

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Karekoti

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	13
2.4 Muistutusten käsittely	17
2.5 Henkilöstö	20
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	21
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	21
2.8 Toimitilat ja välineet	22
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	28
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	28
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	32
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	32
3.2 Riskienhallinnan keinot	33
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	34
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	35
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	36
4 OMAVALVONTA	37
4.1 Toimeenpano	37
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	37

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Lastensuojelupalvelut Mikko Määttänen, p. 040 679 3737 (mikko.maattanen@familiar.fi) Palvelujohtaja Tommi Laitinen, p. 040 830 9429 (tommi.laitinen@familiar.fi) Laatujohtaja Marko Nikkanen, p. 040 189 7178 (marko.nikkanen@familiar.fi)

Toimintayksikkö Karekoti	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Meiju Roivas	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 044 906 6866 (meiju.roivas@familiar.fi)
Toimintayksikön katuosoite Karelintie 80	Postinumero ja toimipaikka 72710 Vaaraslahti
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun sijaishuolto, nuoret	Asiakaspaikkamäärä 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Ympäri vuorokautinen palvelu (lähipalvelu).	

Hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sijaintikunta: Pielavesi. Yhteystiedot: Pielaveden perusturvaosasto. Savikontie 15 (PL 27), 72400 Pielavesi.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 14.12.2015	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Ympäri vuorokautiset luvanvaraiset palvelut, nuorisokoti.
--	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Karekoti on 7-paikkainen lastensuojelun erityisyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista kasvatusta ja hoitoa 13–17- vuotiaille nuorille. Erityisesti osaamme tukea nuoria, joilla on haasteita koulunkäynnissä, haasteita sosiaalisissa tilanteissa, tuen tarvetta neuropsykiatrisen oireyhtymän vuoksi sekä impulsiivisuuden ja tunteiden käsittelyn haasteita.

Karekodilla tehdään hoito- ja kasvatustyötä ratkaisu- ja voimavarakeskeisestä viitekehystä. Tiimiimme kuuluu sosiaali-, terveys- ja kasvatustalon kokeneita erikikäisiä ammattilaisia. Tiimimme on johdonmukainen, harkitseva ja keskusteleva sekä lämminhenkinen. Työmenetelmiämme ovat johdonmukainen hoito, kasvatustalon rajojen asettelu, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen ohjaus, omaohjaajatyöskentely, yksilö- ja päihdekeskustelut, strukturoitu arki ja positiivinen vuorovaikutus sekä läsnäolo. Karekodin asiakastyön hyveitä ovat kunnioitus, ammatillisuus, yksilöllisyys sekä kuulluksi tulemisen varmistaminen.

Karekodilla sijaitsee Pielaveden yhtenäiskoulun pienluokka, jossa Karekodille sijoitetut peruskouluikäiset nuoret voivat suorittaa opintojaan eteenpäin. Luokassa on opettajan lisäksi kouluohjaaja. Pienluokassa huomioidaan nuorten toiveet ja tarpeet opiskeluun liittyen yksilöllisesti.

Tiimiimme hyveitä ovat huumoritaju, joustavuus, kunnioitus, luotettavuus, positiivisuus sekä joukkuehenkisyys. Nämä kaikki näkyvät pitkäaikaisessa tiimissämme, sillä vaihtuvuutta ei ole ollut viimeiseen viiteen vuoteen. Tiimin yhteenlaskettu työkokemus on yli 100 vuotta. Lähes kaikki ohjaajat tiimistämme ovat neuropsykiatrisia valmentajia.

Nuorelle laaditaan sijoituksen alussa sosiaalihuollon asiakassuunnitelmaan pohjautuva henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka mukaisten tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan aktiivisessa yhteistyössä perheen ja nuoren oman sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelma päivitetään suunnitelman muuttuessa tai aina kolmen kuukauden välein. Kuntoutumista seurataan myös toimintakykyarvioilla kolmen kuukauden välein.

Perhe nähdään tärkeänä voimavarana lapsen kuntoutumiselle ja tavoitteena on työskennellä aktiivisesti jokaisen perheen kanssa. Työskentelyn tavoitteena on vanhemmuuden vahvistaminen ja myönteisen vuorovaikutuksen lisääminen. Hyvä vuorovaikutus edellyttää yhteistyösuhteen luomista työntekijän ja nuoren sekä perheen välille. Vanhempien ja ohjaajien välille on tavoitteena luoda vahva kasvatuskumppanuus. Nuoret ja heidän perheensä kohdataan aidosti ja avoimesti. Vanhemmat voivat vieraila nuoren luona, ja majoitus on mahdollista järjestää Karekodin läheisyyteen. Julkiset kulkuneuvot eivät ole aivan äärellämme, mutta tarvittaessa järjestämme kyydityksen jatkoyhteyksille.

Nuorelle luodaan selkeä ja säännöllinen arkirytm, joka luo turvallisuuden tunnetta ja tukee nuoren kuntoutumista. Viikoittain nuorten kanssa yhdessä suunnitellaan tulevaa viikkoa ja käydään läpi ajankohtaisia asioita ja nuoren etenemistä omissa tavoitteissaan. Arjen rakenteet ja tuen tiiviys vaihtelevat jokaisen nuoren kohdalla yksilöllisesti nuoren tarpeen mukaisesti. Tuen tavoitteena on vahvistaa elämänhallintataitoja ja hyvinvointia.

Karekodilla toimintaa ohjaaja Familiarin neljä arvoparia:

1. Tieto ja taito

Karekodilla kaikilla vakituisilla ja määräaikaisilla työntekijöillä on työhön vaadittava sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinto, ja lisäksi henkilöstöä koulutetaan jatkuvan oppimisen periaatteen mukaan. Jokainen työntekijä käy myös lisäkoulutukset asiakastyön teoreettiseen viitekehykseen sekä turvallisuuteen, ensiaputaitoon ja lääkehoitoon liittyen. Käytämme työssä tieteellisesti tutkittuja työmenetelmiä nuoren hoidon ja kasvatuksen tukemiseksi sekä keskustelemme menetelmistä, työnsisällöstä, tavoitteista ja keinoista moniammatillisessa tiimissä. Haemme lisätietoa ja taitoa myös kollegiaalisen yhteistyön merkeissä omissa oppimis- ja työympäristöissä. Tiimimme hyveet, kuten huumoritaju, joustavuus ja luotettavuus, ohjaavat meitä työssämme. Asiakastyössä korostamme positiivista vuorovaikutusta, läsnäoloa ja yksilöllisyyttä.

2. Välittäminen ja vastuunotto

Kohtaamme jokaisen henkilön omana itsenään, omassa tilanteessaan ja uniikkina yksilönä, hänen oikeuksiaan, valintojaan ja asiantuntijuuttaan vaalien ja kunnioittaen. Välitämme asiakkaistamme, työkavereistamme ja yhteistyökumppaneistamme näyttämällä tämän hyvällä kohtaamis- ja ammattitaidolla. Kannamme vastuun työn tekemisestä ammattitaitoisesti ja eettisesti suunnitelmien ja tavoitteiden mukaan yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasolla. Perehdymme työn sisältöön, päivitämme taitojamme vaatimusten mukaan ja huolehdimme omalta osaltamme Karekodin hyvästä ilmapiiristä, yhteisten toimintatapojen noudattamisesta sekä omasta hyvinvoinnistamme. Ohjaamme asiakkaitamme kestäväen kehityksen periaatteiden mukaan ottamaan vastuuta omista tavoitteistaan, käyttäytymisestään ja valinnoistaan. Tiimimme hyveet, kuten kunnioitus, positiivisuus ja joukkuehenkisyys, näkyvät kaikessa toiminnassamme.

3. Kumppanuus ja yrittäjäyys

Kumppanuuteen sisältyy asiakkaista, työyhteisöstä ja yhteistyötahoista huolehtiminen sekä oman vastuun ymmärtäminen ja kantaminen. Yrittäjäyden arvo toimissamme näkyy toiminnan taloudellisuuden, laadun sekä yrityksen maineen ymmärtämisenä oman toiminnan ohjaajana. Kumppanuutta ja yrittäjäyttä ohjaavat tiimimme hyveet, kuten luotettavuus ja joustavuus, jotka varmistavat, että toimintamme on johdonmukaista ja avointa.

4. Kasvu ja kehitys

Kasvu ja kehitys nähdään työn tavoitteena yritys-, yksikkö- ja yksilötasolla. Huomioimme kasvun ja kehityksen laadun, tiedon ja taidon tasolla sekä toimintaa ja toivoa ylläpitävänä voimana. Uskomme asiakkaan kykyyn kasvaa ja kehittyä, ja tuemme asiakasta löytämään voimavarat ja ratkaisut omaan elämäänsä toivoa ylläpitäen. Asiakastyön hyveet, kuten läsnäolo ja yksilöllisyys, ohjaavat meitä tukemaan asiakkaita heidän kehityksessään.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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.

Familiar-järjestelmän omavalvonta on suunniteltu varmistamaan, että organisaatio noudattaa voimassa olevia lakeja, säädöksiä ja sisäisiä ohjeistuksia. Omavalvonnan avulla seurataan ja arvioidaan toiminnan laatua, turvallisuutta ja tehokkuutta jatkuvasti, ja seurannasta täytetään kuukausittain kuukausiseuranta, joka käydään läpi tiimissä. Se sisältää säännölliset tarkastukset, raportoinnin ja poikkeamien käsittelyn, jotta voidaan tunnistaa mahdolliset riskit ja kehityskohteet. Omavalvonta tukee organisaation tavoitteiden saavuttamista ja varmistaa, että kaikki toiminnot ovat laadukkaita ja turvallisia asiakkaille ja henkilöstölle.

Poikkeamaprosessi

Poikkeamaprosessi Familiar-järjestelmässä on suunniteltu varmistamaan, että kaikki poikkeamat, virheet tai ongelmat havaitaan, kirjataan ja käsitellään systemaattisesti. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi toiminnallisiin virheisiin, laatuongelmiin, turvallisuusriskeihin tai muihin ei-toivottuihin tapahtumiin.

Poikkeama voi tulla esiin esimerkiksi työntekijän, asiakkaan tai järjestelmän itsensä havaitsemana. Kaikki poikkeamat tulee raportoida välittömästi. Havaitut poikkeamat kirjataan Familiar-järjestelmään yksityiskohtaisesti. Kirjauksessa tulee selkeästi määritellä poikkeaman luonne, sen vaikutukset ja mahdolliset riskit. Tällöin on tärkeää dokumentoida myös poikkeaman syntymiseen johtaneet olosuhteet.

Poikkeama arvioidaan ja luokitellaan sen vakavuuden mukaan. Tällöin tarkastellaan poikkeaman vaikutuksia toimintaan, turvallisuuteen ja laatuun. Poikkeaman pohjalta käynnistetään tarvittavat toimenpiteet. Tämä voi tarkoittaa korjaustoimenpiteiden toteuttamista, prosessien muokkaamista tai lisäkoulutusta. Toimenpiteet kirjataan ja seurataan, jotta varmistetaan poikkeaman uusiutumisen estäminen.

Poikkeamasta toteutettujen toimenpiteiden tehokkuutta seurataan ja dokumentoidaan järjestelmässä. Mikäli poikkeama toistuu, prosessia arvioidaan uudelleen ja tarvittavat muutokset tehdään.

Poikkeaman käsittelyprosessin jälkeen palautetaan tietoa tiimille ja johdolle, jotta he voivat varmistaa jatkuvan parantamisen ja oppimisen. Poikkeamat tarjoavat arvokasta tietoa, joka voi auttaa parantamaan toimintaa ja ehkäisemään tulevia ongelmia.

Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue, tästä arvioinnista täytetään myös kvartaaliarviointi omavalvonnasta. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Familiarin asiakastyytyväisyyskysely

Familiar-järjestelmän asiakastyytyväisyyskysely on työkalu, jonka avulla organisaatio mittaa asiakkaidensa kokemuksia ja tyytyväisyyttä palveluihin. Kyselyn avulla kerätään palautetta palvelun laadusta, asiakaspalvelusta, toiminnan sujuvuudesta ja muista tärkeistä tekijöistä. Tavoitteena on tunnistaa vahvuudet sekä kehityskohteet, jotta palvelua voidaan parantaa jatkuvasti. Asiakastyytyväisyyskyselyllä pyritään varmistamaan, että asiakkaiden tarpeet täyttyvät ja he saavat mahdollisimman hyvän kokemuksen organisaation tarjoamista palveluista.

Kysely täytetään nuorten ja vanhempien kanssa kahdesti vuodessa käyttäen apuna tablettikyselyä. Tulokset käydään läpi tiimissä ja nuorten kanssa. Tulosten pohjalta laaditaan kehityssuunnitelma vuosittain. Tulokset otetaan huomioon myös hyvää hoitoa koskevassa suunnitelmassa.

Familiarin toimintakykymittari

Familiar-järjestelmässä toimintakykymittari on työkalu, jonka avulla arvioidaan asiakkaan tai nuoren toimintakykyä eri elämänalueilla. Mittarin avulla seurataan asiakkaan kykyä selviytyä arjen toiminnoista ja tukea hänen itsenäistymistään. Toimintakykymittari kattaa usein useita osa-alueita, kuten fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, sekä esimerkiksi opiskelukykyisyyden ja päivittäisten toimintojen hallinnan. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan vahvuudet ja tarpeet, jotta voidaan suunnitella yksilöllistä tukea ja tarvittavia interventioita.

Toimintakykymittari täytetään nuoren, vanhempien ja tiimin arvioinnilla 4 kertaa vuodessa, sijoituksen alkaessa ja sitten aina helmi- touko-, elo- ja marraskuussa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Familiarin johto- ja vastuujärjestelmä

Familiarin yksikön johtamisjärjestelmä on selkeästi määritelty ja koostuu useista rooleista, joilla kaikilla on omat vastualueensa ja tehtävänsä. Tämä järjestelmä varmistaa, että yksikön toiminta on johdonmukaista ja että kaikki vastuuhenkilöt voivat tukea asiakkaiden hyvinvointia ja yksikön tavoitteiden saavuttamista.

1. Palvelujohtaja

Palvelujohtaja vastaa yksikön yleisestä toiminnasta ja sen laadun varmistamisesta. Hänellä on kokonaisvastuu yksikön toiminnan kehittämisestä, taloudesta ja henkilöstöhallinnosta. Palvelujohtaja huolehtii myös siitä, että yksikkö noudattaa lainsäädäntöä ja sisäisiä ohjeistuksia sekä koordinoi yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa.

2. Yksikönjohtaja

Yksikönjohtaja on vastuussa päivittäisestä toiminnan johtamisesta ja valvonnasta. Hänellä on operatiivinen vastuu yksikön toiminnan sujuvuudesta, taloudesta, henkilöstön työskentelystä ja asiakastyön toteutuksesta. Yksikönjohtaja seuraa yksikön tavoitteiden toteutumista, huolehtii henkilöstön hyvinvoinnista ja kehittämisestä sekä varmistaa, että asiakastyytyväisyys pysyy korkealla tasolla.

3. Vastaavaohjaaja

Tiimivastaava vastaa oman tiiminsä toiminnasta ja kehittämisestä. Hän koordinoi tiimin jäsenten työtehtäviä, tukee heidän ammatillista kasvuaan ja varmistaa, että tiimi toimii yhteisten tavoitteiden mukaisesti. Tiimivastaava on keskeinen rooli tiimin sisäisen vuorovaikutuksen ja työskentelyn sujuvuuden kannalta, ja hän toimii myös tärkeänä linkkinä yksikönjohtajan ja tiimin välillä.

4. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii yksikön lääkehoidon organisoinnista ja toteutuksesta sekä asiakkaiden terveydenhuollon edistämisestä ja tiloista liittyen lääkehoitoon. Hän vastaa näiden toimien suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta, sekä varmistaa, että lääkkeiden käyttö on turvallista ja

lainmukaista ja asiakkaat saavat lain vaatimat terveydenhuollon palvelut. Lisäksi hän kouluttaa ja tukee muuta henkilöstöä lääkehoitoon liittyvissä asioissa.

5. Muut vastuuhenkilöt

Yksikössä voi olla myös muita vastuuhenkilöitä, kuten turvallisuudesta vastaava, ravintohuollon omavalvonnasta huolehtiva tai erikoistuneita rooleja, jotka tukevat yksikön päivittäistä toimintaa. Nämä henkilöt varmistavat, että yksikön erityistarpeet, kuten turvallisuus, koulutus tai erikoisosaaminen, ovat hallinnassa ja että yksikkö täyttää kaikki toiminnalliset vaatimukset.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Karekodilla asiakkaan oikeudet ja potilaan asema ovat keskiössä, ja niitä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas tai potilas saa oikeudenmukaista ja tasa-arvoista kohtelua sekä tarvitsemansa tuen ja hoidon. Tämä toteutetaan seuraavilla tavoilla:

1. Oikeus itsemääräämisoikeuteen

Karekodilla asiakas on mukana oman hoitonsa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan kaikissa tilanteissa, ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoonsa ja elämänsä tärkeisiin päätöksiin, mikäli hänen toimintakykynsä sen sallii.

2. Oikeus tietoon ja osallisuuteen

Asiakkaalle tarjotaan selkeä ja ymmärrettävä tieto kaikista hoitoon ja palveluihin liittyvistä asioista. Tämä sisältää muun muassa hoitosuunnitelmat, lääkehoidon ja muut asiakkaan hyvinvointia koskevat tiedot. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus keskustella näistä asioista ja esittää omia mielipiteitään ja toiveitaan.

3. Oikeus yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen

Karekodilla kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä kaikissa tilanteissa. Kaikki asiakkaan henkilökohtaiset tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja tietosuojalainsäädäntöä noudattaen. Asiakkaan yksityisyyttä suojellaan myös hoito- ja arkitoimien aikana.

4. Oikeus saada laadukasta hoitoa ja tukea

Karekodilla asiakkaalle taataan tarvittava hoito ja tuki, joka vastaa hänen yksilöllisiä tarpeitaan. Hoito- ja tukitoimenpiteet suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja perustuvat hänen tilansa arviointiin ja tavoitteisiinsa. Asiakkaalle tarjotaan myös mahdollisuus saada toisen mielipiteen ja hakea tarvittaessa muuta asiantuntevaa apua.

5. Oikeus valittaa ja esittää kanteluita

Karekodilla asiakkaalla on oikeus tehdä valituksia tai esittää kanteluita, mikäli hän kokee, että hänen oikeuksiaan on loukattu tai hoitokäytännöt eivät ole olleet asianmukaisia. Valitusten käsittelyssä noudatetaan avoimuutta ja asiakkaan näkökulma otetaan huomioon.

6. Osallisuus ja osallistaminen

Asiakkaan näkökulma otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. Hänellä on mahdollisuus osallistua niin yksilö- kuin ryhmätason toimintoihin, ja hänen mielipiteensä huomioidaan päätöksenteossa. Osallisuus tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja auttaa hänet tuntemaan itsensä arvostetuksi ja kuulluksi.

Jokaisella nuorelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma ensimmäisen asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen, jolloin on tiedossa yhteiset tavoitteet. Suunnitelma laaditaan yhdessä nuoren ja perheen kanssa perhetapaamisten yhteydessä. Mikäli perhetapaamista ei ole mahdollista järjestää omaohjaaja tekee suunnitelman vanhempien kanssa puhelimesta. Nuorella on mahdollisuus olla mukana puhelinkeskustelussa.

Omaohjaaja tekee suunnitelmaa myös nuoren kanssa kahdestaan. Omaohjaaja voi valmistella suunnitelmaa jo ennen tapaamista tai puhelua, mutta se laaditaan lopulliseen muotoonsa yhdessä perheen ja nuoren kanssa, jotta asiakkaat voivat olla täysimääräisiä osallisia suunnitelman laatimisessa. Yksikönjohtaja vastaa vastaavan ohjaajan kanssa siitä, että hoito- ja kasvatussuunnitelma tulee laadittua. Suunnitelmaan laaditaan tavoitteet, jotka ovat nuoren yksilöllisestä tilanteesta katsoen realistisia. Hoito- ja kasvatussuunnitelma käydään läpi sen valmistuttua henkilökuntapalaverissa, jotta koko tiimi on tietoinen nuoren tavoitteista.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään asiakassuunnitelmapalaverien jälkeen, mutta vähintään kolmen kuukauden välein ja päivitetty versio annetaan tiedoksi sosiaalitoimelle sekä käydään läpi vanhempien kanssa. Omaohjaaja käy nuoren kanssa kuukausittain tavoitekeskusteluja hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden pohjalta. Nuorella on säännöllisin väliajoin asiakassuunnitelmapalaveri, johon osallistuu nuoren lisäksi hänen huoltajansa, sosiaalityöntekijä sekä yksikön

johtaja ja omaohjaaja. Palaverissa käsitellään nuoren asioita ja mietitään, miten jatkossa edetään. Palaverissa sovitut asiat kirjataan siihen tarkoitettulle asiakassuunnitelmaneuvoittelu -lomakkeelle.

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen palautteen ja keskustelun keinoin. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti tapaamisilla sekä kaksi kertaa vuodessa nuorelle ja vanhemmalle omalla kyselyllä sekä asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä erillisellä kyselyllä. Sijoituksen päättyessä käydään palautekeskustelu. Asiakaspalautteen pohjalta tehdään vuosittain yksikön kehittämissuunnitelma, jota laaditaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan ensinnäkin perehdytysvaiheessa työn eettisten ja arvopohjakysymysten sekä ammatillisen osaamisen varmistamisella sekä asiakkaan kunnioittavaan ja asialliseen kohteluun kouluttamalla, lain tuntemuksen ja osaamisen varmistamalla ja asiasta keskustellen. Toiseksi asia varmistetaan asiasta toistuvasti keskustelemalla, työhyvinvoinnista huolehtimalla, työyhteisön seurannalla ja yhteistyöllä, avoimuudella ja varhaisen mallin puuttumisen keinoin.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, työntekijä on velvollinen ottamaan asian esille ja esihenkilö on velvollinen asiaan puuttumaan siitä kuultuaan tai sen havaittuaan. Epäasiallinen kohtelu johtaa työntekijän ja esihenkilön keskusteluun, jossa tilanne käydään läpi. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Työntekijän, alihankkijan tai muun toiminnassa mukana olevan on ilmoitettava viipymättä yksikön vastuuhenkilölle tai hänen sijaiselleen, jos hän työssään havaitsee:

- asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen riskin,
- muun toiminnan lainvastaisuuden,
- tai tilanteen, jossa omavalvonnalla ei voida puutetta korjata riittävästi.

Epäkohtailmoitus tehdään suullisesti tai kirjallisesti. Yksikössämme ilmoitus voidaan tehdä esimerkiksi sähköpostilla, suoraan esihenkilölle tai Faminetin epäkohtailmoitus -lomakkeen kautta.

Yksikön vastuuhenkilön on vietävä ilmoitus tiedoksi palveluntuottajalle ja/tai palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialueelle) sekä tarvittaessa lupa- ja valvontavirastoon.

Mikäli ilmoitusta ei käsitellä eikä toimenpiteisiin ryhdytä viivytyksettä, työntekijällä on oikeus tehdä ilmoitus suoraan valvontaviranomaiselle. Työntekijän salassapitovelvollisuus ei estä ilmoituksen tekemistä.

VALVONTAVIRANOMAINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV) 1.1.2026 alkaen. LVV korvaa aiemmat Valviran ja aluehallintovirastojen valvontatehtävät.

Lupa- ja valvontavirasto (LVV)

Verkkosivut: www.lvv.fi

Asiakaspalvelu: arkisin klo 9–15

Sähköposti: kirjaamo@lvv.fi

Päätoimipaikka: Tampere

Asiakkaalla, läheisellä tai henkilöstön jäsenellä on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että palveluyksikön toiminnassa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnallisoin toimin.

Suoja seuraamuksilta

Valvontalain 29 §:n mukaan ilmoituksen tekijää ei saa asettaa epäedulliseen asemaan ilmoituksen johdosta.

Tämä tarkoittaa, että työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä seurauksia, kuten esim. syrjintää, työn vähenemistä tai irtisanomista ilmoituksen vuoksi.

VASTATOIMIEN KIELTO

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen tai irtisanominen
- muu epäedullinen kohtelu
- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen
- syrjintä työtehtävien jaossa
- kielteinen suhtautuminen ilmoituksen tekijään

Vastatoimien kieltö koskee kaikkia ilmoituksia riippumatta siitä, osoittautuuko ilmoitettu epäkohta myöhemmin aiheelliseksi vai ei, kunhan ilmoitus on tehty vilpittömässä mielessä.

Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hän voi ottaa yhteyttä:

- työsuojeluvaltuutettuun
- luottamusmieheen
- valvontaviranomaiseen (Lupa- ja valvontavirasto, www.lvv.fi)

Tiedottaminen ja ohjeistus (Valvontalaki 30 §)

Valvontalain 30 § velvoittaa palveluntuottajaa ja johtoa:

- tiedottamaan työntekijöille ilmoitusvelvollisuudesta,
- sekä ohjeistamaan konkreettisesti, miten epäkohtia havaitaan, miten niistä ilmoitetaan ja kenelle.

Tämä ohje toimii yksikkömme virallisena ohjeena epäkohtien ilmoitusmenettelystä. Se liitetään osaksi yksikkömme omavalvontasuunnitelmaa ja päivitetään tarvittaessa.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi.

Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat ovat tavoitteena korjata mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

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

itseäänmääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itseäänmääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapsen tai nuoren mielipide kuullaan häntä koskevissa asioissa ottaen huomioon hänen ikätasonsa ja kehityksensä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että nuorta kuullaan häntä koskevissa asioissa ja selvitetään hänen mielipiteensä, esimerkiksi asiakassuunnitelmanneuvotteluissa, hoito- ja kasvatussuunnitelmaa ja kausikoosteita laadittaessa, toimintakykymittareita täytettäessä sekä muissa hänen elämäänsä koskevissa asioissa, kuten kouluasioissa ja yhteydenpidosta sovittaessa. Lapsella ja nuorella on oikeus päättää omista asioistaan ja oikeus vaikuttaa yhdessä hyväksi koettuihin sääntöihin ja ehtoihin, kuten päivärytmiin, puhelimen käyttöön, lastenkodilla vierailuihin, harrastuksiin, sosiaalisiin suhteisiin, ulkoiluihin ja ostoksilla käymiseen. Nuorella on oikeus ilmaista mielipiteensä ja se tulee ottaa huomioon myös koskien sosiaalisia kanssakäymisiä, yksityisyyden kunnioittamista, pukeutumista sekä erilaisia tilaisuuksia, kuten aatteelliset/uskonnolliset tilaisuudet. Lähtökohtaisesti missä tahansa lasta tai nuorta koskevassa asiassa hänelle tulee antaa mahdollisuus ilmaista mielipiteensä asiaan ja ottaa hänet osalliseksi suunnitteluun.

Lapselle tai nuorelle kerrotaan heidän mahdollisuudestaan muutoksenhakuun ja kanteluun koskien rajoituksia, laitoksen arkea, sääntöjä ja kohtelua. Nuoren tullessa laitokseen hänen kanssaan käydään läpi nuoren perehdytysohjelma, jossa käydään kaikki nämä asiat läpi. Nuoria ja heidän perheitään tiedotetaan näistä oikeuksista ja käydään keskustelua aina, mikäli nuorta rajoitetaan tai häntä pohdituttaa käytännöt, kohtelu tai muu hänen oikeuksiinsa liittyvä seikka. Lastensuojelulaki määrittää, että nuorella on oikeus mm. hänen tarpeisiinsa vastaavaan sijaishuoltopaikkaan, hyvään kohteluun, oikeus tavata läheisiään sekä sosiaalityöntekijäänsä, oikeus saada ajantasaista tietoa omasta tilanteestaan, oikeus käyttövaroihin sekä yleisesti oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Sijoittajakunnan sosiaaliviranomaiset vastaavat lapsen oikeuksien toteutumisesta yhdessä sijaishuoltopaikan henkilökunnan ja lasten vanhempien kanssa. Näillä kaikilla osapuolilla on velvollisuus toimia lapsen oikeuksien toteutumiseksi.

Konkreettisesti Karekodilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä keskusteluihin, tilanteita ennalta läpi käymällä, nuoren omien toimintamallien harjoittelulla sekä nuorta kuulemalla, luottamuksellisen yhteyden muodostamisella ja hyvällä kohtaamisella.

Mikäli rajoitustoimenpiteitä käytetään, tulee se kirjata nuoren omaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteitä tulee käyttää lievimmän mahdollisen puuttumiskeinon ja rajoittamisen periaatteen mukaan. Rajoitustoimenpiteet eivät saa olla automaattinen käytäntö. Lastensuojelulain mukaisista rajoituksista on rajoituskohtainen toteuttamissuunnitelma, jossa pohditaan sitä, missä laajuudessa

rajoituksia toteutetaan ja miten ne käydään lapsen tai nuoren kanssa läpi. Nuorelle kerrotaan, onko rajoitustoimenpide valituskelpoinen ja kerrotaan mistä ja keneltä voi saada apua valituksen tekemiseen sekä miten valitus toteutetaan. Nuorelle kerrotaan, että ohjaajat ovat velvollisia auttamaan valituksen tekemisessä, mutta nuori voi halutessaan olla myös yhteydessä sosiaalivastaavaan tai sosiaalityöntekijäänsä.

RAJOITUSTOIMENPITEET KAREKODILLA

Lastensuojelulaitoksessa voidaan käyttää lastensuojelulain (417/2007) mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain, kun se on lapsen oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden kannalta välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteet eivät saa olla automaattinen käytäntö, ja niitä tulee käyttää lievimmän mahdollisen puuttumiskeinon periaatteen mukaisesti.

Karekodilla käytettävät rajoitustoimenpiteet:

1. YHTEYDENPIDON RAJOITTAMINEN (LSL 62–63 §)
 - Vain yksikön johtaja tai hänen sijaisensa voi päättää yhteydenpidon rajoittamisesta.
 - Päätös tehdään kirjallisesti ja siitä ilmoitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.
2. AINEIDEN JA ESINEIDEN HALTUUNOTTO (LSL 65 §)
 - Haltuunotetut tavarat säilytetään yksikön johtajan toimistossa lukitussa kaapissa.
 - Tavaroista tehdään asiakaskohtainen listaus.
 - Palautustilanteessa otetaan kuittaus listaan nuorelta.
 - Mikäli sijaishuoltopaikka muuttuu, toimitetaan haltuunotetut tavarat uuteen yksikköön, mikäli niitä ei lain mukaan voida nuorelle itselleen antaa.
3. HENKILÖNTARKASTUS (LSL 66 §)
 - Henkilöntarkastus toteutetaan hienovaraisuutta noudattaen joko toimistossa tai nuoren omassa huoneessa.
 - Tarkastuksessa tavoitteena on, että tarkastuksen suorittaa nuoren kanssa samaa sukupuolta oleva vakituiseen henkilöstöön kuuluva työntekijä.
4. HENKILÖNKATSASTUS (LSL 66a §)
 - Seula otetaan lastenkodin vessassa.
 - Seuloja ja alkometriä säilytetään lääkehoituhuoneessa.

- Seulat tilataan Labema Oy:lta, lääkevastaava hoitaa.
- Seulan manipulointi estetään ottamalla seula mahdollisuuksien mukaan aina ilman ennakkovaroitusta.
- Hienovaraisuuden toteutuminen: seulanäytteen annon valvoja mahdollisuuksien mukaan aina samaa sukupuolta kuin seulan antaja.
- Milloin puhallutetaan tai otetaan seula: aina kun on epäilyä nuoren päihteidenkäytöstä, ja asiaa ei voi muutoin selvittää, ja sen on välttämätöntä ja perusteltua nuoren kasvun ja kehityksen turvaamiseksi.

5. OMAISUUDEN JA LÄHETYSTEN TARKASTAMINEN (LSL 67 §)

- Huonetarkastus: kaksi ohjaajaa ja nuori tarkistavat huoneen, mikäli on epäilyä, että nuorella on hallussaan omaa tai toisen nuoren kasvua tai kehitystä vaarantavaa ainetta tai esinettä.
- Lähetysten tarkastaminen: mikäli aiheuttaa epäilyä, että nuoren lähetys sisältää omaa tai toisten kasvua ja kehitystä vaarantavaa ainetta tai esinettä, lähetys tarkistetaan sen saapuessa ohjaajan läsnä ollessa.
- Kirjeiden sisältöä ei saa tarkistaa. Näissä tapauksissa lähetys jätetään luovuttamatta, kunnes asiasta sovitaan nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

6. KIINNIPITÄMINEN (LSL 68 §)

- Henkilöturvaosaamisen varmistaminen tehdään koulutuksin sekä perehdyttämällä. Kerrataan asioita säännöllisesti.
- Vartijan osallistuminen kiinnipitoon ei ole sallittua.

7. LIIKKUMISVAPAUDEN RAJOITTAMINEN (LSL 69 §)

- Valvonta liikkumisvapauden rajoituksen aikana tapahtuu ohjaajan läsnä ollessa, mikäli nuori poistuu lastenkodin alueelta.
- Tupakointi ei ole sallittu lastenkodin alueella.
- Koulunkäynnin järjestäminen: Karekodin tiloissa toimii Pielaveden yhtenäiskoulun luokka. Jatko-opinnot sovitaan yksilökohtaisesti.

ERISTÄMINEN (LSL 70 §)

Karekodilla ei ole eristämiseen soveltuvaa tilaa, eikä eristämistä käytetä rajoitustoimenpiteenä.

RAJOITUSTOIMENPITEIDEN KIRJAAMINEN (LSL 74 §)

Kaikki rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään viipymättä. Kirjauksesta tulee ilmetä:

- rajoitustoimenpiteen kuvaus ja peruste
- toimenpiteen kesto

- toimenpiteestä päättänyt henkilö
- toimenpiteen toteuttanut henkilö
- lapsen mielipide

JÄLKIPUINTI

Rajoitustoimenpiteen jälkeen käydään lapsen kanssa läpi tilanne ja siihen johtaneet syyt. Jälkipuinnissa:

- kuullaan lapsen kokemus tilanteesta
- käydään läpi, mitä olisi voinut tehdä toisin
- sovitaan, miten vastaavia tilanteita voidaan jatkossa välttää
- varmistetaan lapsen hyvinvointi

Jälkipuinti kirjataan asiakastietojärjestelmään.

MUUTOKSENHAKU JA KANTELU

Nuorelle kerrotaan, onko rajoitustoimenpide valituskelpoinen ja kerrotaan mistä ja keneltä voi saada apua valituksen tekemiseen sekä miten valitus toteutetaan. Ohjaajat ovat velvollisia auttamaan valituksen tekemisessä. Nuori voi halutessaan olla myös yhteydessä sosiaalivastaavaan, sosiaalityöntekijäänsä tai Eduskunnan oikeusasiamieheen.

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 vastaanottajana toimii yksikön johtaja Meiju Roivas, p. 044 906 6866 (meiju.roivas@familiar.fi).

EDUSKUNNANOIKEUSASIAMIES

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo viranomaisten ja julkista tehtävää hoitavien toiminnan lainmukaisuutta. Asiakkaalla, huoltajalla tai läheisellä on oikeus kannella oikeusasiamiehelle, jos hän katsoo tulleen kohdelluksi lainvastaisesti tai perusoikeuksiaan on loukattu.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

Käyntio soite: Arkadiankatu 3, Helsinki

Postiosoite: 00102 Eduskunta

Puhelin: 09 4321 (vaihde)

Verkkosivut: www.oikeusasiamies.fi

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

Nuorelle kerrotaan sijoituksen alussa ja tarvittaessa myöhemmin mahdollisuudesta olla yhteydessä oikeusasiamieheen. Ohjaajat avustavat tarvittaessa kantelun tekemisessä.

Karekodilla on selkeä ja helposti saavutettava menettelytapa, jonka avulla asukas tai hänen läheisensä voi tehdä muistutuksen, kantelun, poikkeamailmoituksen, kehitysidean tai turvallisuushavainnon. Näillä palautekanavilla varmistetaan asiakkaan osallisuus ja oikeuksien toteutuminen sekä palvelujen jatkuva kehittäminen ja turvallisuuden ylläpito.

Menettelytapana on, että asiakas tai läheinen ottaa asian esille suullisesti tai kirjallisesti, ja henkilöstö kirjaa palautteen Faminetin **palautteet, poikkeamat** tai **reklamaatiot** -osioon tilanteen mukaan. Näin varmistetaan, että palaute on dokumentoitu asianmukaisesti ja etenee järjestelmän mukaisesti käsittelyyn.

Muistutuksen tai kantelun voi tehdä myös suoraan omaohjaajalle, yksikönjohtajalle tai muulle henkilökunnan jäsenelle. Tarvittaessa asiakas ohjataan tekemään ilmoitus sosiaalityöntekijälle, aluehallintovirastolle tai Valviraan, mikäli kyseessä on vakava epäkohta, jota ei voida ratkaista yksikön sisällä.

Sosiaalivastaava 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.

Sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatuslakiin (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540). Sosiaalivastaavan palvelu kattaa sekä julkiset että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat. Sosiaalivastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaalivastaavan tavoittaa puhelimitse soittoajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai sähköpostilla.

1. Etelä-Karjalan hyvinvointialue – Heli Tiusanen p. 044 748 5306
2. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue – Henna Lammi p. 06 415 4111
3. Etelä-Savon hyvinvointialue – Heli Korhonen p. 044 351 2818
4. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue – Anette Karlsson p. 040 514 2535
5. Kainuun hyvinvointialue – Tiina Komulainen p. 044 797 0548
6. Kanta-Hämeen hyvinvointialue – Satu Loippo p. 050 599 6413
7. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue – Anne-Mari Furu p. 044 723 2309
8. Keski-Suomen hyvinvointialue – Eija Hiekka p. 044 265 1080
9. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue – Susanna Honkala p. 040 807 4756
10. Kymenlaakson hyvinvointialue – Taija Kuokkanen p. 040 728 7313
11. Lapin hyvinvointialue – Satu Peurasaari p. 040 482 3584
12. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue – Jenni Henttonen p. 029 151 5838
13. Pirkanmaan hyvinvointialue – Sanna Juurakko p. 040 504 5249
14. Pohjanmaan hyvinvointialue – Katarina Norrgård p. 040 507 9303
15. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Hanna Mäkijärvi p. 013 330 8268
16. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue – Kuntakohtaiset numerot löytyvät osoitteesta Pohde – Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue / Potilas ja sosiaaliasiavastaava
17. Pohjois-Savon hyvinvointialue – Sosiaalivastaava p. 044 461 0999
18. Päijät-Hämeen hyvinvointialue – Sosiaalivastaava p. 03 819 2504
19. Satakunnan hyvinvointialue – Jari Mäkinen p. 044 707 9132
20. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue – Clarissa Kinnunen p. 094 191 0230
21. Varinais-Suomen hyvinvointialue – Sosiaalivastaava p. 02 313 2399

Esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen

esihenkilö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jossa asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Asia käsitellään asiakkaan kanssa viipymättä ja asiakasta tiedotetaan asian käsittelyn vaiheista ja tuloksesta.

2.5 Henkilöstö

Karekoti on lastensuojelun erityisyksikkö ja luvanvarainen henkilöstömäärä on 9,5. Karekodilla työskentelee yksitoista sosiaali- tai terveysalan koulutuksen suorittanutta ohjaajaa, joista seitsemällä on ammattikorkeakoulututkinto.

Toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin seurataan arjessa. Mikäli asiakkaan tarve on lupa- ja kilpailutussopimusten mukaisen vahvuuden ylittävää, ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja keskustellaan eri keinoista tukea asiakasta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan käymällä keskustelua kuormittavuudesta, henkilöstön hyvinvoinnista ja noudattamalla henkilöstön hyvinvointia tukevaa suunnitelmaa. Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden kuormittavuustekijät, sekä riittävän hyvän kuntoutustyön mahdollistaminen.

Sijaisten käytön periaatteet: Karekodilla työskentelevät tutut keikkatyöntekijät ja heidät on perehdytetty Karekodille. Sijaisia käytetään tarvittaessa esimerkiksi vakituisen työntekijän sairastuttua. Sijaisilla on sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien hyvä hoitaminen edellyttää riittävän ajan niiden hoitamiseen. Riittävä aika varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla ja viikossa varataan kaksi vuoroa esihenkilötyölle.

Avoimet työpaikat laitetaan auki Work Day-järjestelmän kautta. Ne menevät hakuun työntarjoamisen kautta. Toistaiseksi voimassa oleviin sekä määräaikaisiin paikkoihin työhaastattelut tekevät palvelujohtaja ja yksikönjohtaja. Keikkatyövoiman haastattelut tehdään siten, että haastattelijoina on aina kaksi yksikönjohtajaa alueelta.

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 työntekijän kanssa läpi kolmen kuukauden aikana. Koko henkilöstö osallistuu perehtymiseen. Perehdyttämiseen on nimetty erillinen vastuuhjaaja. Jokainen suorittaa myös Familiarin nettipohjaisen perehdytysohjelman. Perehtyminen aloitetaan välittömästi uuden työntekijän tultua töihin. Eri vastualueiden ohjaajat perehdyttävät oman alueensa. Esihenkilöt 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. Lääkehoitokoulutus, Mapa, Ensiapukurssit ja alkusammutuskoulutus suoritetaan työnantajan järjestämänä. Koulutussuunnitelma on erikseen laadittu yleisellä ja henkilökohtaisella tasolla. Yksikönjohtaja huolehtii siitä, että koulutukset ovat käytynä, sekä seuraa Work Dayssa lupia/pätevyyksiä ja niiden voimassaoloa, suunnittelee vuosittaiseen koulutussuunnitelmaan ohjaajille tarvittavat koulutukset.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Karekoti on lastensuojelun erityisyksikkö ja luvanvarainen henkilöstömäärä on 9,5. Karekodilla työskentelee yksitoista sosiaali- tai terveysalan koulutuksen suorittanutta ohjaajaa, joista seitsemällä on ammattikorkeakoulututkinto.

Toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin seurataan arjessa. Mikäli asiakkaan tarve on lupa- ja kilpailutussopimusten mukaisen vahvuuden ylittävää, ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja keskustellaan eri keinoista tukea asiakasta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan käymällä keskustelua kuormittavuudesta, henkilöstön hyvinvoinnista ja noudattamalla henkilöstön hyvinvointia tukevaa suunnitelmaa. Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden kuormittavuustekijät, sekä riittävän hyvän kuntoutustyön mahdollistaminen.

Sijaisten käytön periaatteet: Karekodilla työskentelevät tutut keikkatyöntekijät ja heidät on perehdytetty Karekodille. Sijaisia käytetään tarvittaessa esimerkiksi vakituisen työntekijän sairastuttua. Sijaisilla on sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty asiakassuunnitelmassa sovitun suunnitelman mukaisesti.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kaikilla nuorilla on käytössään oma huone vähintään 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. Myös ohjaajien tulee kunnioittaa nuoren omaa tilaa ja pyytää lupa huoneeseen tulemiseen. Yhteiset oleskelutilat ovat kaikkien vapaassa käytössä. Ruokailut tapahtuvat ruokasalissa, jossa on nuorille välipalatarpeita aina saatavilla. Ruoka valmistetaan yksikön laitoskeittiössä, jossa nuoret eivät oleskele ilman ohjaajan läsnäoloa.

Karekodilla on kaksi olohuonetta ja harrastustila. Karekodilla on kolme eri suihkutilaa ja neljä WC:tä nuorten käytettävissä. Sauna on nuorten käytettävissä. Varsinaisia saunapäiviä ei ole vaan sauna lämmitetään, kun halukkaita saunoja on.

Toimistotilat sekä henkilökunnan sosiaalitilat ovat ainoastaan työntekijöiden käytössä. Ohjaajille on erikseen omat WC- ja suihkutilat.

Sisustuksessa on huomioitu kodinomaisuus, mutta myös turvallisuuteen vaikuttavat seikat. Rikkonaiset huonekalut korvataan uusilla ja viihtyisyyteen kiinnitetään erityistä huomiota muutoinkin.

Kiinteistössä toimii myös Pielaveden kunnan yhtenäiskoulun koulun erityisopetuksen pienryhmä, jolle on oma luokkatila.

Karekodilla on sisäänkäyntien yhteydessä, ulkona sekä toimiston ovella kameravalvonta, josta on laadittu rekisteriseloste.

Yksikössä on sähköinen palovaroitinjärjestelmä. Palohälyttimet sijaitsevat kaikissa huoneissa ja yleisissä tiloissa. Niiden toimivuus tarkastetaan kuukausittain. Samoin tarkastetaan sammuttimien päiväys sekä sokkalukitus. Kerran vuodessa tarkastetaan savuilmaisimet valtuutetun huoltoliikkeen toimesta sekä käsisammuttimet huolletaan. Tarkastuksesta laadittava asiakirjat liitetään Faminettiin.

Henkilökunnan käytössä on vartijakutsupainike Ajax, jonka avulla työntekijä voi tarvittaessa hälyttää apua. Painikkeen käytöstä on laadittu erillinen ohjeistus. Laitteet testataan säännöllisesti ja kirjataan Faminettiin. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Pekka Kolehmainen, pekka.kolehmainen@familiar.fi

Yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty ohjaajien toimesta. Toisinaan myös ostetaan palvelua ulkopuolelta. Siivoushuollosta on oma suunnitelmansa. Siivous tapahtuu kiertävän tehtävälistan mukaan. Nuorten omien huoneiden siivospäivä on

torstaisin. Nuoria tuetaan siivouksessa ja tarvittaessa ohjaaja on tiiviisti mukana ja tukemassa huoneen siivouksessa.

Ohjaajat pesevät talon pyykit, nuorten lakanat ja pyyhkeet. Nuoret pesevät itse omat vaatteensa ja saavat tähän tarvittaessa tukea ohjaajilta. Nuoria tuetaan oman henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa päivittäin ja tarvittaessa ohjataan intensiivisimmin, mikäli nuorella on tuen tarvetta omasta henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa. Käsienpesusta muistutetaan tiiviisti ja esimerkiksi ruokailun sekä ruoankäsittelyn yhteydessä nuoria ohjataan aina käsien pesuun.

Henkilökunta on perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen yhdessä käytännöistä keskustelemalla. Jokaisella ruokaa valmistavalla työntekijällä on hygieniapassi. Yksikössä on kemikaaliluettelo.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot: Vesa Nuutinen, vesa.nuutinen@familiar.fi.

Hygienioiden ja infektio-ohjeiden toteutumista seurataan arjessa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa. Kaikki käyttöjärjestelmät on suojattu henkilökohtaisilla salasanoilla. Paperiset asiakirjat säilytetään paloturvallisessa kassakaapissa. Kaksi kertaa vuodessa tehdään tietosuojatarkastuksia ja puutteet korjataan välittömästi.

Yksikönjohtaja/vastaava ohjaaja huolehtii asiakkuuden päätyttyä asiakirjojen postituksesta nuoren omalle sosiaalityöntekijälle kolmen kuukauden kuluessa. Asianmukaista kirjaamista ja salassapidon toteutumista arvioidaan arjessa jatkuvasti. Asiakastyön kirjaamiseen perehdytetään ohjaamalla ja neuvomalla sekä kirjaamisvalmennuskoulutuksella. Familiar Pohjois-Savo järjestää vuosittain kirjaamisvalmennuskoulutuksen, jonka kaikki ohjaajat käyvät. Henkilökunta on ohjeistettu kirjaamaan tapahtumat jokaisessa vuorossa katkeamattoman tiedonsiirron vuoksi.

Karekodilla noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä. Kaikki

ohjaajat käyvät Mehiläisen nettipohjaisen tietosuojakoulutuksen. Perekokouksessa korostetaan salassapidon merkitystä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi.

Karekodilla on käytössä lääkinnällisinä laitteina:

- Dräger alkometri: Ohjeet pakkauksessa, kalibroidaan ohjeen mukaan.
- Omron-kuumemittari, ohjeet pakkauksessa, ostetaan vuosittain uusi, ei kalibroida
- Omron verenpainemittari, ohjeet pakkauksessa, ostetaan vuosittain uusi, ei kalibroida.

Lääkevastaava opastaa laitteiden käytössä. Laitteiden ostopäivä merkataan laitteen pakkaukseen.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin. Jos huomataan viollinen laitteisto, voidaan yksiköstä olla yhteydessä kyseisen laitteen myyneeseen tahoon. Jos laite on esim. apuvälinelainaamosta, henkilökunta on yhteydessä lainaamoon. Jos nuori tarvitsee terveystieteiden laitteita, ne hankitaan lääkärin määräyksellä Kysin tai Pielaveden terveystieteiden apuvälinevarastosta, josta saadaan ohjeistus myös niiden käyttöön.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen Karekodilla

Karekodilla huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta kaikessa toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Tämä toteutetaan seuraavilla tavoilla:

1. Rekisterinpitäjän roolin ja vastuiden selkeä määrittely

Karekodilla rekisterinpitäjän rooli ja vastuut määritellään selkeästi lainsäädännön ja tietosuojakäytäntöjen mukaisesti. Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että kaikki henkilötiedot käsitellään lainmukaisesti, ja että henkilötietojen suojaaminen toteutuu kaikissa yksikön toiminnoissa.

2. Tietosuojaja asiakasrekisterit

Karekodilla pidetään huolta siitä, että asiakasrekisterit ovat ajantasaisia ja tietoturvaltisia. Henkilötietojen käsittely tapahtuu tiukasti lainsäädännön mukaan, ja asiakas saa tarvittavat tiedot siitä, miten hänen tietojensa käytetään. Tiedonkeruussa ja käsittelyssä noudatetaan aina periaatteita, kuten tietojen minimointi ja tarkkuus.

3. Ostopalvelu- ja alihankintasopimukset

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa Karekodilla varmistetaan, että kaikki sopimukset ja käytännöt noudattavat tietosuoja-asetuksia ja rekisterinpitäjän velvoitteita. Alihankkijoiden kanssa tehdään aina selkeät sopimukset, joissa määritellään, kuinka henkilötietoja käsitellään ja suojataan. Alihankkijoita valittaessa kiinnitetään erityistä huomiota heidän kykynsä noudattaa tietosuojaa koskevia sääntöjä.

4. Tietosuojakoulutus ja valvonta

Karekodilla henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti tietosuojaan ja rekisterinpitäjän vastuisiin liittyvissä asioissa. Henkilöstö on tietoinen omista vastuistaan henkilötietojen käsittelyssä, ja työntekijöitä valvotaan, jotta tietosuojaa koskevat käytännöt toteutuvat kaikessa toiminnassa.

5. Vastuullinen henkilötietojen käsittely ostopalveluissa ja alihankinnassa

Karekodilla varmistetaan, että ostopalveluiden ja alihankinnan piirissä toimivat tahot ymmärtävät ja noudattavat samoja tietosuojan perusperiaatteita, joita itse palveluyksikkö noudattaa. Alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa tehdään tarvittavat sopimukset, joissa määritellään henkilötietojen käsittelytavat ja vastuut.

6. Tietosuojaan liittyvät auditoinnit ja tarkastukset

Karekodilla suoritetaan säännöllisiä auditointeja ja tarkastuksia, joilla varmistetaan, että rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut toteutuvat kaikessa toiminnassa. Mikäli havaitaan puutteita tai riskejä tietosuojaan liittyen, ne käsitellään välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Tarkastukset tehdään kaksi kertaa vuodessa.

Karekodin rekisterinpitäjänä toimii Pohjois-Savon hyvinvointialue.

Asiakastietolain 90 §:n mukaiset velvollisuudet

Karekodilla huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta seuraavilla tavoilla:

1. Poikkeamien ja häiriöiden ilmoittaminen

Mikäli tietojärjestelmän olennaisissa vaatimuksissa tai tietoverkkoon kohdistuu tietoturvallisuuden häiriöitä, ilmoitetaan asiasta välittömästi rekisterinpitäjälle ja tarvittaessa viranomaisille. Ilmoitukset tehdään lainmukaisessa aikarajassa ja varmistetaan, että kaikki osapuolet saavat tiedon mahdollisista riskeistä.

2. Poikkeamien hallinta ja omavalvonta

Poikkeamat ja häiriötilanteet dokumentoidaan ja niihin puututaan asianmukaisilla omavalvonnallisilla toimilla. Näitä toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan koko häiriötilanteen keston ajan. Toimenpiteiden toteutumisesta ja vaikutuksista pidetään kirjaa, ja tarvittavat korjaavat toimet suoritetaan nopeasti.

3. Koko prosessin valvonta

Poikkeaman ja häiriön aikana koko prosessi ja sen kesto tarkastetaan jatkuvasti, ja tilanteen ratkaisemiseksi toteutetaan tarvittavat toimenpiteet. Omavalvonnan avulla varmistetaan, että tietosuojaja tietoturva pysyvät lakien ja säädösten mukaisina koko tilanteen ajan.

Tällä tavalla Karekodilla varmistetaan, että asiakastietolain vaatimukset täyttyvät ja asiakkaiden tietoturva on turvattu kaikissa tilanteissa.

Teknologian hyödyntäminen

Karekodilla varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus seuraavilla toimenpiteillä:

1. Teknologian valinta ja arviointi

Käytettävä teknologia valitaan huolellisesti arvioimalla sen soveltuvuus ja turvallisuus suhteessa tarjottaviin palveluihin. Teknologiaan liittyvät riskit ja tarpeet arvioidaan säännöllisesti, ja varmistetaan, että ne täyttävät lainsäädännön ja turvallisuusvaatimukset.

2. Henkilöstön koulutus ja käyttöopastus

Henkilöstölle tarjotaan jatkuvaa koulutusta ja käyttöopastusta käytettävän teknologian osalta. Koulutuksessa varmistetaan, että työntekijät osaavat käyttää teknologiaa tehokkaasti ja turvallisesti, sekä ymmärtävät sen mahdolliset riskit ja miten niihin voidaan reagoida.

3. Vikatilanteisiin ja huoltoviiveisiin varautuminen

Karekodilla on suunniteltu toimintasuunnitelmat teknologian vikatilanteita ja pitkiä huoltoviiveitä varten. Näihin kuuluvat muun muassa varajärjestelmät ja toimenpiteet palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi. Asiakkaiden perustiedot ovat lukitussa tilassa ja näin saatavilla manuaalisesti. Sähkökatkoja varten Karekodilla on aggregaatti. Teknologian häiriötilanteissa palveluja voidaan jatkaa tarvittaessa manuaalisesti tai varajärjestelmällä, ja mahdolliset huoltoviiveet huomioidaan ennakoivasti.

4. Jatkuva seuranta ja päivitykset

Teknologiaa seurataan jatkuvasti, ja sen toimivuus arvioidaan säännöllisesti. Päivitykset ja huollot tehdään ajallaan, ja tarvittaessa päivitetään turvallisuusprotokollia ja käytäntöjä, jotta palvelut pysyvät ajantasaisina ja turvallisina.

Näillä toimenpiteillä Karekodilla varmistetaan, että teknologia tukee palveluja turvallisesti ja tehokkaasti, ja että henkilöstö on valmiina reagoimaan mahdollisiin häiriöihin tai vikatilanteisiin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus teknologiaa hyödyntäessä

Karekodilla varmistetaan asiakkaan ja potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen teknologian hyödynnyttämisessä seuraavilla toimenpiteillä:

1. Yksilöllinen arviointi ja suunnittelu

Ennen teknologian käyttöä palveluissa tehdään aina asiakkaan tai potilaan yksilöllinen arviointi, jossa otetaan huomioon hänen tarpeensa, toiveensa ja toimintakykynsä. Teknologian käytön tulee tukea asiakkaan hyvinvointia ja olla sopusoinnussa hänen tavoitteidensa kanssa.

2. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Teknologian käyttö ei rajoita asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Karekodilla asiakas osallistuu aktiivisesti päätöksentekoon siitä, kuinka teknologiaa käytetään, ja hänellä on oikeus päättää, missä määrin hän haluaa hyödyntää teknologiaa omassa hoidossaan. Hänen suostumuksensa ja toiveensa otetaan aina huomioon.

3. Käyttäjäturvallinen teknologia

Käytettävä teknologia valitaan ja mukautetaan asiakkaan ja potilaan tarpeiden mukaan. Teknologian on oltava käyttäjäturvallista ja helposti asiakkaan saavutettavissa. Mikäli asiakkaalla on rajoitteita teknologian käytössä, tarjotaan tarvittaessa tukea ja ohjausta, jotta hän voi käyttää sitä itsenäisesti ja turvallisesti.

4. Henkilökohtainen ohjaus ja tuki

Karekodilla varmistetaan, että asiakkaalla on tarvittavat resurssit ja tuki teknologian käytössä. Henkilökohtaiset ohjaajat tai omaohjaajat tukevat asiakasta teknologian käytössä, ja asiakas voi esittää toiveitaan ja huolenaiheitaan liittyen teknologian käyttöön.

5. Tietosuoja ja yksityisyyden suojaaminen

Asiakkaan ja potilaan yksityisyys turvataan kaikessa teknologian käytössä. Henkilötiedot käsitellään tietosuojalainsäädännön mukaisesti, ja asiakkaalle annetaan selkeät tiedot siitä, miten hänen tietojaan käytetään ja suojataan teknologian avulla. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tai rajoittaa tietojen käsittelyä, jos hän niin haluaa.

6. Seuranta ja palautteen kerääminen

Teknologian käyttöä seurataan säännöllisesti, ja asiakkaalta kerätään palautetta siitä, miten teknologia tukee hänen tarpeitaan. Tämä palautteen avulla voidaan tehdä tarvittavat muutokset ja varmistaa, että teknologia jatkaa asiakasta tukemista hänen hyvinvointinsa edistämiseksi.

Näillä toimenpiteillä Karekodilla varmistetaan, että teknologia tukee asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja että hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu kaikissa palveluissa.

Toimimme rekisterinpitäjä ainoastaan itsemaksaville asiakkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Janita Sirviö, janita.sirvio@familiar.fi.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään vähintään vuosittain.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Janita Sirviö, ja hänen poissa ollessaan sijaisena toimii sairaanhoitaja Miina Kempainen.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Karekodilla yksikönjohtajana toimii Meiju Roivas, Meiju.Roivas@familiar.fi, 0449066866

Omavalvontasuunnitelmassa varmistetaan, että palveluyksikössä noudatetaan tarkasti tietosuojaan ja asiakas- sekä potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, kuten EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) sekä kansallisia säädöksiä. Tässä suunnitelmassa kuvataan käytännön toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan tietosuojaperiaatteiden, kuten tietojen minimoinnin ja luottamuksellisuuden, toteutuminen. Tiedot käsitellään lainmukaisesti ja vain niihin tarkoituksiin, joihin asiakas on antanut suostumuksensa tai jotka ovat välttämättömiä lain mukaan.

Tässä suunnitelmassa alempana on laadittu selkeät ohjeet asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyen. Näissä ohjeissa määritellään, miten tiedot kerätään, tallennetaan ja säilytetään turvallisesti, ja miten henkilötietojen käyttöä valvotaan. Näitä ohjeita ja viranomaismääräyksiä noudatetaan tarkasti kaikissa asiakaspalvelu- ja hoitotilanteissa.

Omavalvonnassa huomioidaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset erityisesti rekisteröidyn oikeuksien toteutumisessa. Rekisteröidyllä on oikeus päättää omista henkilötiedoistaan, saada tietoa niiden käsittelystä sekä pyytää virheellisten tietojen oikaisemista tai poistamista. Näiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnassa säännöllisillä tarkastuksilla, koulutuksilla ja valvonnalla.

Kirjaamisenohjeet Karekodilla

1. Kirjaaminen omilla tunnuksilla

Kirjaaminen tapahtuu aina omilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Tämä varmistaa, että kaikki kirjaukset voidaan jäljittää oikealle henkilölle, ja tiedot pysyvät turvallisina ja luottamuksellisina.

2. Kirjaaminen vuoron aikana

Asiakastyö kirjataan **viipymättä** ja **vuoron aikana**. Kirjaukset tulee tehdä heti asiakastyön jälkeen, jotta tiedot ovat ajantasaisia ja oikein. Tämä estää unohtamista ja virheitä, ja varmistaa, että kaikki tarvittavat tiedot ovat saatavilla reaaliaikaisesti.

3. Kaikki ohjaajat käyvät kirjaamiskoulutuksen

Kaikki ohjaajat osallistuvat säännöllisiin kirjaamiskoulutuksiin. Koulutuksessa käydään läpi kirjaamisen tärkeys, ohjeet ja käytännöt, sekä miten kirjaukset tulee tehdä oikein ja ajantasaisesti. Koulutus varmistaa, että kaikki työntekijät osaavat

käyttää järjestelmiä oikein ja noudattavat asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä.

4. Seuranta ja valvonta

Kirjaamisprosessia seurataan ja valvotaan säännöllisesti. Jos huomataan puutteita tai viivästyksiä kirjaamisessa, niihin puututaan nopeasti ja tarvittaessa koulutusta ja tukea tarjotaan uudelleen.

Näillä ohjeilla varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen Karekodilla on tehokasta, ajantasaista ja lainsäädännön mukaista.

Kirjaamisen perehdytys

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen osana perehdytysohjelmaa. Tämä perehdytys sisältää kattavan ohjeistuksen siitä, miten asiakastyöt kirjataan oikein ja ajantasaisesti. Työntekijät opastetaan käyttämään kirjaamisjärjestelmiä, ja heille annetaan ohjeet asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyen lainsäädännön ja yksikön käytäntöjen mukaisesti.

1. Säännölliset kirjaamiskoulutukset

Kaikki työntekijät osallistuvat säännöllisiin **kirjaamiskoulutuksiin**.

Koulutuksessa käydään läpi:

Kirjaamisen periaatteet: Miksi ja miten asiakastyöt tulee kirjata oikea-aikaisesti ja asianmukaisesti.

Tietosuoja ja lainsäädäntö: Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät lainsäädäntövaatimukset (esimerkiksi tietosuoja ja asiakastiedon salassapito).

Järjestelmien käyttö: Käytettävien kirjaamisjärjestelmien esittely ja opastus niiden tehokkaaseen ja turvalliseen käyttöön.

2. Työn ohessa tapahtuva tuki

Työntekijöille tarjotaan jatkuvaa tukea ja ohjausta asiakastyön kirjaamiseen liittyen työtehtävien aikana. Perehdyttäjä tai tiimivastaava tukee työntekijöitä mahdollisissa kysymyksissä ja varmistaa, että kirjaaminen tapahtuu oikea-aikaisesti ja virheettömästi.

3. Seuranta ja palautteenanto

Työntekijöiden kirjaamisosaamista seurataan säännöllisesti. Jos ilmenee puutteita tai virheitä kirjaamisessa, niitä käsitellään palautteen muodossa, ja tarvittaessa

järjestetään lisäkoulutusta tai tukea. Näin varmistetaan, että kaikki työntekijät pystyvät toteuttamaan kirjaamisveloitteensa oikein ja ajallaan.

4. Perehdytysmateriaalit ja ohjeistukset

Familiarilla on käytössä sähköinen perehdytys ja ohjeet asiakastyön kirjaamisesta. Materiaalit ovat helposti saatavilla, ja niitä voi käyttää apuna kirjaamisessa. Näin työntekijöillä on aina tarvittavat tiedot ja ohjeet käsillä.

Näillä toimenpiteillä Karekodilla varmistetaan, että työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perusteellisesti ja että kirjaaminen tapahtuu lainsäädännön mukaisesti ja ajantasaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkailta ja heidän läheisiltään saadaan palautetta usein keskustelujen lomassa, mutta varsinaista palautteen antamista varten heiltä pyydetään myös kaksi kertaa vuodessa vastaukset palautekyselyyn. Nuorille ja huoltajille on omat vastauslomakkeet, jotka heitä pyydetään täyttämään useimmiten asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä. Sijoituksen päättyessä pyydämme asiakkailtamme palautetta ja käymme keskustelua aiheesta heidän kanssaan. Asiakaspalautteen pohjalta saamme aiheita yksikön kehittämissuunnitelmaan, jota laadimme yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen alkaa toiminnan ja riskien arvioinnista sekä näiden tunnistamisesta tiimissä ja yksilötasolla. Karekodilla toiminnan riskien arviointi tehdään marraskuussa koko tiimin kanssa yhdessä ja tämän pohjalta laaditaan yksikkökohtainen riskiarviointisuunnitelma. Suunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja ja turvallisuusvastaava. Riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään myös jatkuvan poikkeamajärjestelmän kautta, kuukausittaisella omavalvonnan seurannalla, turvallisuuskävelyllä aina kuuden kuukauden välein ja päivittäisillä havainnoilla. Riskejä ennaltaehkäistään sekä riskien hoitoon kouluttaudutaan ensiapuvalmiutta ylläpitämällä sekä Mapa - ja alkusammutuskoulutuksin.

Lääkehoidon riskejä arvioidaan lääkehoitosuunnitelmassa, lääkehoidon kuukausittaisilla seurannalla. Riskien arvioinnin ja muun jatkuvan arvioinnin pohjalta toimintaamme ohjaavia ohjeistuksia ja suunnitelmia päivitetään yhdessä tiimissä. Ohjeistukset, vaadittavat koulutukset ja toimintaa ohjaavat säädökset käydään läpi perehdytyksessä ja suunnitelmat aina niitä päivittäessä.

Turvallisuusvastaavana Karekodilla toimii: Pekka Kolehmainen, pekka.kolehmainen@familiar.fi.

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 laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (Sosiaalihuoltolaki 48§).

Sosiaalihuoltolain 49§:n mukaan ilmoituksen vastaanottanut henkilö ryhtyy välittömiin toimiin ongelman poistamiseksi. Mikäli niihin ei ryhdytä, ilmoituksen tehnyt henkilö tekee ilmoituksen paikalliselle aville. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta käydään läpi perehdytyksen yhteydessä sekä aina omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä tiimissä.



Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaita perehdytetään heidän omista oikeuksistaan ja keinoista tuoda esille epäkohdat, poikkeamat ja riskit. Asiakasta ohjataan kertomaan asia ohjaajille tai yksikön johtajalle välittömästi ja/tai aina halutessaan omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakasta tiedotetaan myös muistutus- ja kantelumenettelystä ja oikeudesta olla yhteydessä oman alueensa sosiaalivastaavaan, jonka yhteystiedot sekä työntarkoitus on nuorille nähtävillä julkisissa tiloissa ilmoitustaululla.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikössä on käytössä turvallisuusriskien hallinnan prosessi, jonka avulla tunnistetaan ja arvioidaan toiminnan riskejä säännöllisesti. Riskien arviointi tehdään vuosittain koko henkilöstön kanssa yhteisessä riskinarviointityöpajassa, jonka pohjalta laaditaan yksikkökohtainen riskiarviointisuunnitelma. Riskienhallintaan osallistuminen kuuluu koko henkilöstölle, ja siihen sisältyy mm. turvallisuuskävelyt, poikkeamien käsittely, perehdytys ja turvallisuuskoulutukset. Riskien arviointi kattaa asiakkaisiin, henkilöstöön, tiloihin, prosesseihin ja mahdollisiin muutostilanteisiin liittyvät tekijät.

Tällä tavalla Karekodilla varmistetaan säädösten mukainen toiminta, henkilöstön tietoisuus vastuistaan sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus osana laadukasta palvelutuotantoa.

Riskienhallinta ja -arviointi toteutetaan suunnitelmallisesti useilla tasoilla:

- Vuosittain laaditaan yksikkökohtainen **toimintariskien arviointi** sekä **työn vaarojen arviointi** koko tiimin kanssa.

- Arvioinnin pohjalta laaditaan **riskiarviointisuunnitelma**, jonka toteutusta seurataan systemaattisesti.
- Jatkuva riskienhallinta perustuu **poikkeamajärjestelmään, asiakas- ja henkilöstöpalautteeseen, henkilöstökyselyihin, turvallisuuskävelyihin (6 kk välein), toimitilatarkastuksiin sekä omavalvontakäynteihin ja -kyselyihin.**

Turvallisuusvarmuutta tuetaan lisäksi ensiapuvalmiuden ylläpitämisellä, **MAPA- ja alkusammutuskoulutuksilla**. Lääkehoidon riskit arvioidaan erillisessä lääkehoitosuunnitelmassa ja sen kuukausittaisessa seurannassa.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittaminen, analysointi ja käsittely ovat keskeinen osa riskienhallintaa. Tapahtumista keskustellaan avoimesti työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa heidän läheistensä kanssa. **Vakavat poikkeamat käsitellään viipymättä** ja niistä seuraavat **korjaavat toimenpiteet kirjataan** henkilöstökokousten muistiin ja omavalvonnan seurantaan. Laatupoikkeamien osalta tehdään juurisyyanalyysi ja suunnitellaan tarvittavat muutokset toimintaan.

Ohjeistukset, koulutukset ja säädökset käydään läpi työntekijöiden perehdytyksessä sekä aina suunnitelmia päivittäessä, mikä osaltaan varmistaa riskien ennakkoinnin ja hallinnan kaikilla toimintatasoilla.

Laadunhallinnan toteuttamistapoja ovat mm.:

- **Kvartaaleittain toteutettava omavalvonnan seuranta** Power BI:n kautta
- **Asiakastytyväisyyskyselyt** kahdesti vuodessa asiakkaille, huoltajille ja sosiaalityöntekijöille
- **Sisäiset auditoinnit** ja riskienarvioinnit
- **Omavalvontasuunnitelman vuosikellon mukainen seuranta**

Tuloksia käsitellään säännöllisesti **tiimipalavereissa**, yksikönjohtajan ja Familiarin laatutiimin johdolla, ja niiden pohjalta tehdään konkreettisia kehitystoimia.

Laadunhallinnan dokumentit on nähtävillä nettisivuilla.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja

palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Ali-hankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma käydään läpi vuosittain tiimissä ja sitä päivitetään tarpeen mukaan.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laativat yksikön johtaja ja ohjaajat. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa: Meiju Roivas, meiju.roivas@familiar.fi, p. 044 906 6866.

Vuosittain vuosikellon mukaisesti omavalvontasuunnitelma päivitetään, ja aina tarvittaessa, mikäli suunnitelmassa olevat olennaiset asiat muuttuvat.

Karekodilla varmistetaan henkilöstön omavalvonnassa osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan seuraavilla tavoilla:

1. Perehdytys ja koulutus

Uudet ja nykyiset työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelman sisältöön ja käytäntöihin säännöllisesti. Koulutuksissa käydään läpi omavalvonnassa periaatteet ja vastuukäytännöt, ja työntekijöitä rohkaistaan aktiivisesti sitoutumaan suunnitelman mukaisiin toimiin.

2. Suunnitelman saatavuus ja ajantasaisuus

Omavalvontasuunnitelma on koko henkilöstön saatavilla ajantasaisena, ja se on helposti löydettävissä palveluyksikön sisäisistä järjestelmistä. Suunnitelman muutoksista ja päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle viipymättä.

3. Säännöllinen seuranta ja valvonta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa. Suunnitelman päivitykset ja muutokset tarkastetaan säännöllisesti ja varmistetaan, että henkilöstö noudattaa ajantasaisia käytäntöjä. Tämä tapahtuu esimerkiksi säännöllisten tiimipalaverien ja palautekeskustelujen avulla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma löytyy Faminetista sekä tulostettuna yksiköstä ruokasalista. Näiden lisäksi omavalvontasuunnitelma on liitteenä Socfinderissa ja Familiarin verkkosivuilla.

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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Pielavesi 26.1.2026



Allekirjoitus: Meiju Roivas