogi 4. Voimavarojen ja vahvuuksien tunnistaminen ja vahvistaminen 5. Aito kiinnostus ja läsnäolo.

Toiminta-ajatus on kuvattuna myös Familiarin nettisivuilla Nuortenkoti Pysäkin tiedoissa: <https://familiar.fi/toimipaikat/nuortenkoti-pysakki>

2 ASIAKAS TURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Palveluiden laadullisia edellytyksiä valvotaan Pysäkillä säännöllisesti poikkeamaraporteilla, laatuindeksillä, laatumittaristolla, omavalvonta kyselyillä ja omavalvontakäynneillä.

Poikkeamaraportit kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin ja poikkeamat käydään läpi kuukausittain työryhmässä. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet tehdään heti kun poikkeamat huomataan.

Kuukausittain tehtävällä omavalvonnan kuukausikyselyllä tarkastellaan toiminnan eri osa-alueita laadullisesta näkökulmasta. Kaksi kertaa vuodessa tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä puolestaan kartoitetaan nuorten ja perheiden mielipiteet toiminnasta. Kyselyn perusteella laaditaan nuorten kehityssuunnitelma.

Toimintakykymittari täytetään nuorten kanssa kolmen kuukauden välein. Tässä tarkastellaan toimintakykyä nuoren, työryhmän ja vanhempien näkökulmasta. Toimintakykymittarin pohjalta laaditaan nuoren hoito ja kasvatussuunnitelma yhdessä nuoren kanssa.

Familiarilla tehdään säännöllisesti sisäisiä auditointikäyntejä eri teemoilla. Lisäksi palvelujohtaja tekee yksikönjohtajan kanssa kvartaaleittain arvion, jossa tarkastellaan yksikön toiminnan laadun keskeisiä osa-alueita ennalta sovittujen teemojen mukaisesti.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Toimintayksikölle tulee olla laadittuna kirjallinen suunnitelma (SHL 47§), jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien

toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma, jota täydennetään erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Pysäkillä käytetään hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen Nappulan tietojärjestelmässä olevaa Familiarin sisäistä lomakepohjaa. Sen tarkoitus on konkretisoida asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet arkipäivän tavoitteiksi ja kuvata yksityiskohtaisesti se, miten lapsen tarpeisiin vastataan näiden tavoitteiden toteutumiseksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen osallistuvat nuori, vanhemmat, omaohjaaja ja vastaava ohjaaja. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisessa on tärkeä saada nuoren omat vahvuudet esille ja nuoren ääni kuuluviin, mikä edistää nuoren sitoutumista kuntoutustyöhön. Tavoitteiden asettelu lähtee osin nuoresta itsestään ja tavoitteiden tulee olla konkreettisia. Lisäksi nuoren kanssa tulee selkeästi käydä läpi keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja näitä tulee seurata arjessa nuoren kanssa. Tavoitteet pilkotaan nuorelle päivä ja viikkotasolle. Vanhemmat ovat kasvatushenkilöstön tärkeä yhteistyökumppani ja heidän mielipiteensä/ajatuksensa otetaan huomioon hoito- ja kasvatussuunnitelmaa laatiessa. Suunnitelman toteutumista seurataan, ja suunnitelmaa päivitetään ja tarkistetaan suhteessa arjen sujumiseen sekä asiakassuunnitelmaan vähintään kolmen kuukauden välein, tarvittaessa tiheämmin asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan edellisten lisäksi myös ohjaajien kuntoutustiimissä ja kuukausittaisissa koosteissa. Kun hoito- ja kasvatussuunnitelma on kirjattu valmiiksi, se käydään läpi lapsen kanssa rauhallisessa tilassa ja lapsi voi esittää siihen vielä muutoksia tai mielipiteitään. Suunnitelma käydään läpi myös huoltajien kanssa ja mielipide kirjataan ylös. Suunnitelma lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja huoltajille. Suunnitelma annetaan nuorelle, hän voi jättää sen halutessaan talteen itselleen tai omaan kansioon, joka on ohjaajien toimistossa arkistokaapissa.

Asiakkaiden osallisuutta varmistetaan tiiviillä vuorovaikutuksella perheiden kanssa. Osallisuutta tuetaan aktiivisella omaohjaajatyöskentelyllä sekä viikoittaisilla nuorten

palavereilla, joissa nuorten on mahdollista tuoda ilmi toiveitaan toiminnan suhteen sekä keskustella yksikön yhteisistä asioista. Asiakkaan mielipiteiden kuuleminen ja yhteisten asioiden tuominen asiakkaiden ulottuville on vakiintunut toimintatapa yksikössä. Nuorilta, vanhemmilta sekä yhteistyökumppaneilta kerätään asiakaspalautetta aktiivisesti puolivuositain. Palautekyselyssä nuoret, vanhemmat, sekä sosiaalityöntekijät arvioivat saamansa palvelun laatua ja saamaansa kohtelua. Tulokset käsitellään henkilöstöpalavereissa ja tuloksia seurataan tiiviisti. Erityisesti parannettavien kohteiden osalta käydään yhteistä keskustelua myös nuorten ja perheiden sekä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Nuorten palautteesta laaditaan nuorten kanssa yhteisesti kehittämissuunnitelma kolmesta eniten parannusta kaipaavasta osa-alueesta. Näin saadaan tarkempaa tietoa kehittämiskohteista sekä nuorten ääntä enemmän kuuluville.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsitelävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Elina Lommi, yksikönjohtaja, p. 0447136033

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

- Etelä-Karjalan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Elina Tikka p.0505558553 elina.l.tikka@ekhva.fi
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Taina Holappa p.064154111
- Etelä-Savon hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p.0443512818
- Helsinki
 - sosiaaliasiavastaava +358931043355
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p.0405142535 asiavastaava@itauusimaa.fi
- Kainuun hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen p. 0447970548
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Satu Loippo p. 036293210 (takaisinsoittopalvelu)

- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p.0447232309
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Anne Mikkonen p.0408074755, sosiaaliasiavastaava Susanna Honkala p.0408074756 sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
- Kymenlaakson hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p.0400569145 tai 0407287313 sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi
- Lapin hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Satu Peurasaari p.0404823584 tai Johanna Pikkuaho p.0405060083
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p. 0291515838 sosiaali.potilasasiavastava@luvn.fi
- Pirkanmaan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Sanna Juurakko tai Taija Mehtonen p. 0405045249 sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
- Pohjanmaan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Katarina Norrgård p.0405079303
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Hanna Mäkijärvi p.0133308265 tai Timo Nurmela p.0133308268
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p.08669000
- Pohjois-Savon hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p.0444610999 sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p.+35838192504 asiavastaavat@paijatha.fi
- Satakunnan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen p.0447079132 sosiaaliasiavastaava@sata.fi
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava Clarissa Kinnunen p.0941910230 sosiaaliapotilasasiavastaava@vakehyva.fi
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue
 - sosiaaliasiavastaava p.023132399 sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle.

Asiakkaana on oikeus:

- * Saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.
- * Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa.
- * Saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista.
- * Saada päätös palvelusta.
- * Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa.
- * Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta.
- * Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatuslakiin (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540). Sosiaaliasiavastaavan palvelu kattaa sekä julkiset että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esihenkilöiden johdolla. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan kirjallinen vastine muistutuksen tekijälle. Muistutuksesta ja vastauksesta annetaan tieto myös asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle. Mikäli kyseessä on kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle. Viranomaisen 12 annettua päätöksen kanteluasiassa, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja. Kanteluiden vastineet valmistelevat laatu- ja kehitysjohtaja sekä yksikönjohtaja yhdessä, vastineet hyväksyy liiketoimintajohtaja.

Asiakas, läheiset tai henkilöstön jäsen on voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että palveluyksikön toiminnassa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnallisoin toimin. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV).

Lupa- ja valvontavirasto (LVV)

Verkkosivut: www.lvv.fi

Asiakaspalvelu: arkisin klo 9–15

Sähköposti: kirjaamo@lvv.fi

Päätoimipaikka: Tampere

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo viranomaisten ja julkista tehtävää hoitavien toiminnan lainmukaisuutta. Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä kantelu oikeusasiamiehelle, jos hän katsoo tulleen kohdelluksi lainvastaisesti tai hänen perusoikeuksiaan on loukattu.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia:

Arkadiankatu 3, Helsinki

00102 Eduskunta

09 4321 (vaihde)

Kantelun voi tehdä sähköisesti: www.oikeusasiamies.fi/kantelu

Näiden lisäksi nuori, perhe, yhteistyökumppani voi ottaa yhteyttä kuluttajan suojaan.

Kuluttajansuoja tarkoittaa lainsäädännön ja viranomaistoiminnan kokonaisuutta, jonka tarkoituksena on turvata kuluttajien oikeuksia ja etuja. Se pyrkii varmistamaan, että kuluttajat saavat riittävää ja oikeaa tietoa tuotteista ja palveluista, että heitä ei johdeta harhaan markkinoinnissa, ja että heillä on mahdollisuus saada hyvitystä, jos ostetussa tuotteessa tai palvelussa on virhe. Kuluttajansuoja tasapainottaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä suhdetta, joka on usein kuluttajan kannalta heikompi.

Jos kuluttajalla on ongelmia yrityksen kanssa tai hän tarvitsee neuvoja kuluttajansuoja-asioissa, hän voi ottaa yhteyttä seuraaviin tahoihin:

Kuluttajaneuvonta Kuluttajaneuvonta tarjoaa maksutonta neuvontaa ja sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisissä riitatilanteissa. He antavat tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

- **Puhelin:** 029 505 3050 (arkisin klo 9–15)
- **Verkkosivut:** kuluttajaneuvonta.fi (sivuilta löytyy myös sähköinen yhteydenottolomake)

Kuluttajariitalautakunta Jos asiaa ei saada sovittua Kuluttajaneuvonnan avulla, kuluttaja voi viedä asian Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Lautakunta antaa ratkaisusuosituksia riitoihin.

- **Verkkosivut:** kuluttajariitalautakunta.fi

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu yksikössä varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Tässä merkittävässä roolissa ovat nuorten omaohjaajat. Omaohjaaja tukee ja edistää aktiivisesti nuoren hyvää kohtelua yksikössä. Mikäli nuori on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja / tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, mikäli nuori kokee kohtaavansa epäasiallista kohtelua, loukkaavaa käytöstä tai kiusaamista. Haitta- ja vaaratilanteet käydään nuorten kanssa läpi omaohjaajien tai yksikönjohtajan toimesta, akuuteissa tilanteissa vuorossa olevien työntekijöiden toimesta. Myös perheitä tiedotetaan heti omiin lapsiin kohdistuneista vaara- ja haittatilanteista. Nuorten koti Pysäkillä asiakkaiden ammatillinen kohtelu ja -kohtaaminen ovat keskeisimpiä toimintaperiaatteita. Työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan koulutukset ja työntekijät kouluttautuvat säännöllisesti ylläpitääkseen vahvaa ammatillista osaamista. Työntekijät tekevät yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa kokoaikaista arviota nuoren edun toteutumisesta ja tuki räätälöidään yksilöllisesti nuoren tarpeiden mukaan.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettäviä tietoja saa antaa vain potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään.

Laissa säädetään tilanteista, joissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä, palveluntuottajalla ja tämän palveluksessa olevalla henkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus viranomaisille.

Ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudet ovat:

- Lastensuojeluun liittyvät ilmoitukset
- Sosiaalihuollon tuen tarpeen arviointiin liittyvät ilmoitukset
- Liikenteeseen liittyvät ilmoitukset
- Pelastusviranomaiselle tehtävät ilmoitukset
- THL:lle tehtävät ilmoitukset
- Muut ilmoitusvelvollisuudet

Ammattihenkilön ilmoitusoikeudet ovat:

- Oikeus ilmoittaa lupa- ja valvontavirastoon asiakasturvallisuutta vaarantavasta toiminnasta
- Oikeus tehdä ampuma-aseilmoitus
- Oikeus ilmoittaa ajoterveyteen vaikuttavasta jatkuvasta päihteiden käytöstä
- Oikeus ilmoittaa lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutuksista
- Oikeus ilmoittaa poliisille henkeen ja terveyteen kohdistuvasta vaarasta
- Oikeus ilmoittaa edunvalvonnan tarpeesta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki asettaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon laajan velvoitteen ilmoittaa havaituista asiakasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti tilanteista eteenpäin.

Valvontalain ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista työntekijää. Ilmoitus havaitusta poikkeamasta tai epäasianmukaisuudesta on tehtävä mieluummin liian herkästi, kuin varovasti. Perussääntö on, että jos hetkeäkään mietit, olisiko asiasta pitänyt ilmoittaa jollekin, tee ilmoitus.

Ilmoituksen vastaanottaneella vastuuhenkilöllä on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin. Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään sekä toimipistettä ylemmälle tasolle esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle sekä joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle asti (esim. lupa- ja valvontavirasto, Fimea tai STUK).

Nuortenkotia Pysäkillä asiakas turvallisuutta vaarantavien haitta- ja läheltä piti tilanteiden, ilmoitus tehdään Faminetin poikkeama järjestelmän kautta.

Valvontalaissa on todettu erikseen ilmoituksentekijän suojasta.

Poikkeamailmoituksen tekijää ei saa kohdella ilmoituksen tekemisen takia millään tavoin epäasiallisesti. Nuortenkotia Pysäkillä tätä kirjausta tulee tulkita itsestään selvyytensä. Poikkeamailmoitusten käsittelyllä pyritään toiminnan jatkuvaan parantamiseen, ei etsimään syyllistä tapahtumille.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Nuortenkotia Pysäkillä nuori on työskentelyn keskiössä ja työryhmän tehtävänä on tuoda nuoren ääntä, toiveita ja tarpeita kuulluksi ja nähdyksi. Tämä on osa jokapäiväistä kuntoutustyötä. Jokaisella nuorella on kaksi omaohjaajaa, joiden keskeinen tehtävä on tuoda nuoren ääntä, näkökulmaa ja etua näkyville. Viikoittaisissa nuorten palaverissa nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja tuoda esille toiveitaan. Tämän lisäksi jokaisella nuorella on oma yksilöllinen viikko-ohjelma, jossa tulee arjen kulku kuten harrastukset ja muut suunnitellut asiat.

Nuortenkotia Pysäkin tilaratkaisuissa ja toiminnassa on huomioitu, että yhteisöllisen kuntoutuksen lisäksi mahdollistetaan jokaisen nuoren yksilöllisyys. Jokaisella nuorella on käytössään oma huone, jossa hän voi viettää vapaasti aikaansa. Nuoret saavat sisustaa huonettaan haluamallaan tavalla ja tuoda mukanaan omia tavaroitaan. Myös nuorten uskonnolliset, kulttuuriset ja etniset tarpeet otetaan yksikön arjessa ja työskentelyssä huomioon.

Lastensuojelun rajoitustoimenpiteiden kautta tapahtuva itsemääräämisoikeuden rajoittaminen toteutuu lainmukaisesti ja perustellusti. Rajoituspäätöksiin kirjataan nuoren mielipide ja kerrotaan nuorelle ja vanhemmille rajoitustoimen perusteet. Rajoituksista tehdään yhdessä nuoren kanssa rajoitustoimenpiteen arvio, jossa arvioidaan rajoituksen vaikuttavuutta ja toteuttamistapaa. Nuorelle selitetään valitusmenettely ja tarvittaessa autetaan muistutuksen tekemisessä. Rajoitustoimenpiteessä huomioidaan, että se on nuoren edun mukainen. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti nuoren ihmisarvoa ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Rajoituspäätöksiä arvioidaan jatkuvasti ja rajoituspäätöksen käyttö lopetetaan heti kun se ei ole enää välttämätöntä. Jokainen Pysäkin työntekijä on käynyt Mehiläisen sisäisen koulutuksen rajoitustoimenpiteisiin.

Nuortenkotia Pysäkillä voidaan käyttää lastensuojelulain (417/2007) mukaisia rajoitustoimenpiteitä, kun ne ovat välttämättömiä lapsen edun mukaisen hoidon ja kasvatuksen turvaamiseksi tai lapsen/muiden turvallisuuden varmistamiseksi. Rajoitustoimenpiteiden käytössä noudatetaan aina laissa säädettyjä edellytyksiä ja menettelytapoja.

Käytössä olevat rajoitustoimenpiteet:

Yhteydenpidon rajoittaminen (LSL 62)

Aineiden ja esineiden haltuunotto (LSL 65)

Henkilöntarkastus (LSL 66 §)

Henkilönkatsastus (LSL 66 §)

Omaisuuksien, lähetysten tarkastaminen ja luovuttamatta jättäminen (LSL 67 §)

Kiinnipitäminen (LSL 68 §)

Liikkumisvapauden rajoittaminen (LSL 69 §)

Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (LSL 69a §)

Eristäminen (LSL 70 §)

Rajoitustoimenpiteiden toteutusprosessi:

1. Tarpeen arviointi: Tilanne arvioidaan aina lapsikohtaisesti ja harkitaan, onko rajoitustoimenpide välttämätön ja oikeasuhtainen. Ensisijaisesti pyritään käyttämään kasvatuksellisia keinoja.
2. Päätöksenteko: Rajoitustoimenpiteestä tekee päätöksen yksikönjohtaja tai hänen valtuuttamansa työntekijä.
3. Kuuleminen ja informointi: Lasta kuullaan aina ennen päätöstä, jos se on mahdollista. Lapselle ja hänen huoltajilleen tai muille laillisille edustajilleen ilmoitetaan rajoitustoimenpiteestä ja sen perusteista viipymättä.
4. Kirjaaminen (LSL 74 §): Jokainen rajoitustoimenpide kirjataan yksityiskohtaisesti asiakasasiakirjoihin. Kirjaukseen sisältyy mm. toimenpiteen peruste, kesto, toteutustapa, lapsen mielipide ja arviointi.
5. Arviointi: Rajoitustoimenpiteen jälkeen lapsen kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja sen vaikutuksista. Tavoitteena on tukea lapsen kokemusten käsittelyä ja ehkäistä vastaavien tilanteiden syntymistä tulevaisuudessa.
6. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti lapsikohtaisesti ja varmistetaan, että ne ovat edelleen välttämättömiä ja oikeasuhtaisia.

Kasvatuksellisten toimien ja rajoitustoimien erottelu:

Nuortenkotia Pysäkillä erotellaan selkeästi kasvatukselliset toimet, jotka perustuvat lapsen ohjaamiseen ja kasvatukseen, sekä rajoitustoimenpiteet, jotka ovat laissa säädettyjä ja viime sijaisia. Tavanomaisilla kasvatuksellisilla rajoilla ei voida puuttua lapsen perusoikeuksiin, vaan kysymys on lapsen päivittäisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä ja kasvun ja kehityksen tukemisesta.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1

kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esihenkilöiden johdolla. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan kirjallinen vastine muistutuksen tekijälle. Muistutuksesta ja vastauksesta annetaan tieto myös asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle. Mikäli kyseessä on kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle. Viranomaisen annettua päätöksen kanteluasiassa, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja. Kanteluiden vastineet valmistelevat laatu- ja kehitysjohtaja sekä yksikönjohtaja yhdessä, vastineet hyväksyy liiketoimintajohtaja.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja rakenne. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset. Yksikön henkilökunta on moniammatillista ja siihen kuuluu sosionomeja, sairaanhoitaja, sekä lähihoitajia. Johtamisesta ja esihenkilötyöstä sekä päivittäisen hoito- ja kasvatustyön organisoinnista vastaavat yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja. Yksikönjohtaja tekee työvuorosuunnittelun ja sen periaatteena on, että paikalla on aina riittävästi henkilöstöä mitoitusvaatimusten mukaisesti. Vastaavan ohjaaja toimii henkilöstön lähiesimiehenä sekä yksikönjohtajan sijaisena. Vastaava ohjaaja huolehtii arjen rakenteista ja työskentelystä sekä siitä, että kuukausikoosteet ja muut kirjalliset työt ovat ajan tasalla. Nuorten koti Pysäkillä työskentelee 11 työntekijää, joista väh. 50 % amk-tutkinnon omaavia henkilöitä. Henkilöstön rakenne: 1 Yksikönjohtaja (sosionomi AMK) 1 Vastaavaohjaaja (sosionomi AMK), 1 Sairaanhoitaja AMK (lääkehoidon vastuualue) 8 ohjaajaa, joista 4 sosionomi AMK, 4 lähihoitajaa + tilapäinen työvoima (vuosilomat, sairasloman sijaiset jne.) 8/ 11 naisia ja 3/11 miehiä. Vakituisen henkilöstön lisäksi yksiköllä on käytössä sijaisia, joita käytetään akuuteissa poissaoloissa ja tarvittaessa suunnitelmallisesti mm. henkilöstön koulutuspäivinä. Yksikössä käytetään vain tutkinnon omaavia sijaisia, joilla on mielellään kokemusta lastensuojelusta. Koulutukset varmistetaan opintotodistuksista, joista otetaan kopiot työnantajalle. Työnantaja pyytää kaikilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen työsuhteen aloittamista. Rikosrekisteriotteen tulee olla alle 6kk vanha. Otteista on otettu päivämäärät ylös. Työssä ei käytetä vuokratyövoimaa.

Avoimet työpaikat laitetaan auki Workday järjestelmän kautta ja ne menevät julkisesti haettavaksi. Työtehtäviin vaaditaan soveltuva koulutus. Toistaiseksi voimassa oleviin sekä määräaikaisiin paikkoihin työhaastattelut tekevät palvelujohtaja ja

yksikönjohtaja. Keikkatyövoiman haastattelut tehdään siten, että haastattelihoita on aina kaksi (yksikön johtajia tai yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja). Rekrytoinnissa etsitään paras mahdollinen työntekijä yksikköön. Tutkintotodistukset, luvat, Terhikki- ja Suosikkirekisterit tarkastetaan. Toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa käytetään puolen vuoden koeaikaa. Rikosrekisteriote sekä ajokortti tarkastetaan ennen ensimmäistä työvuoroa. Rekrytointi tehdään erityistä huolellisuutta noudattaen ja koeaikana arvioidaan henkilön soveltuvuus. Koeaikana pidetään vähintään yksi koeaikakeskustelu.

Perehtymisohjelma käydään uuden ohjaajan kanssa läpi kahden kuukauden aikana. Koko henkilöstö osallistuu perehtymiseen. Perehdyttämiseen on nimetty erillinen vastuuhjaaja. Jokainen suorittaa myös Familiarin perehdytysohjelman. Perehtyminen aloitetaan välittömästi uuden työntekijän tultua töihin. Eri vastuualueiden ohjaajat perehdyttävät oman alueensa. Esimiehet perehdyttävät Familiarin hallintoa koskevat asiat. Asiakkaita koskevien kirjausten tekemisessä perehtymiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Uudet työntekijät käyvät kirjaamisvalmennuksen. Familiar tarjoaa verkkokoulutuksia ja kaikkien on käytävä kilpailutuksiin liittyvät koulutukset. Lovekoulutus. MaPa, Ea kurssit ja alkusammutuskoulutus suoritetaan työnantajan järjestämänä. Familiar tarjoaa vuosittain myös neuropsykiatrisen valmentajan koulutusta, sekä omaohjaajatyön koulutusta. Familiar Pohjois-Savo järjestää yhteistyössä Sakkyn kanssa vuosina 2023-2025 mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto koulutuksen. Lisäksi alueen yksikönjohtajat pitävät koulutuksia eri teemoista. Koulutussuunnitelma on vuosittain erikseen laadittu yleisellä ja henkilökohtaisella tasolla. Yksikönjohtaja huolehtii siitä, että koulutukset ovat käytynä sekä seuraa Workdayssa lupia/pätevyyksiä ja niiden voimassaoloa, sekä suunnittelee vuosittaiseen koulutussuunnitelmaan ohjaajille tarvittavat koulutukset.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja rakenne. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset. Yksikön henkilökunta on moniammatillista ja siihen kuuluu sosionomeja, sairaanhoitaja sekä lähihoitajia. Johtamisesta ja esimiestyöstä sekä päivittäisen hoito- ja kasvatustyön organisoinnista vastaavat yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja. Yksikönjohtaja tekee työvuorosuunnittelun ja sen periaatteena on, että paikalla on aina riittävästi henkilöstöä mitoitusvaatimusten mukaisesti. Vastaavan ohjaaja toimii henkilöstön lähiesimiehenä sekä yksikönjohtajan sijaisena. Nuorten koti Pysäkillä yksikönjohtaja huolehtii, että jokaisessa vuorossa on henkilöstöä riittävästi mitoituksen mukaan. Yksikössä on perehdytetyt ja yksikön tuntevat sijaiset, joita käytetään muun muassa sairastapauksissa tilapäisenä työvoimana. Sijaisten hankinnasta vastaa yksikönjohtaja sekä vastaavaohjaaja.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan myös tilanne kohtaisesti. Tilanteen niin vaatiessa, lisätään mitoitusta vuoroissa turvallisuuden ja työn laadun varmistamiseksi.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sijaishuollon alkuvaiheessa kartoitamme nuoren asioita jo hoitaneet tahot. Näin varmistamme nuoren kokonaisvaltaisen elämäntilanteen huomioon ottaen sekä moniammatillisen näkemyksen nuoren tilanteesta. Työskentelemme tiiviissä yhteistyössä kotiseudulla toimivan ammattiverkoston kanssa, jotta nuoren paluu kotiin sujuisi myös tältä osin mahdollisimman saumattomasti ilman tiedon kulun katkoksia. Nuoren viranomaisverkostoon kuuluvia yhteistyötahoja ovat mm. sosiaalityöntekijä, mahdolliset perheen kanssa työskennelleet henkilöt, koulu, päihde- ja mielenterveystoimisto sekä terveyskeskus. Mikäli nuorella on hoitosuhde oman kotikunnan perheneuvolaan, mielenterveystoimistoon tai nuorisopsykiatrisen polille, pidetään sitä mahdollisuuksien mukaan yllä sijoituksen aikana, jotta jo olemassa oleva hoito ei keskeydy. Hoidon ylläpito on tärkeää, jotta kotiutumisen kohdalla nuorelle turvataan hoitotaho.

Teemme tiivistä yhteistyötä myös Familiarin avopalveluiden kanssa. Esimerkiksi nuoren kotiutuessa, voimme mahdollistaa avopalveluiden kautta tuen jatkuvuuden nuoren siirtyessä kotiin. Tästä sovitaan yhdessä nuoren, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa ja työn siirto on suunnitelmallista.

2.8 Toimitilat ja välineet

Nuorten koti Pysäkillä jokaisella nuorella on käytössään oma huone väh. 12 m², jossa on sänky, vaatekaappi, pöytä ja tuoli sekä sisustustekstiilit. Nuori saa sisustaa huonettaan itselleen mieluisalla tavalla. Nuorten huoneet ovat nuorten omassa käytössä, eikä toisen huoneessa oleskella ilman huoneenhaltijan lupaa ja läsnäoloa. Yhteiset oleskelutilat ovat kaikkien vapaassa käytössä. Työille ja pojille on omat wc- ja suihkutilat. Sauna on nuorten käytettävissä. Varsinaisia saunapäiviä ei ole vaan sauna lämmitetään, kun halukkaita saunoja on. Pysäkillä on lisäksi yhteiset oleskelutilat, avokeittiö, kodinhoitotilat, sekä yksi pienempi huone pelailua tms. varten. Sisustuksessa on huomioitu kodinomaisuus mutta myös turvallisuuteen vaikuttavat seikat. Rikkonaiset huonekalut korvataan uusilla ja viihtyisyyteen kiinnitetään erityistä huomiota muutenkin. Toimistotilat sekä henkilökunnan sosiaalitilat ovat ainoastaan työntekijöiden käytössä. Asuinyksikkö sijaitsee rauhallisella pieneen puistikkoon rajoittuvalla puutarhatontilla. Oma tontti tarjoaa mukavaa tekemistä ja harrastetilaa. Piha-alue on suunniteltu toiminnallisuus huomioiden. Pihassa on kota, sekä erilaista harraste mahdollisuutta mm. pingis, trampoliini, tikkataulu.

Yksikössä on hälytínjärjestelmä (ovihälyttimet sekä vartíjakutsu painikkeet) sekä valvontakamerat ulkoalueella. Hälyttímien toimívuus testataan kerran kuukaudessa. Valvontakameroiden toimívuutta seurataan ja ongelmien esiintyessä ollaan yhteydessä palveluntuottajaan, jolla on vastuu kameroiden sekä muun järjestelmän huollosta. Yksikössä on myös kattava paloílmóitinjärjestelmä sekä sprinkleríjärjestelmä. Yksiköllä on sopimus vartiointíliikkeen (securitas) kanssa. Sopimus sisältää kamerajärjestelmän ulkoalueille, hälytýsjärjestelmän ja hälytýskeskuspalvelut. Sprinklerien sekä paloílmóittímien toimívuus testataan kuukausittain. Testauksesta vastaa yksikön turvallisuusvastaava. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa turvallisuusvastaava Niko Hyvärinen, niko.hyvarinen@familiar.fi.

Kameravalvonnan tarkoituksena on varmistaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä suojata omaísuutta ulkoiselta uhalta. Kameravalvonnasta tiedotetaan selkeästi kyltein ulkona ja rekisteriseloste on saatavilla yksikön ilmoitustaululla. Kameran tallenteita säilytetään 72h ja tallenteisiin on pääsy vain rajatulla henkilöstöllä. Tallenteita käytetään vain ilmoitettuun tarkoitukseen. Yksikön sisätiloissa ei ole kameravalvontaa.

Asiakkaiden yksityisiä asioita keskustelemme ainoastaan nuoren kanssa nuoren omassa huoneessa tai neuvotteluhuoneessa, niin ettei lásnä ole muita nuoria. Yhteisissä tiloissa huomioimme muut paikalla olíjat ja esimerkiksi omat puhelut ohjaamme nuoret puhumaan omiin huoneisiin. Henkilökohtaiset paperit, kuten sosiaalitoimen asiakirjat, rajoítuspäätökset ym. Nuoret saavat säilyttää itsellään tai antaa ohjaajille omaan kansioon toimiston lukkokaappiin säilytettäväksi. Täältä paperit luovutetaan nuorelle viimeistään sijoituksen päättyessä tai nuoren pyytäessä.

Yksikön kiinteistön huollosta vastaa Arrako oy. Kiinteistön siisteydestä ja välineistön tarkastuksesta vastaa henkilöstö itse. Välineistön tarkastukset, sekä harvemmin tehtävät siivoustehtävät on kalanteroitu vuosisuunnitelmaan. Piha-alueen huolto on kiinteistön huollon vastuulla. Mikáli henkilöstö huomaa rikkoutumisia, puutteita ym. Kiinteistössä ovat he yhteydessä kiinteistönhuollon vastuuhenkilöön asian korjaamiseksi.

Viimeisin ympäristöterveydenhuollon tarkastus on tehty 9.10.2024, palotarkastus 4.2.2026, työterveyshuollon tarkastus 25.11.2025, aluehallintoviraston lastensuojelulain 80§ mukainen käynti 18.6.2024.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pysäkillä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- verenpainemittari
- kuumemittari
- alkometri
- huumeseulat

Laitteiden kalibrointia ja huoltoa seurataan toiminnanohjausjärjestelmässä. Lääkevastaava opastaa laitteiden käytössä. Laitteiden uusimisen määräpäivä on kalenteroitu Nappulan kalenteriin sekä ostopäivä laitteen pakkaukseen. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin. Jos huomataan viallinen laitteisto, voidaan yksiköstä olla yhteydessä kyseisen laitteen myyneeseen tahoon. Jos laite on esim. apuvälinelainaamosta henkilökunta on yhteydessä lainaamoon. Jos nuori tarvitsee terveydenhuollon laitteita, ne hankitaan lääkärin määräyksellä Kysin tai terveystakeskuksen apuvälinevarastosta, josta saadaan ohjeistus myös niiden käyttöön. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Markus Orava. Laitteiden tarkastus dokumentoidaan kuukausittain lääkehoidon seurannan yhteydessä Power-bi järjestelmään.

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoidonsuunnitelma on osa henkilökunnan perehdytystä. Turvallisen lääkehoidon toteutumiseksi yksikössä on käytössä toimintaohjeet esim. lääkkeiden jakamiseen, antoon ja ottoon. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on toimia yksikön sisäisenä ohjeena, joka varmistaa, että kaikki lääkehoitoon liittyvät toiminnot toteutetaan yhdenmukaisesti, turvallisesti ja lainmukaisesti. Henkilökunta suorittaa lääkehoidon koulutuksen ja siihen liittyvät lääkkeiden anto-/jakoluvat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain elokuussa ja tarvittaessa useammin esimerkiksi lääkehoitovastaavan vaihtuessa. Päivittämisestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Nuorten lääkkeiden jaosta vastaa yksikön terveydenhuollon henkilöstö. Lääkkeen jaot ja tarkastukset ohjelmoi lääkehoitovastaava. Jokaisella nuorella on yksikön lääkekaapissa oma lääkedosetti sekä arkeen, että kotiharjoittelujaksoille. Yhteistyöapteekkina lääkehoidossa toimii Kuopion haapaniemen apteekki. Jos lääkkeiden jaossa tai annossa havaitaan poikkeama, tehdään siitä poikkeamailmoitus sähköiseen riskienhallinta järjestelmään. Poikkeamat käsitellään kuukausittain henkilöstöpalaverissa ja poikkeamista ilmoitetaan vanhemmille ja sosiaalityöntekijälle. Vakavat poikkeamat käsitellään

välittömästi yksikönjohtajan toimesta. Tärkeää havaita miksi poikkeama on päässyt tapahtumaan ja löytää keinot jatkoon vastaavien tapausten ennalta ehkäisemiseksi.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi henkilöstö suorittaa 3 vuoden välein Lovekoulutuksen Lop- sekä Lop laskut, PKV ja psyk. teorian psyk. laskut, mikä mahdollistaa lääkeluvan saamisen näyttöjen antamisen jälkeen. Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Pysäkin lääkehoidonvastaava sairaanhoitaja Markus Orava. Lääkehoidon vastaava tekee kuukausittain omavalvontaa lääkehoidon osalta, omavalvonta dokumentoidaan PowerBi järjestelmään. Omavalvonnassa käydään läpi mm. henkilöstön lääkeluvat, poikkeamat ym. lääkehoidon seurantaan kuuluvat asiat. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään toimiston lääkekaapissa lääkehoidon kansiossa sekä toiminnanohjaus järjestelmässä faminetissa sähköisesti.

Mahdolliset ristiriidat omavalvontasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman välillä korjataan viipymättä siten, että dokumentit ovat keskenään yhdenmukaiset. Tämä varmistetaan vuosittaisen päivityksen yhteydessä ja tarvittaessa useammin, jos muutoksia tapahtuu jommassakummassa dokumentissa.

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki käyttöjärjestelmät on suojattu henkilökohtaisilla salasanoilla. Paperiset asiakirjat säilytetään toimiston lukkokaapissa. Ajoittain tehdään tietosuojatarkastuksia ja puutteet korjataan välittömästi. Yksikönjohtaja huolehtii asiakkuuden päätyttyä asiakirjojen postituksesta nuoren omalle sosiaalityöntekijälle 3 kuukauden kuluessa. Asianmukaista kirjaamista ja salassapidon toteutumista arvioidaan arjessa jatkuvasti. Asiakastyön kirjaamiseen perehdytetään ohjaamalla ja neuvomalla. Familiar Pohjois-Savo järjestää vuosittain kirjaamisvalmennus koulutuksen, jonka kaikki ohjaajat käyvät. Henkilökunta on ohjeistettu kirjaamaan tapahtumat jokaisessa vuorossa katkeamattoman tiedon siirron vuoksi. Pysäkillä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Kaikki ohjaajat käyvät Mehiläisen nettipohjaisen tietosuoja koulutuksen. Perehdytyksessä korostetaan salassapidon merkitystä. Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Familiarilla on laadittuna lastensuojelun yhteinen tietoturvasuunnitelma. Yksiköllä ei ole omaa suunnitelmaa tästä. Familiarin tietoturvasuunnitelma on laadittu 3/2021 ja päivitetty 3/2024.

Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Tietosuojan ja tietoturvallisuuden ohjausryhmä seuraa tietoturvan kokonaistilannetta ja merkittäviä poikkeamia sekä varmistaa

vaatimustenmukaisuuden toteutumisen ja tekee näihin liittyvät päätökset. Tietoturvasuunnitelmaan on pyritty kokoamaan olennaisimmat tiedot ja linkit asiakastietojen tietoturvallisen käsittelyn varmistamiseksi. Tietoturvasuunnitelman ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi pyydetään palautetta, jotta se palvelisi entistä paremmin jatkossa jokaista sitä tarvitsevaa käyttäjää, sopimuskumppania, asiakasta ja muuta yhteistyötahoa.

Yksikössä tietoturvan toteutumista seurataan joka kuukausi omavalvonnankuukausi seurannassa yksikönjohtajan toimesta ja arjessa seuranta on jokaisen vastuulla. Tietosuojaan tehdään yksikössä yksikönjohtajan ja vastaavan toimesta satunnaistarkastuksia mm. puhelimen yhteystiedot.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden osallisuutta varmistetaan tiiviillä vuorovaikutuksella perheiden kanssa. Osallisuutta tuetaan aktiivisella omaohjaajatyöskentelyllä sekä viikoittaisilla nuorten palaverilla, joissa nuorten on mahdollista tuoda ilmi toiveitaan toiminnan suhteen sekä keskustella yksikön yhteisistä asioista. Asiakkaan mielipiteiden kuuleminen ja yhteisten asioiden tuominen asiakkaiden ulottuville on vakiintunut toimintatapa yksikössä. Nuorilta, vanhemmilta sekä yhteistyökumppaneilta kerätään asiakaspalautetta aktiivisesti puolivuositain. Palautekyselyssä nuoret, vanhemmat, sekä sosiaalityöntekijät arvioivat saamansa palvelun laatua ja saamaansa kohtelua. Tulokset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja tuloksia seurataan tiiviisti. Erityisesti parannettavien kohteiden osalta käydään yhteistä keskustelua myös nuorten ja perheiden sekä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Nuorten palautteesta laaditaan nuorten kanssa yleisesti kehittämissuunnitelma kolmesta eniten parannusta kaipaavasta osa-alueesta. Näin saadaan tarkempaa tietoa kehittämiskohteista sekä nuorten ääntä enemmän kuuluville.

Sosiaalityöntekijät ja muut yhteistyökumppanit voivat antaa palautetta yksikönjohtajalle/palvelujohtajalle puhelimitse, sähköpostitse tai hyvinvointialueen valvojalle havaitessaan toiminnassa puutteita. Lisäksi sosiaalityöntekijöiltä kerätään palaute nuoren sijoituksen päätyttyä. Palautteet käsitellään työryhmässä ja laaditaan tarvittaessa korvaavat toimenpiteet ja sovitaan näiden seurannasta.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Familiar Oy:n ja Nuorten koti Pysäkin riskienhallinta perustuu Mehiläisen riskien hallintapolitiikkaan. Yrityksen on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Asiakasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Yksikössä tehdään vuosittainen riskikartoitus yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä ja sovitaan toimenpiteet niiden vähentämiseksi. Riskien arviointi tehdään vuosittain laatuportti -järjestelmään sekä syksyisin operatiivisten riskien (toiminnan riskien) osalta Familiarin sisäiseen järjestelmään. Riskien seurantaa tehdään koko ajan ja esille tulleita riskejä pyritään heti poistamaan. Seuranta tapahtuu henkilöstöpalaverissa, jolloin voidaan yhdessä koko henkilökunnan kanssa arvioida riskien suuruutta tai toimenpiteiden vaikutusta. Työsuojelun riskejä arvioidaan itsearviointilla, johon osallistuu yksikön turvallisuusvastaavan kanssa koko yksikön henkilöstö. Kartoituksella selvitetään yksikön työolo-suhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Pysäkillä tunnistettuja riskejä ovat mm. lapsen aggressiivinen käytös, lasten luvattomat poissaolot sekä päihteiden mukana tuomat haasteet. Esimerkiksi lasten luvattomia poissaoloja pyritään estämään varmistamalla vuorovaikutussuhteiden toimivuus, yksikön hyväksyvä ilmapiiri sekä toimintaan soveltuvat tilat ja riittävä henkilöstö työvuoroissa. Tavoitteena on riskien tunnistaminen ja epäkohtien, tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen ja asiakasturvallisuuden vahvistaminen. Työnantaja huolehtii tarpeen vaatiessa työnjohdollisista toimista, mikäli asiakkaan kohtelussa havaitaan epäasiallista toimintaa.

Kemikaaliriskejä arvioidaan kemikaaliluettelon sekä lääkehoidon riskejä lääkehoitosuunnitelman laatimisen /päivittämisen yhteydessä. Lisäksi yksikössä on mm. toimintasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, sekä siivous- ja ravintohuollon omavalvontasuunnitelmat. Kaikki aiemmin mainitut dokumentit ohjaavat ja tukevat toiminnan turvallisuutta ja laatua. Eri häiriötilanteisiin varautumista on kuvattu valmiussuunnitelmassa, mitä päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Siihen on kirjattu toimintaohjeet eri riskitilanteiden varalle, kuten henkilöstöjärjestelyt, toimitila haasteet tai tietoliikennekatkokset. Toiminnan riskien tunnistamiseksi

hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan. Yksikönjohtaja on vastuussa riskienhallinnasta. Pysäkin turvallisuus vastaavana toimii Niko Hyvärinen, jonka tehtävänä on huolehtia tietyt kiinteistö- ja asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat, sekä turvallisuus asiakirjojen päivitys.

Ohjaajat osallistuvat riskienhallintakyselyyn sekä omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa sekä säännöllisesti kertaamalla riskienhallinnan asioihin ja myös osaamistasosta huolehditaan koulutuksin ja säännöllisin kertauksin. Näistä esimerkkeinä EA -koulutukset, Mapa -koulutukset, alkusammutuskoulutukset, poistumisharjoitukset sekä säännölliset turvallisuuskävelyt. Myös asiakasnäkökulma otetaan huomioon riskien tunnistamisessa. Lasten kanssa harjoitellaan mm. poistumistilanteita. Myös asiakashankinnassa pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan se, ettei asiakkaan toiseen asiakkaaseen kohdentavia riskejä syntyisi.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle) tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle (esim. yksikön palvelujohtaja), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:

- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita.
- Yksilön perusoikeuksien tosiasiallista rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.
- Asiakkaaseen kohdistuva kaltoinkohtelu, fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (yksikön johtaja/palvelujohtaja) on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (sijoittavan hyvinvointialueen johtava viranhaltija) ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksestä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta. Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen takia, hän voi ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun, luottamusmieheen tai valvontaviranomaiseen (Lupa- ja valvontavirasto).

Tarkempi kuvaus epäkohtailmoitusprosessista:

Ohjaajan havaitessa epäkohdan, asia keskustellaan esihenkilön kanssa kuten valvontalaki ohjaa tekemään. Keskustelussa tarkastellaan, mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii. Ilmoituksen voi tehdä myös oman alueen palvelujohtajalle, mikäli esihenkilölle ei ole mahdollista ilmoitusta tehdä (poissaolo, estyneisyys tms. tekijä.)

Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa:

Yksikön omilla sivuilla täytetään poikkeamalomake. Lomakkeesta valitaan, koskeeko ilmoitus

- a) asukkaan kohtelua
- b) osallisuutta tai palvelun aikarajoja
- c) palvelutarvetta ja/tai palvelusuunnitelmaa tai
- d) pakotteiden/ rajoitteiden käyttöä.

Lomake lähtee esihenkilön käsiteltäväksi. Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti. Muutoksista tiedottaminen on yksikön johdon tehtävä. Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa kuukausipalaverissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa tai sähkö-postitse. Mikäli asia vaatii lapsille tiedottamista, käydään asia läpi jokaisen lapsen kanssa yksiköllisesti. Tarvittaessa vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille asia tiedotetaan joko puhelimitse tai sähköpostilla.

30 §

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta ohjeistetaan Faminetissä sekä sitä käydään läpi henkilöstöpalaverissa.

Yhdessä pohditaan miksi ja miten tilanne on sattunut, olisiko sen voinut estää ja miten toimitaan jatkossa niin, että riskit voidaan ennakoida tai poikkeamat voidaan estää. Korjaavien toimenpiteiden seuranta näkyy heti toiminnan muutoksella ja toiminnan muutosta seurataan koko ajan, että muutokset ovat tulleet käytäntöön. Kaikki tiedottaminen tapahtuu Faminetin kautta tai henkilöstöpalaverien kautta, jos toimintaa muutetaan. Kiireellisissä tilanteissa henkilöstö voidaan kutsua koolle esimerkiksi Teams-tapaamiseen, jossa kaikkia tiedotetaan yhtäaikaaisesti.

Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman mukaisen epäkohtailmoituksen lisäksi Faminetissä työntekijä voi ja hänen tulee ilmoittaa seuraavista poikkeamista:

- Väkivalta ja uhkatilanne • Henkilöstön tapaturma
- Asiakkaan tapaturma
- Lääkehoidon poikkeama
- Psykososiaalinen kuormitus
- Ruokahuollon poikkeama
- Tietoturvapoikkeama
- Palaute / Kantelu / selvitys
- Ympäristöpoikkeama

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Seuranta ja raportointi

Vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettely kuvattu aiemmassa kohdassa. 3.2. Ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja kirjataan palaverimuistioon. Laaditut poikkeamat nousevat myös esille PowerBi-järjestelmään, jossa niitä voidaan seurata yksikkökohtaisesti tai laajemmin Familiarissa.

Tunnistettuja riskejä seurataan vuosittain laadittavissa riskienarvioinneissa sekä niiden pohjalta nousseiden toimenpiteiden korjaamisen kautta. Lisäksi työvuorossa ollessa jokaisen työntekijän työtehtävä on seurata riskejä ja laatia kehittämis ehdotuksia. Asioita käsitellään henkilöstöpalaverissa tai asian kiireellisyys mukaan heti työvuorossa olevan henkilökunnan kanssa.

Poikkeamat kirjataan Faminettiin, työryhmässä käydään läpi poikkeamat kuukausittain henkilöstöpalaverissa. Haittatapahtumista ilmoitetaan esihenkilöille ja ne käsitellään viipymättä asianomaisten kanssa ja ohjeistetaan toiminnassa. Kaikki tilanteet arvioidaan riskimatriisin avulla ja henkilökunta määrittelee itse minkä luokan riskistä on kyse. 4-5 tason poikkeamista lähtee ilmoitus palvelujohtajalle sekä laatujohtajalle ilmoitus ja se käsitellään myös heidän kanssaan sekä määritellään tehtävät toimenpiteet.

Kuukausipalaverissa henkilökunnan kanssa pohditaan poikkeamien syitä ja siihen johtaneita seikkoja. Havaintojen perusteella tulneiden parannusehdotuksen pohjalta toimintaa muutetaan tai korjataan niin, että vastaavanlaisen poikkeama voidaan välttää tai ainakin minimoida. Vakavat poikkeamat korjataan välittömästi esihenkilöiden toimesta.

Työyhteisössä pohditaan tapahtumien käsittelyn yhteydessä, miten tilanteita voidaan jatkossa välttää. Käytäntöjen muuttumiset kirjataan yksikköpalaverin muistioon, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa Faminetissa. Koko työyhteisön henkilöstä perehdytetään uusien toimintamallien käyttämiseen. Tarvittaessa muutoksien pohjalta päivitetään myös omavalvontasuunnitelmaa.

Osana perehdytysohjelmaa työntekijät koulutetaan Familiarin riskienarviointiin. Lisäksi kuukausittain henkilöstöpalaverissa muistutetaan käytännöistä.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaat siivoavat omat huoneensa. Ohjaajat siivoavat yleiset tilat kaksi kertaa viikossa ja tarvittaessa useammin. Jokaisessa vuorossa tarkastellaan siisteyttä ja

siivotaan mikäli tarvetta tähän havaitaan. Ohjaajat auttavat ja tukevat nuoria huoneen siivoamisessa ja päivittäisessä järjestyksen ylläpitämisessä. Siivoamiseen kuuluu kerran viikossa imurointi, lattian pyyhkiminen kostealla liinalla sekä pölyjen pyyhintä, mutta jokaisen lapsen kohdalla toimitaan yksiköllisesti ja siivouksia voidaan jakaa pienempiin osiin. Pyykkihultoa varten on pyykinpesukone ja kuivausrumpu. Nämä ovat asiakkaiden käytössä ja he huolehtivatkin omasta pyykinhuollostaan ohjaajan avustuksella ja opastuksella. Koneet puhdistetaan säännöllisesti ohjaajien toimesta.

Asiakkaat huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan, ohjaaja opastaa tarvittaessa. Pysäkillä nuoret saavat tarvittavat pesuaineet ja hygieniatarvikkeet.

Henkilökunnalla on voimassa oleva hygieniosaamiskoulutus.

Asiakkaille neuvotaan oikeanlainen käsipesu ja siitä muistutetaan tarvittaessa. Asiakkaan sairastuessa häntä ohjeistetaan pysymään mahdollisimman paljon omassa huoneessaan. Jos asiakas on sairastunut kotivierailullaan, pyritään vierailua jatkamaan sairastumisen ajan, mikäli tämä on mahdollista.

Yksikössä seurataan alueen infektiotiedotteita ja tarvittaessa saamme ohjausta Mehiläisen terveyspalveluista tai työterveydestä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Nuorten koti Pysäkki käyttää toiminnassaan alihankkijoita ja ostopalveluita. Näitä ovat kiinteistöhuolto (Arrako Oy) ja vartiointipalvelut (Securitas). Lisäksi yhteistyö apteekkina toimii Haapaniemen apteekki (Nuorten lääkkeiden haku), sekä ruoan toimittajana Citymarket Kolmisoppi. Palveluntuottajana Nuorten koti Pysäkki vastaa alihankkijoiden tuottamien palveluiden laadusta ja turvallisuudesta.

Alihankkijoiden toiminnan omavalvonta varmistetaan seuraavasti:

Kaikkien alihankkijoiden kanssa solmitaan kirjalliset sopimukset, joissa määritellään palvelun laatuvaatimukset, vastuut ja velvollisuudet, sekä omavalvontaan liittyvät vaatimukset. Alihankkijoiden toimintaa seurataan säännöllisesti osana yksikön omaa omavalvontaa. Seuranta sisältää esimerkiksi palvelun laadun arviointia, poikkeamien käsittelyä ja mahdollisia yhteistyöpalavereja.

Alihankkijat ovat velvoitettuja ilmoittamaan Nuorten koti Pysäkillä kaikista palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyvistä epäkohdista ja vaaratilanteista viipymättä.

Alihankkijoiden kanssa varmistetaan tietosuojalainsäädännön noudattaminen ja laaditaan tarvittavat tietojenkäsittelysopimukset.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Nuortenkotikoti Pysäkin omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikönjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja sisältövaatimuksista vastaavat Familar Oy:n liiketoimintajohtaja Mikko Määttä sekä laatujohtaja Marko Nikkanen. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja Elina Lommi.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmettyä, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli havaitsevat suunnitelmassa päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä verkossa yksikön nettisivuilla sekä yksikön ilmoitustaululla. Omavalvonnan seurantahavainnot ja toimet, joita havaintojen takia tehdään julkaistaan verkossa neljä kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: 12.2.2026 Kuopiossa

Allekirjoitus:



Elina Lommi Yksikönjohtaja