



sarastuskoti

Omavalvontasuunnitelma

Onnela



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	11
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	29
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ..	33
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	41
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	41
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	45
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	46
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	48
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	49
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	49
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	49

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Sarastuskoti Oy
- 2766074-6 ja 1.2.246.10.27660746.10.0 (OID-tunnus)
- Halmepolku 6, 48400 Kotka

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Onnela
- Untamonkatu 6, 48600 Kotka
- Yksikön vastuuhenkilö: Jarno Salovaara, 050 434 2068, jarno.salovaara@sarastuskoti.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- ✓ Palvelut vastaavat niiden rekisteröintiä.
- ✓ Valtakunnallisen palveluntuottajien rekisteriin annetut tiedot ovat ajantasaisia. Palveluntuottaja tarkistaa ja päivittää vuosittain viimeistään 31.3. omat tietonsa rekisterissä sähköisen asiointitilin kautta.

Sarastuskodin toiminta-ajatus on tuottaa laadukasta lastensuojelun perustason sijaishuoltoa sekä ammatillista tukihenkilötyötä tai jälkihuoltoa sen tarpeessa oleville lapsille ja nuorille. Asiakasryhmänä ovat 4-17 vuotiaat lapset/nuoret.

Palveluja tuotetaan Onnela nimisessä toimintayksikössä. Onnelassa on yhteensä seitsemän asiakaspaikkaa.

Sarastuskodissa työskennellään lastensuojelulain mukaisesti. Muita toimintaa ohjaavia lakeja ovat muun muassa sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Työskentely on lapsikeskeistä verkostoyhteistyötä, jossa pyritään turvaamaan lapsen edun toteutuminen ja vaikuttamaan lapsen tilanteeseen myönteisesti. Sarastuskoti tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa sekä jatkuvaa aikuisen läsnäoloa ryhmäkodissa asuville lapsille. Ryhmäkodissa huolehditaan lasten arkipäivän tarpeista, psyykkisestä hyvinvoinnista ja lapsen lähisuhteiden ylläpidosta yksilölliset tilanteet huomioiden. Lasten kohtelu on kunnioittavaa ja arvostavaa.

Tavoitteena on tuottaa hyvinvointia ja kohentaa toimintakykyä turvallisen arjen ja struktuurin avulla sekä koulunkäyntiä tukemalla. Työskentelyssä korostuu aikuisen ja lapsen välinen lämmin suhde sekä ammatillinen, korjaava vuorovaikutus.

Ammatillisen tukihenkilötyön sekä jälkihuollon keskeisenä tavoitteena on lisätä nuoren osallisuutta, asumisen ja elämänhallinnan taitoja, hyvinvointia sekä mahdollisuuksia. Arvokkain työväline on työntekijän ja asiakkaan välille muodostuva luottamussuhde.

Tehtävän tukityön tarkoitus on tukea lasta tai kasvavaa nuorta. Tarjottava tuki on kokonaisvaltaista ja tarpeen mukaan pitkäaikaista. Työskentelyn keskiössä ovat lapsen yksilölliset tarpeet. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lapsen kotiutumista sijaishuollosta tai auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle.

Kaiken työskentelyn perusta on lastensuojelun asiakkaiden aseman vahvistaminen elämäntilanteesta riippumatta. Työntekijä on lapselle aikuisen malli, kuuntelija, keskustelukumppani ja turvallinen henkilö, jonka kanssa voi tehdä yhdessä erilaisia mukavia asioita.

Palvelua tuotetaan Kymenlaakson hyvinvointialueen sekä Uudenmaan hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin asiakkaille.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Sarastuskoti Onnelassa koko henkilöstö vastuuhenkilön ohella osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta tarkastellaan sekä muokataan yhteisissä säännöllisesti toteutuissa henkilökuntapalavereissa.

Lapset ovat mukana toiminnan kehittämisessä ikätasonsa mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on yksikössä julkisesti nähtävillä, josta se on lasten sekä lapsen läheisten luettavissa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja sen toteutumisen seurannasta vastaa yksikön vastuuhenkilö Jarno Salovaara, jarno.salovaara@sarastuskoti.fi, 050 434 2068

Sarastuskodin tietoteknisistä asioista vastaava (Jarno Salovaara) vie ajantasaisen omavalvontasuunnitelman julkisesti nähtäville Sarastuskodin verkkosivuille www.sarastuskoti.fi.

Jokaisessa sarastuskodin yksikössä on oma yksikön vastuuhenkilö. Tämän lisäksi yrityksen johtoon kuuluu palvelujohtaja (Jarno Salovaara) sekä yrityksen toimitusjohtaja (Mikko Siiskonen). Lisäksi Sarastuskodissa on nimettynä tietosuojavastaava (Jarno Salovaara).

Sarastuskodissa yksikön vastuuhenkilö johtaa toimintaa lakien, määräysten ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Hän varmistaa, että henkilöstöllä on selkeät roolit ja vastuut. Johtaminen perustuu asiakasturvallisuuden, asiakaslähtöisyyden ja henkilöstön ammattitaidon varmistamiseen. Vastuuhenkilö valvoo päivittäistä toimintaa, asiakasprosesseja ja henkilöstön toimintakäytäntöjä. Hän seuraa palveluiden toteutumista säännöllisesti esimerkiksi sisäisten auditointien avulla, asiakaspalautteiden käsittelyn kautta ja omavalvonnan seurantamittareilla (esim. poikkeama ja haittatapahtumakaavakkeet). Valvonnan tulosten perusteella tehdään tarvittavia muutoksia toimintatapoihin ja ohjeistuksiin.

Vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö saa riittävän perehdytyksen lakisääteisistä velvoitteista ja toimintakäytännöistä. Hän vastaa henkilöstön jatkuvasta osaamisesta, kuten lääkehoidon turvallisuusosaamisesta, asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja tietosuojan ja tietoturvan osaamisesta. Vastuuhenkilö tukee ja ohjaa henkilöstöä, jotta toiminta on laadukasta ja eettisesti kestävä. Hän huolehtii työhyvinvoinnista ja riittävästä resurssien hallinnasta, mikä vähentää palvelun laadun heikkenemisen riskiä. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että kaikki epäkohdat ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään asianmukaisesti. Hän seuraa ja analysoi haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä huolehtii toimenpiteistä riskien vähentämiseksi. Epäkohtailmoitusten käsittelyyn sisältyy aina korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen.

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla ja sitä noudatetaan käytännössä.

Hän varmistaa, että henkilöstö tuntee omavalvontaan liittyvät velvoitteet ja toimii niiden mukaisesti. Omavalvontaan liittyvät havainnot käydään läpi säännöllisesti yrityksen johdon ja henkilöstön kanssa.

Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii siitä, että palvelut noudattavat lastensuojelulakia, sosiaalihuoltolakia, valvontalakia sekä muita säädöksiä. Hän seuraa viranomais määräyksiä ja ohjeistuksia, ja varmistaa, että ne toimeenpannaan yksikössä.

Vastuuhenkilö raportoi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaisille palvelutoiminnan laadusta, poikkeamista ja kehittämistoimista.

Hän tekee tiivistä yhteistyötä esimerkiksi lupa- ja valvontaviraston kanssa.

Mahdollisissa vakavissa vaaratilanteissa tai epäkohtatilanteissa vastuuhenkilö vastaa viestinnästä ja viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.

Vastuuhenkilö huolehtii, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu eikä tarpeettomia rajoitustoimenpiteitä käytetä.

Hän varmistaa, että asiakkaat saavat tiedon oikeuksistaan ja käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista.

Hän valvoo, että kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja tietosuojasetusten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman osa-alueita käsitellään henkilöstön kanssa säännöllisissä henkilökuntapalavereissa sekä arjen työn lomassa. Henkilöstöä otetaan mukaan mahdollisuuksien mukaan omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä tai päivittäessä. Lopullinen valmis ja päivitetty omavalvontasuunnitelma edellytetään luettavaksi jokaisen työntekijän kohdalla. Tämä varmistetaan työntekijöiden lukukuittauksilla ja keskusteluiden ylläpitämisellä omavalvontasuunnitelman sisällöstä.

Kaikille Sarastuskodin työntekijöille sekä asiakkaille on mahdollistettu tulla kuulluksi päivittäisessä toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmaan ja sen päivittämiseen on mahdollista osallistua tuomalla omia näkemyksiään ja asioitaan esille. Työntekijöiden on mahdollista antaa palautetta toimintayksikössä joko suoraan keskustellen tai nimettömänä esimerkiksi palautelaatikkoon annetun palautteen tai verkkosivuilla annetun palautteen avulla. Asiakkaat voivat antaa palautetta joko suoraan toimintayksikköön henkilöstölle tai vastuuhenkilölle sekä verkkosivuilla annetun palautteen avulla. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta käydään läpi säännöllisesti kuukausittain, ja isommat tarpeelliset muutokset laaditaan viipymättä.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma julkaistaan ja on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla (www.sarastuskoti.fi). Myös omavalvonnan seuranta julkaistaan ja on nähtävillä omavalvontaohjelmassa yrityksen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Verkkosivuille liittämisen hoitaa yrityksen verkkosivuista vastaava henkilö. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön yleisissä tiloissa ilmoitustaulun vieressä tulosteena. Se on tulostettu kansioon, josta

löytyvät myös yksikköön laadittu hyvää kohtelua koskeva suunnitelma sekä yksikön säännöt ja arjen struktuuri. Lapset ja lasten läheiset sekä muut omavalvonnasta kiinnostuneet tahot voivat tutustua omavalvontasuunnitelmaan esteettä.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma yksikön sääntöineen on lähetetty kaikille lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille sekä sijoittaville kunnille. Se on laadittu lasten toiveita ja ajatuksia kuullen, ja se on käyty lasten kanssa läpi. Suunnitelma päivitetään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman pääsääntöinen päivitys on kalenteroitu vastuuhenkilön sekä palvelujohtajan vuosikelloon. Päivitys tapahtuu vähintään kerran vuodessa. Päivitystä on mahdollista toteuttaa myös tiheämmin asioiden muuttuessa oleellisesti tai palautteen niin vaatiessa.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot arkistoidaan omaan kansioon vastuuhenkilön lukitun toimiston lukittuun arkistokaappiin.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki määrittelevät asiakkaiden ja potilaiden oikeudet saada tarvitsemansa hoito ja palvelut.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa määritellään tarvittavat palvelut ja hoitomuodot. Henkilökunta seuraa aktiivisesti asiakkaan terveydentilaa ja hyvinvointia sekä varmistaa, että tarvittavat palvelut järjestyvät oikea-aikaisesti. Onnela tekee tiivistä yhteistyötä esimerkiksi kouluterveydenhuollon, terveystieteiden, erikoissairaanhoidon ja mielenterveyspalveluiden kanssa. Henkilökunnan koulutukset varmistavat, että työntekijät tuntevat ajankohtaiset käytännöt ja hoitoprosessit. Äkillisissä terveydenhuollon tarpeissa sijaishuoltoyksikössä toimitaan nopeasti ja järjestetään esimerkiksi ensiapua tai päivystyksellistä hoitoa.

Yksikön sairaanhoitaja yhdessä yksikön vastuuhenkilön kanssa vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta. Jokainen ohjaaja osaltaan edistää hoitotahoilla asiointia ja tekee havaintoja lapsen terveydentilasta, sekä hoitaa lasta annettujen ohjeiden ja sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

Lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Lapsen palvelukokonaisuudesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jonka kanssa tehdään yhteistyötä lapsen yksilöllisen tilanteen mukaisesti ja palvelukokonaisuuden kartoittamiseksi. Sosiaalityöntekijä antaa luvan tiedonvaihtoon tai toimittaa tarvittavin osin tietoa eri toimijoiden välillä. Sijaishuollosta osallistutaan neuvotteluihin, hoidetaan lapsen päivittäiseen arkeen liittyviä tehtäviä sekä toimitetaan havaintoja eteenpäin lapsen asioista päättävälle taholle. Roolit ja vastuut määritellään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa siten, että riittävästi tietoa asiakkaan voinnista siirtyy eri toimijoiden välillä kuntoutuksen ja hoidon turvaamiseksi.

Lapsella on oikeus osallistua omaa hoitoaan ja palveluitaan koskevaan päätöksentekoon.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Enkäisy- ja hallintatoimet
Yksikön vastuuhenkilön poissaolo	Pieni riski	Yksikön vastuuhenkilön sijainen määritetty
Esimerkiksi sosiaalityöntekijä, terveydenhuollon työntekijät, koulut yms. eivät kommunikoi toistensa kanssa	mahdollinen riski, Asiakkaiden palveluun pääsy vaarantuu.	Hyvä johtaminen, Avoin keskustelu. Yhteistyön merkitys
Riittämättömät resurssit	pieni riski, liian vähän henkilöstöä erilaisissa palveluissa suhteessa lasten tarpeisiin	Tiedottaminen puolin ja toisin, uuden palvelun sopiminen piakkoin

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lapselle laaditaan asiakassuunnitelma, jossa määritellään hänen tarvitsemansa palvelut ja yhteistyötahot.

Sarastuskodin työntekijät pitävät säännöllisiä henkilökuntapalavereita, joissa käsitellään asiakkaiden tilanteita ja varmistetaan yhtenäiset toimintakäytännöt. Yksiköiden vastuuhenkilöt pitävät vastuuhenkilöiden palavereita, jotta ovat tietoisia myös muiden yksiköiden asioista.

Sarastuskodin yksiköt käyttävät yhteistä asiakastietojärjestelmää (Nappula), mikä mahdollistaa tarvittaessa ajantasaisen tiedonkulun yksiköiden kesken. Vain hoitoon ja kasvatukseen osallistuvilla työntekijöillä on pääsy lapsen asiakastietojärjestelmään. Yksikön vastuuhenkilö voi määritellä työntekijälle asiakastietojärjestelmään tarvittavat oikeudet.

Sarastuskodin eri yksiköissä noudatetaan samoja toimintakäytäntöjä, joita ohjaavat organisaation omat ohjeistukset ja lainsäädäntö.

Jokaisella lapsella on omaohjaaja, joka pitää tarvittaessa huolta tiedonkulusta. Tiedonkulun sujuvuus varmistetaan asiakirjahallinnan ja tietoturvallisten sähköisten järjestelmien avulla.

Säännölliset neuvottelut järjestetään lastensuojelun, terveydenhuollon, koulun, mielenterveyspalveluiden ja muiden tarvittavien toimijoiden kesken.

Verkostotyö mahdollistaa nopean reagoinnin muuttuviin tarpeisiin ja varmistaa yhteisen näkemyksen lapsen tilanteesta.

Onnelan työntekijät koordinoivat tietojenvaihtoa ja varmistavat, että eri toimijat ovat tietoisia lapsen tilanteesta ja tarpeista.

Lapsella ja hänen huoltajillaan on oikeus saada tietoa ja osallistua palveluiden suunnitteluun. Lasta rohkaistaan itse osallistumaan hoito- ja palveluprosessiin, jotta hänen äänensä kuuluu päätöksenteossa.

Akuuteissa tilanteissa yhteistyö terveydenhuollon päivystyksen, poliisin ja muiden viranomaisten kanssa on usein välttämätöntä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- ***Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilö:***

Jarno Salovaara, 050 434 2068, jarno.salovaara@sarastuskoti.fi

Sarastuskotiin on laadittu valmiussuunnitelma Kymenlaakson alueellisen riskienarvioinnin pohjalta siltä osin, kuin se on katsottu olevan soveltuva organisaation toimintaan. Yksikön vastuuhenkilö on vastuussa, että kuhunkin mahdolliseen häiriöön on varauduttu asiaan kuuluvalla tavalla, jotta häiriöstä

aiheutuu mahdollisimman pieni haitta yksikössä asuvien lasten arjen sujumiseen yksikössä.

Kaikissa häiriötilanteissa lasten ja nuorten omaisia sekä sosiaalitoimea tiedotetaan häiriöstä ja siitä aiheutuneista toimenpiteistä, kunkin häiriön aiheuttama vaikutus arvioiden. Omaisia tuetaan asian käsittelyssä sekä jälkipuinnissa.

Sarastuskodin johtajat ja esihenkilöt ovat sitoutuneet tukemaan ja motivoimaan yksikön henkilöstöä erilaisten häiriötilanteiden varalta. Häiriöistä ja niihin valmistautumisesta käydään henkilöstön kanssa säännöllisesti keskustelua, joka tukee henkilökunnan toimintakykyä, jos jokin häiriötilanne tapahtuu.

Sarastuskodissa on käytössä ”Ilmoitus tapaturmasta, läheltä piti-tilanteesta, tai häirinnästä/epäasiallisesti kohtelusta” -lomake. Henkilökunta on ohjeistettu täyttämään lomake aina, kun tapahtuu tapaturma, läheltä piti -tilanne, tai joku asiakkaista tai työntekijöistä kokee häirintää tai epäasiallista kohtelua.

Lomakkeet käydään läpi säännöllisesti henkilökunnan kanssa henkilökuntapalavereissa ja tehdään mahdolliset tarvittavat toimenpiteet, jotta kyseisenlaiset tilanteet voitaisiin jatkossa ehkäistä. Yksikön vastuhenkilö arkistoi lomakkeet ja ilmoittaa ne sovituksi valvovalle viranomaiselle.

Yksikössä on vakituinen, vaatimukset täyttävä henkilöstö. Henkilöstö työskentelee yksikössä kokoaikaisesti. Henkilöstöllä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, sosionomeja sekä lähihoitajia.

Yritykseen on rekrytoitu sijaisia, joita tarpeen tullen käytetään korvaamaan omaa henkilöstöä. Tarpeet arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Sijaiset ovat sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaavia, tai alalle opiskelevia henkilöitä. Sijaisrinki on kattava ja aktiivinen. Tarvittaessa voidaan hyödyntää omaa henkilöstöä ylityönä.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön sairastuminen	Hyvin mahdollinen, voi vaikuttaa hoidon jatkuvuuteen	Sijaisrinki, joka on kattava ja aktiivinen. Tarvittaessa ylityön tarjonta omalle henkilökunnalle.
Sähkön jakelun keskeytys	Todennäköisemmin lyhytaikainen, väliaikainen vaikutus	Aggregaatti, muut varavirtalähteet, kotivara ⁷² , asiakkaiden rauhoittelu, tiedottaminen
Tieto- ja viestintäverkkojen palveluiden häiriöt	Todennäköisemmin lyhytaikainen, väliaikainen vaikutus	Henkilöstön ohjeistus laitevikoihin, aggregaatti, asiakkaiden rauhoittelu, tiedottaminen

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Katso lisää sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

Sarastuskodin toiminnan on täytettävä muun muassa seuraavat lainsäädännössä asetetut vaatimukset:

- Lastensuojelulaki: lapsen etu on ensisijainen (4 §), Sijaishuollossa olevan lapsen oikeus hyvään hoitoon ja kasvatukseen, turvalliseen kasvuympäristöön sekä yksilöllisiin tarpeisiin vastaaviin palveluihin (54 §), Henkilöstön mitoitustas ja pätevyysvaatimukset (60 §), Rajoitustoimenpiteiden käyttö vain lain sallimissa tilanteissa (61–72 §).
- Sosiaalihuoltolaki: Palveluiden on oltava asiakaslähtöisiä, laadukkaita ja oikea-aikaisia, Palveluiden tulee edistää lapsen hyvinvointia ja osallisuutta.
- Terveystieteiden ministeriön laki: Lapsella on oikeus tarvitsemiinsa terveydenhuollon palveluihin sijaishuollossa ollessaan.

Perusvaatimuksena Sarastuskodissa on

- Turvallisuus ja hyvinvointi: Onnelassa tarjotaan lapsille turvallinen, kodinomainen ympäristö ja tuetaan heidän psyykkistä ja fyysistä hyvinvointiaan.
- Yksilöllisyys: Jokaiselle lapselle laaditaan henkilökohtainen asiakassuunnitelma, jossa huomioidaan hänen tarpeensa, taustansa ja kehitysvaiheensa. Jokaiselle lapselle laaditaan myös henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma.
- Osallisuus ja itsemääräämisoikeus: Lapsen näkemyksiä ja mielipiteitä kuullaan häntä koskevissa asioissa.
- Ammatillinen henkilöstö: Huolehditaan, että henkilökunnalla on riittävä koulutus ja osaaminen, ja heidän tulee saada säännöllistä täydennyskoulutusta.
- Monialainen yhteistyö: Huolehditaan, että yhteistyö esimerkiksi koulun, terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden kanssa on sujuvaa ja asiakaslähtöistä.

Sarastuskodissa laadun ja vaikuttavuuden mittareina käytetään asiakaspalautteita (lapset, huoltajat, sijaishuollon sosiaalityöntekijät), lasten hyvinvoinnin ja kehityksen seuranta, rajoitustoimenpiteiden seuranta, henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista (henkilöstökyselyillä ja keskusteluilla), sekä asiakassuunnitelmien ja hoito- ja kasvatussuunnitelmien toteutumista (vastuuhenkilö päävastuussa).

Lisäksi lupa- ja valvontavirastot ja hyvinvointialueen omat valvovat viranomaiset tekevät säännöllisiä tarkastuksia yksikköön, hyvinvointialueet määrittelevät laatua palvelusopimusten mukaisesti, jokaisesta asiakkaasta tehdään säännöllisesti arviointia ja raportointia. Myös kaikki poikkeamat (esim. rajoitustoimenpiteet, väkivaltatilanteet) kirjataan ja käsitellään asianmukaisesti.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön riskienhallinnasta. Yrityksen johtoryhmässä ennakoitaan mahdollisia kriisejä ja harjoitellaan pohdinnasta saatavien skenaarioiden avulla erilaisia tilanteita. Skenaarioiden luominen vaikuttaa riskinarvioon, jolloin kriisejä voidaan myös ennaltaehkäistä. Kriiseistä voidaan oppia myös muiden toimijoiden osalta seuraamalla uutisointia; voisiko vastaava tilanne tapahtua myös Sarastuskodissa? Kuinka silloin olisi hyvä toimia?

Kun skenaarioita on mietitty, niistä todennäköisimmät valitaan ja niihin valmistaudutaan. Valmistautumista voidaan tehdä koko organisaation tasolla, mutta myös yksilötasolla. Sarastuskodissa valmistautumista organisoidaan johtoryhmän toimesta. Organisaation tasolla tulee miettiä viestinnän ohella myös toiminnan turvaamista, eikä voida keskittyä vain toiseen osa-alueeseen. Viestintä ja kriisitilanteen toiminta nivoutuvat yhteen.

Kriisiviestintää harjoitellaan organisaatiossa esihenkilöiden yhteisissä palaverissa vuosittain. Tuolloin järjestetään etukäteen kartoitettujen riskien pohjalta simulaatio, ”tiedotustilaisuus”, jolloin kriisiviestinnän konkretiaa voidaan harjoitella. Simulaation pohjalta tehtyjä havaintoja käytetään yhteisen oppimisen tueksi.

Sarastuskodissa yksikön vastuuhenkilöt ja palvelujohtaja seuraavat aktiivisesti somekanavia ja mediaa. Mahdollisiin mainehaittoihin pyritään puuttumaan varhaisessa vaiheessa.

Kriisin tapahtuessa toimitaan siten, ettei palveluntuotanto vaarannu. Tarvittaessa rekrytoidaan tilapäistä lisätyövoimaa, jotta avainhenkilöt vapautuvat tehtävistään hoitamaan kriisiä. Yrityksen johtoryhmä vastaa työnjaosta, kriisinhallinnasta sekä henkilöstön ohjeistamisesta tarpeellisin osin. Palvelujohtaja huolehtii yksiköiden toiminnan jatkuvuuden turvaamisesta. Palvelujohtaja vastaa sisäisistä ja ulkoisista julkituloista esimerkiksi somekanavissa tai henkilöstön tai median suhteen. Palvelujohtaja pitää lokia tehdyistä toimenpiteistä ja havainnoista. Toimitusjohtaja turvaa yrityksen taloushallinnan ja mahdolliset hankinnat kriisin keskellä.

Koko henkilöstön tehtävä on kartoittaa ja havainnoida organisaation toimintaan kohdistuvia uhkia, häiriötilanteita ja maineriskejä ja kertoa niistä riittävän ajoissa. Jos tätä ei tehdä, tilanteet voivat muuttua koko organisaatiota koskeviksi kriiseiksi. Näitä riskejä voivat olla esimerkiksi negatiivinen somekirjoittelu, työntekijän asiaton käyttäytyminen tai toistuva tehtävien laiminlyönti. Nämä kaikki vaarantavat palvelun laadun.

Henkilöstön tulee kertoa huolenaiheistaan esihenkilölle. Esihenkilön puoleen voi kääntyä kaikissa huolta aiheuttavissa tilanteissa, eikä työntekijän tarvitse itse arvioida, kuinka vakavasta tai laajasta asiasta on kysymys. Ilmoitukset tehdään suullisesti tai esihenkilön ollessa pois haittatapahtuma-kaavakkeen avulla esihenkilölle, joka vie asian arviointiin johtoryhmälle. Akuutit kriisitilanteet ilmoitetaan suoraan työnantajalle suullisesti.

Tilanteet käydään johtoryhmässä läpi laaditun kaavakkeen perusteella. Ne puretaan ja niistä pyritään oppimaan. Mikä toimi? Mitä olisi voitu tehdä toisin? Tarvitseeko ohjeistusta muuttaa tai laatia muuta materiaalia? Miten vastaavalta voidaan välttyä jatkossa?

Sarastuskodissa noudatetaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (GDPR).

Yrityksellä on apuna D-fence:n Easy GDPR -palvelu, josta saa tarvittaessa apua tietosuojaa-asioihin.

Henkilötietojen käsittely on lainmukaista, ja lasten tiedot on suojattu erityisen tarkasti.

Asiakkaiden henkilötiedot on suojattu tietomurroilta ja väärinkäytöksiltä.

Turvallisuuden varmistamiseksi kaikki digitaalinen viestintä ja etäpalvelut on toteutettu suojatuilla ja hyväksytyillä järjestelmillä (esim. salatut videoyhteydet Teamsilla ja turvallinen asiakastietojärjestelmä).

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Yksikkö on lastenkotikäyttöön remontoitu yksitasoinen suuri omakotitalo.

Yksikössä on jokaisella lapsella oma huone, suuret oleskelutilat, alueita leikkiin ja pelaamiseen, WC tilat, sauna, keittiö sekä suuri aidattu takapiha, johon kuuluu myös pieni metsäalue.

Lasten huoneet sijaitsevat oleskelutilojen läheisyydessä molemmin puolin taloa. Lähtökohtaisesti lapsia ei siirretä huoneesta toiseen, vaan jokainen lapsi saisi asua samassa huoneessa ja sisustaa sen mieleisekseen. Huonetta voidaan yhdessä lapsen kanssa maalata tai tapetoida, hankkia sinne lapsen toivomia huonekaluja, sisustusesineitä tai tavaroita.

Tapauskohtaisesti huoneen vapautuessa voidaan muutoksia tehdä, mikäli vastuuhenkilö arvioi, että se on mahdollista. Lähtökohtana kuitenkin pidetään, että pienin, taloon viimeisimmäksi tullut tai aikuisten arvion mukaan enemmän huomiota tarvitseva lapsi on yleisiä tiloja läheisimmissä huoneissa. Vaikka lapsi olisi pidempään pois yksiköstä, huonetta ei käytetä muuhun käyttöön vaan se on hänelle varattu.

Työntekijät varmistavat lapsen yksityisyyden suojan.

Lapsia ohjataan ja neuvotaan heidän tullessa yksikköön erilaisista Onnelaan liittyvistä käytännöistä. Yksi osa-alue on läheisten ja kavereiden vierailut, joita jokaisen kanssa toteutetaan erikseen sovittavalla tavalla. Lähtökohtaisesti vierailut yksikössä toteutetaan ennalta sovitusti sekä läheisten, että kavereiden kanssa. Yksikön erillinen palaveritila voi myös olla tapaamisiin käytössä oman huoneen lisäksi.

Yksikön tiloissa/tiloihin on esteetön kulku. Palo- ja pelastusasiat ovat hoidettu asianmukaisesti ja pelastusviranomaisen vaatimusten mukaisesti.

Yksikköön on rakennettu uusi ilmanvaihtojärjestelmä takaamaan terveellisen ilmanvaihdon yleisiin tiloihin sekä lasten huoneisiin.

Yksikön takapiha on viihtyisä ja turvallinen. Se on aidattu ja siinä on huomioitu yksityisyyden suoja. Takapihalta löytyy myös iso terassi ja paljon tilaa leikkimiseen.

Yksikön yleiset tilat ovat avarat ja soveltuvat hyvin lastensuojelulaitoskäyttöön. Lasten omat huoneet ovat tilavia ja viihtyisiä.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyysvaikutteet sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Yksikössä tehdään yhteistyötä paikallisen terveysturvallisuuden kanssa, joka on tehnyt yksikköön käyntejä määräajoin. Yksikössä on tehty radonmittaus, laadittu kemikaalilistaus käyttöturvallisuustiedotteineen ja sovittu kylmälaitteiden lämpötilojen omavalvonnasta. Yksikön tilat on tarkistettu terveysturvallisuuden osalta. Yksikköön on rakennettu kattava ilmanvaihtojärjestelmä takaamaan terveellisen ilman. Lämpötiloja ohjataan lämmönjakohuoneessa olevan maalämpöyksikön kautta. Asiakashuoneissa lämpötilan säätöä on ohjattu sopivan huonelämpötilan takaamiseksi.

Yhteistyötä eri viranomais tahojen kanssa tehdään tarvittaessa matalalla kynnyksellä. Terveysturvallinen sekä pelastusturvallinen tekevät käyntejä säännöllisesti. Vastuuhenkilö yhdessä kiinteistön omistajan kanssa osallistuu käynneille. Tarvittaessa toiminnassa tehdään muutoksia ja kehittämistyötä saadun ohjauksen perusteella.

Onnela yksikkö on saanut Aluehallintovirastolta yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen luvan 25.11.2024.

Yksikkö Onnelaan on tehty viimeisin terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 10.12.2024. Tarkastus tehtiin Kotkan ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelman 2024 mukaisesti. Kaikki vaatimusten mukaiset osa-alueet olivat kunnossa. Osa-alueissa olivat seuraavat kohdat

- perustiedot
- riskiarviointi ja omavalvonta
- tilat, kalusteet, välineet ja laitteet
- tilojen terveydelliset olosuhteet ja vaikutukset ympäristöön
- puhtaanapito
- jätteet ja jätevedet
- talous ja käyttövesi

Yksikkö Onnelaan on tehty viimeisin pelastusturvallisuuden yleinen palotarkastus 19.12.2024. Tarkastuksella tehtyjen havaintojen perusteella kohteen toiminnassa ei havaittu puutteita pelastuslain velvoitteiden noudattamisessa.

Kohteen turvallisuusasiakirjat sekä paloteknisten laitteistojen huolto- ja muut kunnossapitoraportit on koottu yhteen kansioon, josta ne ovat helposti luettavissa. Pelastussuunnitelma on päivitetty 1/2026. Poistumisreitit on opastettu valaistuin sekä osittain myös jälkiheijastavin poistumisopastein.

Sarastuskoti Onnelan henkilöstö on nimennyt toimitiloihin liittyviä riskejä, joita ovat:

- sisäpihan terassin liukkaus etenkin rapuissa, mikäli hiekoitusta ei ole suoritettu
- kaatuminen, tavarat pidetään siististi omilla paikoillaan
- saunan kiukaan päälle jääminen, aikuiset huolehtivat käynnistuksen ja sammuttamisen
- tulentekovälineiden väärinkäyttö, pidetään niille varatuissa paikoissa ja vain aikuisten saatavilla
- rikkoutuneet kodinkoneet, niiden välitön poistaminen tai saattaminen käyttökuuntoon
- toimintaan liittyvät riskit kuten palovammat tai viiltohaavat. Esimerkiksi keittiössä työskennellessä, huolellisuus työssä ja työrauhan turvaaminen
- lääkkeisiin liittyvät riskit, mikäli lääkkeen jaossa tapahtuisi jotain odottamatonta, huolellisuus ja työrauhan turvaaminen

Asiakastyöhön liittyvät riskit:

- Lapsiin liittyvät mahdolliset haasteet, kuten karkaaminen tai väkivalta
- lääkehoitoon liittyvät riskit, kuten unohdettu lääke tai dosetti on jaettu virheellisesti
- tiedon kulun puute
- lapsen kiinnipitäminen

Henkilöstöön liittyvät riskit:

- tiedon kulun puute
- tuntemattomat keikkalaiset.
- väsähtäminen työhön
- perehdytyksen puute

Ohjeet riskinhallintaan ja omavalvontaan tulevat päivittäisessä arjessa ja elävät osin myös vuodenaikojen mukaan. Riskinhallinta liittyy olennaisesti asiakastyöhön; yksikössä asuvat lapset tunnetaan, heidän asioistaan viestitään työryhmässä säännöllisesti ja yksikön yleinen ilmapiiri on työntekijöiden tiedossa ja siihen pyritään vaikuttamaan positiivisesti.

Työtä ohjataan perehdyttämällä uudet työntekijät ja sijaiset riittävän kattavasti. Ajantasainen perehdytyskansio on toimistossa tulostettuna.

Omavalvontasuunnitelma löytyy talon yleisistä tiloista ilmoitustaululta sekä perehdytyskansion yhtenä osa-alueena. Uutta työntekijää perehdytettäessä hänelle kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta ja tutustutaan sen sisältöön.

Työtä ohjataan esimerkiksi toistuvia tehtäviä merkitsemällä kalenteriin, jolloin varmistutaan siitä, että työt jakautuvat tasaisesti ja arkipäiväiset asiat tulevat hoidetuksi. Kalenteriin merkitsemällä toteutuvat myös turvallisuuteen liittyvät tehtävät.

Lisäksi yksikössä on voimassa olevat hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä pelastussuunnitelma. Suunnitelmat ovat osa uuden

työntekijän perehdyttämistä, ja niihin tutustutaan työsuhteen ensimmäisten viikkojen aikana.

Vaara- tai läheltä piti -tilanteen tapahduttua yksikössä on toimistossa tulostettuna kaavakkeita, joka työntekijän tulee täyttää ja palauttaa yksikön vastuuhenkilölle. Lisäksi käytössä on varhaisen tuen kaavake työntekijän jaksamisen tunnistamiseen ja kartoittamiseen.

Sarastuskodissa pyritään jatkuvasti kehittämään sellaisia työtapoja -ja kulttuuria, jotka edistävät asiakkaiden turvallisuutta. Turvallisuudesta huolehtiminen liittyy kaikkiin arjen yksittäisiin työtehtäviin. Yksittäisenä arvona turvallisuus on Sarastuskodissa tärkeimmällä sijalla, ja se on pientenkin arkisten päätösten taustalla.

Asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta turvallisuudesta huolehtiminen merkitsee tasalaatuista, luotettavaa ja jatkuvaa palvelua. Riskejä pyritään tunnistamaan, jotta niitä voidaan ennaltaehkäistä tai minimoida. Arkityötä ohjaavat menettelytapaohjeet on laadittu mahdollisimman kattaviksi sekä seikkaperäisiksi, jotta ne tuovat työntekijälle keinoja työtehtävissä esiin tuleviin tilanteisiin. Menettelytapaohjeita sekä perehdytyskansion materiaalia päivitetään jatkuvasti vastaamaan toimintaa sekä ajantasaista lainsäädäntöä.

Sarastuskodissa tehdään jatkuvasti riskienhallinnan kartoitusta sekä työolosuhteiden, että asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Kartoitus tehdään erillisten lomakkeiden avulla, ja tulokset käsitellään johtoryhmässä, johon kuuluvat laitosten vastuuhenkilöt sekä palvelujohtaja, sekä sen jälkeen henkilökuntapalaverissa koko henkilöstön kesken. Esille tulevat korjaus- tai muutostarpeet laitetaan toimeen viipymättä.

Sarastuskodissa omavalvonta on osa jokaisen työntekijän työtä. Kaikki työntekijät ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä perehtyneet valmiin omavalvontasuunnitelman sisältöön.

Sarastuskodissa on henkilökuntapalaveri säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Tuolloin koko henkilöstö on paikalla ja toiminnasta keskustellaan laajasti. Turvallisuusasiat ja omavalvontaan liittyvät asiat ovat kestoaihe esityslistalla. Palavereissa on mahdollista käydä läpi havaittuja riskejä, turvallisuuspoikkeamia ja tarvittavia korjaavia toimenpiteitä.

Henkilökuntapalaverien välillä esille tulevat akuutit asiat viestitään sähköisessä tietojärjestelmässä, johon jokaisella työntekijällä on luku- ja kirjoitusoikeus. Järjestelmän avulla sama tieto talon toiminnasta tai esimerkiksi yksittäisen asiakkaan voinnista on kaikkien työvuorossa olevien saatavilla. Lisäksi havaituista riskeistä tai puutteista voidaan viestiä myös välittömästi käytössä olevassa sähköisessä info-vihossa.

Päivittäistä tiedonkulkua tehostetaan vuoronvaihdoissa ja työvuoron aikana suullisella raportilla sekä sillä, että jokainen työntekijä lukee kaikkien asiakkaiden

raporttimerkinnät viipymättä työvuoroon saapumisen jälkeen. Toimistossa olevassa pöytäkalenterissa on selkeät merkinnät siitä, mitä asioita päivän aikana tulee hoitaa.

Yksikkö Onnelassa on jaettu henkilöstön kesken vastuualueita. Lisäksi johdolla on omat vastuunsa. Vastuualueina ovat kiinteistön kunto, toimisto, yksikön auto, palo- ja pelastus, turvalaitteistojen testaus, kotivara⁷², lääkkeet ja ensiapu, lääkehoito, virkistys, omakirjat, lelut ja pelit, keittiö, sisustus ja piha, varastot, autotallit, harrastevälineet, työkalut, retket ja reissut, siivous sekä opiskelijat. Kiinteistön omistajat vastaavat kiinteistön rakenteellisista muutoksista ja arvioi niiden tarpeellisuutta.

Sarastuskodissa välineiden hankinnoista ja tarpeellisuudesta keskustellaan aina yksikön vastuuhenkilön kanssa, joka päättää niihin kohdistuvista lopullisista päätöksistä yhdessä johtoryhmän kanssa. Yksikön vastuuhenkilöllä on päävastuu huolehtia, että yksikössä on turvallisia välineitä. Jokainen henkilökunnan jäsen on kuitenkin velvollinen huolehtimaan työvuorossaan mahdollisten rikkoutuneiden tai vaaraa aiheuttavien välineiden välittömästä käytöstä poistamisesta ja mahdollisesta huollon tarpeen ilmoittamisesta yksikön vastuuhenkilölle.

Mikäli havaitaan vaaraa aiheuttava väline, niin siitä tehdään myös vaaratilanne ilmoitus yksiköstä löytyvälle kaavakkeelle. Sen käsittelee yrityksen johtoryhmä. Mikäli yksikössä on väline, joka vaatii koulutusta, järjestetään sitä henkilökunnan jäsenille ennen välineen käyttöönottoa. Tämän toteutumisesta huolehtii yksikön vastuuhenkilö. Mikäli väline vaatii huoltoa, ilmoitetaan siitä yksikön vastuuhenkilölle, joka varaa huoltoajan.

Yksikössä tehdään yhteistyötä paikallisen terveysturvaviranomaisen ja pelastusviranomaisen kanssa, jotka ovat tehneet yksikköön käyntejä määräajoin. Yksikössä on esimerkiksi tehty radonmittaus, sovittu kylmälaitteiden lämpötilojen omavalvonnasta ja laadittu kemikaalilistaus käyttöturvallisuustiedotteineen. Kuluttajakemikaalit säilytetään erikseen lukitussa varastossa. Kemikaalilistaus päivitetään aina kun tapahtuu muutoksia, lisäyksiä tai poistoja hankittaviin kemikaaleihin.

Kaikki terävät välineet, kuten veitset ja sakset säilytetään lukitussa kaapissa. Tilat pidetään siisteinä ja esteettöminä kulun kannalta.

Poistumistiet pidetään avoinna ja omavalvontaa tehdään palo- ja pelastusasioissa (esimerkiksi palohälytysten toiminta, poistumistievalaistukset /merkinnät jne.)

Henkilöstöä koulutetaan toimimaan haastavissa asiakastilanteissa, sekä haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn.

Toimistojen, varastojen ja lääkehuoneen ovet pidetään lukittuina. Ulko-ovista pääsee sisältä ulos, mutta ulkoa sisälle ne ovat lukittuina. Henkilökunnan kanssa käydään keskusteluja toimintaympäristön turvallisuudesta arjen työn ohella sekä säännöllisissä henkilökuntapalavereissa. Lisäksi uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu toimintaympäristön turvallisuusasiat.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

- **Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta**
Yksikön vastuuhenkilö Jarno Salovaara
- **Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot**
Jarno Salovaara, tietosuojavastaava, jarno.salovaara@sarastuskoti.fi, 050 434 2068

Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löydät tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta.

Koska Sarastuskoti käsittelee laajamittaisesti arkaluonteisia tietoja, niin yritykseen on nimetty tietosuojavastaava. Asiakastietoihin pääsevät vain ne työntekijät, joilla on työtehtäviensä vuoksi siihen oikeus.

Käytössä on henkilökohtaiset tunnukset ja kirjautumiskäytännöt. Työntekijät saavat säännöllistä koulutusta tietosuojasta ja tietoturvasta.

Tietojärjestelmissä käytetään salattua viestintää ja varmuuskopiointia.

Sarastuskodilla on palvelusopimus D-Fence Oy:n kanssa, joka auttaa huolehtimaan tietosuojan (GDPR) toteutumisesta lain vaatimusten mukaisesti.

Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan viipymättä rekisterinpitäjälle.

Sarastuskodissa asiakastietojen käsittely on lainmukaista, kohtuullista ja läpinäkyvää. Asiakastietoja käsitellään vain lainmukaisin perustein (esim. lakisääteinen velvollisuus, asiakkaan suostumus tai elintärkeä etu).

Asiakkaita informoidaan heidän tietojensa käsittelystä ymmärrettävästi ja selkeästi.

Tietoja kerätään ja käsitellään vain ennalta määriteltuihin, laillisiin tarkoituksiin (esim. asiakashoito, lakisääteiset raportoinnit).

Käsittely on tietojen minimointia noudattavaa. Kerätään vain tarpeelliset tiedot asiakkaan hoitoon ja palveluihin liittyen.

Tietojen oikeellisuus varmistetaan säännöllisillä tarkistuksilla ja tarvittaessa päivittämällä ne.

Tiedot säilytetään vain niin kauan kuin lainsäädäntö edellyttää, ja tarpeettomat tiedot hävitetään asianmukaisesti.

Asiakastiedot suojataan teknisin ja organisatorisin toimenpitein, kuten pääsynhallinnalla ja tietojärjestelmien tietoturvapäivityksillä.

Asiakkaat ja heidän huoltajansa voivat käyttää heille kuuluvia oikeuksiaan.

Heillä on oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä. Asiakkaiden ja heidän huoltajien on mahdollisuus nähdä tietosuojaseloste, jossa kerrotaan, mitä tietoja kerätään, mihin niitä käytetään ja mihin niitä mahdollisesti luovutetaan.

Heillä on oikeus tarkastaa omat tietonsa. Asiakas tai huoltaja voi pyytää saada tietoonsa, mitä tietoja hänestä on tallennettu.

Heillä on oikeus tietojen oikaisemiseen. Virheelliset tai vanhentuneet tiedot voidaan oikaista asiakkaan pyynnöstä.

Asiakas voi pyytää tietojensa käsittelyn rajoittamista esimerkiksi silloin, kun tietojen paikkansapitävyys on kiistanalainen.

Sarastuskodilla on nähtävillä tietosuojaseloste, jossa kerrotaan heidän tietojensa käsittelystä.

Asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi, mitä tietoja kerätään, miksi, kuka niitä käsittelee ja miten hän voi käyttää oikeuksiaan.

Rekisteröityä informoidaan myös siitä, miten hän voi tehdä valituksen tietosuojavaltuutetulle.

Sarastuskodilla on ajantasainen tietoturvasuunnitelma (tulostettuna yksikön toimistossa), josta vastaa yrityksen tietosuojavastaava. Hän ohjaa tarvittaessa henkilöstöä tietosuoja-asioissa ja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta.

Kaikki työntekijät perehdytetään ohjeisiin jo työsuhteen alussa ja säännöllisesti sen aikana.

Mahdollisuuksien mukaan henkilöstölle tarjotaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Tietosuojaa koskevia ohjeita kerrataan osana henkilökuntapalavereja ja kehityskeskusteluja.

Yksikön vastuuhenkilö ja tietosuojavastaava seuraavat, että henkilöstö noudattaa ohjeita päivittäisessä työssä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteensa alussa salassapitosopimuksen, jossa sitoudutaan henkilötietojen suojaamiseen. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin myönnetään vain niille työntekijöille, joilla on työtehtäviensä perusteella siihen oikeus. Henkilöstöä ohjeistetaan ilmoittamaan välittömästi tietoturvaloukkauksista ja epäilyistä esimiehelle tai tietosuojavastaavalle.

Tietoturvasuunnitelmassa on kirjalliset ohjeet tietoturvaloukkausten tunnistamiseen, raportointiin ja käsittelyyn. Ohjeet ovat helposti saatavilla yksikön toimistossa olevassa kansiossa.

Yksikössä on selkeät ja helposti saatavilla olevat ohjeistukset asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen.

Sarastuskodissa on nimetyt vastuuhenkilöt, kuten tietosuojavastaava ja yksikön vastuuhenkilö, joihin työntekijät voivat olla yhteydessä heitä askarruttavissa kysymyksissä. Jos ohjeistuksiin tulee päivityksiä tai muutoksia, tiedotetaan henkilökunnalle niistä nopealla aikataululla.

Yksikön vastuuhenkilö tekee säännöllisiä tarkastuksia ja auditointeja varmistaakseen, että ohjeita noudatetaan ja niiden sisältö on ajan tasalla. Palautekanavia käytetään henkilöstön kokemusten ja kehittämistarpeiden kartoittamiseen.

Tietojen muutoksista ja hyvistä käytännöistä jaetaan esimerkiksi säännöllisissä henkilökuntapalaverissa.

Asiakas voi pyytää omien tietojensa tarkastamista. Tietojen luovutuspyynnöt osoitetaan rekisterinpitäjälle.

Luovutus viranomaisille: (esim. poliisi, tuomioistuin, sosiaaliviranomaiset)

Tietoja voidaan luovuttaa ilman asiakkaan suostumusta, jos laki velvoittaa (esim. lastensuojelulaki, poliisilaki).

Viranomaiselle annetaan vain tarpeelliset tiedot ja luovutus kirjataan asiakastietoihin.

Kaikki tietojen luovutukset dokumentoidaan ja perustellaan.

Tiedot siirretään turvallisesti (esim. suojattu sähköposti, viranomaisportaali).

Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti tietosuojasta ja tietojen käsittelyyn liittyvistä vastuista.

Sarastuskodissa asiakastiedot kirjataan Nappula (Myneva Finland) nimiseen asiakastietojärjestelmään.

Paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja hävitetään tietoturvallisesti säilytysajan päätyttyä. Kun asiakirjojen säilytysaika päättyy, ne hävitetään tietoturvallisesti (esim. silppuamalla tai tietoturvapalvelun kautta).

Käyttöoikeudet myöntää ja hallinnoi asiakastietojärjestelmään nimetyt pääkäyttäjät. Niitä ovat Sarastuskodissa yksikön vastuuhenkilöt ja palvelujohtaja. Uusille työntekijöille myönnetään oikeudet yksikön vastuuhenkilön hyväksynnän jälkeen. Käyttöoikeudet tarkistetaan säännöllisesti ja päivitetään työtehtävien muuttuessa. Asiakastietojärjestelmä on varmenne- ja henkilökohtaisilla tunnuksilla salanasuojattuna. Kun työntekijä siirtyy muihin tehtäviin tai poistuu organisaatiosta, hänen käyttöoikeutensa poistetaan välittömästi.

Yksikön vastuuhenkilö seuraa tietosuojan toteutumista arjen työssään. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteensa alussa salassapitosopimuksen, jossa sitoudutaan asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn.

Sarastuskodissa on nimetty tietosuojavastaava, joka seuraa lainsäädännön muutoksia ja päivittää ohjeistuksia tarpeen mukaan. Yksikössä noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä (esim. GDPR, tietosuojalaki, sosiaalihuollon asiakaslaki).

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sarastuskodissa käytetään valtakunnallista ja lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteriin merkittyä vaatimuksia täyttävää asiakastietolain mukaista asiakastietojärjestelmää nimeltä Nappula (Myneva Finland). Oikeaoppisten tietojärjestelmien käytöstä ja hankinnoista vastaa yrityksen palvelujohtaja/tietosuojavastaava.

Yksikön henkilöstö on saanut koulutuksen osana perehdytystään asiakastietojärjestelmän käyttämiseen. Perehdytystä on antanut aloittavalle työntekijälle suunnattu mentori sekä yksikön vastuuhenkilö. Tietojärjestelmien käyttöä käsitellään säännöllisissä henkilökuntapalaverissa. Yksikön vastuuhenkilö huolehtii omansa sekä henkilöstön asianmukaisista asiakaskirjauksista ja merkinnöistä. Hän käy säännöllistä keskustelua työntekijöiden kanssa arjen työssään. Työntekijöille tarjotaan tarpeen mukaan lisäkoulutusta asiaa liittyen.

Sarastuskodin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 7.1.2026

Tietoturvasuunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö on tietosuojavastaava Jarno Salovaara. Suunnitelman käytännön toteuttamisen vastuuhenkilöt ovat tietosuojavastaavan lisäksi yksiköiden vastuuhenkilöt. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu tietoturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti, läpinäkyvästi ja oikeudenmukaisesti. Tietojen käsittely on tarkoitussidonnaista ja rajoittuu vain tarpeellisiin tietoihin. Rekisteröityjen oikeudet (esim. informointi, tietojen oikaisu) toteutuvat.

Tietojen suojaaminen ja tietoturva ovat asianmukaisella tasolla.

Lapsille, huoltajille ja muille asianomaisille annetaan selkeää tietoa henkilötietojen käsittelystä esimerkiksi tietosuojaselosteilla (yrityksen verkkosivuilla), Tieto on helposti saatavilla ja ymmärrettävässä muodossa.

Henkilötietoihin pääsy rajataan vain niille työntekijöille, joilla on siihen perusteltu tarve. Onnelassa käytetään turvallista järjestelmää ja teknisiä suojatoimia, kuten salattuja tietokantoja, suojattuja yhteyksiä ja vahvaa tunnistautumista.

Manuaaliset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja niiden käsittelyyn on määritelty selkeät menettelytavat.

Henkilöstö on velvoitettu tunnistamaan ja ilmoittamaan poikkeamat välittömästi tietosuojavastaavalle.

Tietoturvaloukkaukset osoitetaan rekisterinpitäjälle.

Onnelassa kameravalvonta tapahtuu vain lääkehuoneessa. Lääkehuoneen ovessa on asianmukainen kyltti tallentavasta kameravalvonnasta. Asiakkaille kerrotaan kameravalvonnasta. Lisäksi yrityksen verkkosivuilta on helposti löydettävissä tietosuojaseloste kameravalvontarekisteristä.

Onnelassa hyödynnettävän teknologian tulee olla toiminnallisesti tarkoituksenmukaista, tietoturvallista ja lainmukaista.

Käytettävien asiakastietojärjestelmien ja teknologisten ratkaisujen tulee täyttää lainsäädännön, kuten asiakastietolain (703/2023), GDPR:n ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset.

Asiakastietojärjestelmä on lupa- ja valvontaviraston hyväksymä ja Kanta-palveluiden vaatimukset täyttävä.

Paloilmoitinjärjestelmän on hyväksynyt pelastusviranomainen ja sen huollosta vastaa siihen valtuutettu palveluntarjoaja.

Työntekijän perehdytykseen kuulu osana teknologian käyttö ja tarvittaessa siihen järjestetään lisäkoulutusta.

Sähkökatkojen varalle on hankittu varavirtalähteitä (UPS) ja aggregaatti, jotta kriittiset järjestelmät toimivat keskeytyksettä. Palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvät laitteet toimivat tarvittaessa akuilla ja niiden toimivuutta testataan joka kuukausi.

Internet-yhteyksien katkeamiseen varaudutaan varayhteyksillä, kuten mobiiliverkon hyödyntämisellä.

Pitkien huoltoviiveiden varalle on suunniteltu väliaikaiset toimintamallit, kuten laitteiden vaihtaminen varalaitteisiin.

Jokaisesta vikatilanteesta tehdään raportti, jossa arvioidaan syyt, vaikutukset ja korjaavat toimenpiteet.

Jokaisen lapsen tai nuoren tarpeet arvioidaan yksilöllisesti osana asiakassuunnitelmaa. Niitä voidaan arvioida esimerkiksi kognitiivisten ja kommunikointikykyjen perusteella, psykososiaalisten ja kehityksellisten tarpeiden mukaan tai mahdollisten erityistarpeiden, kuten apu- ja kommunikaatiovälineiden tarpeen perusteella. Arviointia tehdään moniammatillisessa yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden, psykologien, erityisopettajien ja tarvittaessa lääkäreiden kanssa.

Henkilötietoja käsitellään vain lain sallimalla tavalla (GDPR, tietosuojalaki 1050/2018, asiakastietolaki 703/2023).

Teknologian käyttö ei saa loukata asiakkaan yksityisyyttä. Lapselle selitetään ikätasoisesti, miten hänen tietojaan suojataan ja mitä oikeuksia hänellä on. Käyttöopastuksen asiakkaalle antaa yksikön henkilöstö. Tämän toteutumisesta huolehtii yksikön vastuhenkilö.

Lapselle kerrotaan ymmärrettävästi, mitä teknologiaa käytetään ja miksi. Henkilökohtaisissa keskusteluissa voi käydä lapsen kanssa hänen tietojensa käsittelyn. Huoltajille kerrotaan ja ohjataan Sarastuskodin verkkosivuille, josta löytyy tietosuojaselosteet.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimmät esiintyvät infektiot ovat hengitystieinfektiot (flunssa, Influenssa, RS-virus, COVID-19), ruoansulatuskanavan infektiot (norovirus, rotavirus), ihoinfektiot ja ulkoloistartunnat (märkärupi, syyhypunkki ja täit) ja vesirokko. Koska lapset ja nuoret elävät tiiviissä yhteisössä, heillä voi olla puutteita hygieniakäytännöissä, uudet asiakkaat voivat tuoda infektioita mukanaan tai koska rokotuskattavuus voi vaihdella, niin infektioepidemian mahdollisuus on olemassa.

Onnelassa on kirjallinen toimintasuunnitelma tartuntatautien ehkäisemiseksi. Siinä annetaan yleisohjeet, kerrotaan sairastamiskäytännöistä yksikössä ja miten tartuntataudeilta suojaudutaan.

Sarastuskodissa noudatetaan terveydenhuollosta sekä sosiaali- ja terveysministeriöstä tulevia ohjeistuksia ja suosituksia. Yksikössä noudatetaan tavanomaista siisteystasoa ja säännöllisiä pintojen puhdistuksia.

Mahdollisuuksien mukaan sairastuneet potevat omassa huoneessaan. Lapsia ohjataan oman hygienian hoidossa.

Kun henkilökunnan jäsen havaitsee tarttuvan taudin tai hoitoon liittyvän infektion, hän kirjaa havainnon asiakastietojärjestelmään tai erilliseen seurantataulukkoon, ilmoittaa asiasta yksikön vastuuhenkilölle ja mahdollisesti terveydenhuollolle sekä seuraa oireiden kehittymistä ja ohjeistaa asiakasta tarvittaessa eristäytymään.

Käsihuuhdetta on yksikössä helposti saatavilla ja sitä tarjotaan ennaltaehkäisevästi ja erityisesti tapauksissa, jossa on kyseessä tarttuva sairaus.

Yksikön sairaanhoitaja ja tarvittaessa yksikön vastuuhenkilö välittää tietoa ja tukee yksikön infektiorjunnan toteutumista.

Sarastuskodin kirjallista toimintasuunnitelmaa tartuntatautien ehkäisemiseksi tarkistetaan ja päivitetään, tasaisin väliajoin yksikön sairaanhoitajan kanssa.

Uusille työntekijöille annetaan perehdytys infektioiden ehkäisystä ja torjunnasta jo työsuhteen alussa.

Yksikön sairaanhoitaja sekä yksikön vastuuhenkilö käyvät säännöllisesti keskustelua henkilökunnan kanssa, esim. käsihygienian tehostamisesta, tartuntatautien tunnistamisesta, hoitoinfektioiden ehkäisystä (esim. haavanhoito ja lääkehoito), rokotteiden merkityksestä ja henkilökunnan rokotussuosituksista. Työterveydessä mahdollistetaan asianmukaisten rokotusten saatavuus.

Sarastuskodin kirjallinen toimintasuunnitelma tartuntatautien ehkäisemiseksi on osa perehdytystä, joka löytyy perehdytyskansioista. Perehtyminen kuitataan perehdytyskansioon ja siihen voidaan myös palata uudestaan. Yksikön sairaanhoitaja ja yksikön vastuuhenkilö ohjeistavat ja seuraavat infektiorjunnan toteutumista.

Työntekijät saavat tukea ja voivat ottaa yhteyttä mahdollisissa infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä yksikön omaan sairaanhoitajaan tai yksikön vastuuhenkilöön. Apua saa myös Sarastuskodin työsuojelupäälliköltä. Ulkopuolisia asiantuntijatahoja ovat Sarastuskodin työterveys, hyvinvointialueen tartuntatautivastaava lääkäri, AVI tai THL.

Yksikköön on laadittu hygieniakäytännön kuvaus sekä siivousohjeistus. Ne ovat osa perehdytystä ja niihin perehtyminen kuuluvat jokaisen työtehtäviin. Henkilökunnalle kuuluu työtehtävinään lisäksi yleisestä hygieniasta huolehtiminen. Yksikössä toteutetaan jätteiden kierrätystä ja ne hävitetään säännöllisesti, asianmukaisesti ja asianmukaisiin paikkoihin. Yksikköön on hankittu säännöllinen jätehuoltopalvelu.

Tartuntavaarallisten jätteiden osalta Käytetään merkittyjä, suljettavia ja läpäisemättömiä jäteastioita. Näit ovat esimerkiksi terävät esineet (laitetaan kovamuovisiin astioihin), biologiset ja veriset materiaalit (laitetaan punaisiin jättepusseihin), tartuntavaaralliset tekstiilit (käsitellään erillään muista pyykeistä). Jäteastiat säilytetään erillisessä, lukitussa tilassa

Henkilökunta käyttää suojakäsineitä ja tarvittaessa muita suojavarusteita käsitellessään jätteitä. Jätteet hävitetään erityisjätteenä, eikä sekoiteta normaaliin sekajätteeseen. Tartuntavaaralliset jätteet toimitetaan hyväksytylle jätteenkäsittelylaitokselle. Henkilökunta saa säännöllistä ohjausta jätteiden oikeaoppisesta käsittelystä yksikön vastuuhenkilöltä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Onnelan nykyisessä muodossaan oleva lääkehoitosuunnitelma on laadittu vuonna 2024 ja se on päivitetty viimeksi 23.4.2025

- ***Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot***

Yksikön sairaanhoitaja Henry Raita, sairaanhoitaja@sarastuskoti.fi

- ***Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot***

Yksikön sairaanhoitaja Henry Raita, sairaanhoitaja@sarastuskoti.fi

Yksikön vastuuhenkilö Jarno Salovaara, jarno.salovaara@sarastuskoti.fi

Onnelassa lääkehoitoon vakituisesti osallistuvat sitoutuvat lukukuittauksellaan noudattamaan lääkehoitosuunnitelman mukaisia toimintatapoja.

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on suorittanut vähintään lähihoitajaopintoihin sisältyviä lääkehoidon opintoja vastaavat lääkehoidon opinnot ennen osaamisen varmistamista.

Ammattiryhmästä riippuen työntekijän on suoritettava hyväksyttävästi lääkelupatentit. Niitä voivat olla LOP laskut ja teoria, PKV, Kipu1, PSYK 1+2 (sis. laskut). Lisäksi jokaisen on suoritettava lääkehoidon toteutuksen näytöt. Näiden jälkeen varsinainen lupa voidaan hakea Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäriltä. yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että ohjaajien lääkehoitoluvat ovat voimassa ennen lääkehoitotehtäviä.

Onnelassa lääkkeet säilytetään lukituslaakiossa lääkehuoneessa. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Yksikön työvuorolistaan on merkitty vuorokohtainen lääkehoidon vastuuhenkilö, jolla on hallussaan lääkekaapin avaimet.

Lääkekaapin avaimet ovat aina vuorossa olevalla lääkeluvallisella ohjaajalla ja ne siirtyvät lääkeluvalliselta työntekijältä toiselle. Tällöin muilla ei ole pääsyä lääkekaapille. Lääkehuoneen ilmoitustaululla on avainseurantalista, johon avaimet haltuunsa ottava ohjaaja kuittaa avaimet saaduksi nimellään.

Jälkikäteen on mahdollista selvittää, kuka on käynyt lääkekaapilla, sillä kaappia valvotaan tallentavalla kameravalvonnalla.

Jos lääkekirjanpidossa on poikkeavuuksia tai lääkkeitä puuttuu, henkilöstön tulee välittömästi ilmoittaa asiasta yksikön vastuuhenkilölle.

Epäselvät tilanteet tarkistetaan ensin sisäisesti, esimerkiksi vertaamalla lääkelistaan, käymällä läpi annostelukirjanpitoa ja kameravalvonnan avulla.

Henkilöstöä voidaan kuulla epäselvissä tapauksissa, mutta ilman syytä ei tehdä perusteettomia epäilyjä.

Jos varkaus kohdistuu asiakkaan henkilökohtaisiin lääkkeisiin, selvitys tehdään asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Jos lääkevarkaus varmistuu, asiasta

ilmoitetaan poliisille (erityisesti huumausaineisiin luokiteltavien lääkkeiden kohdalla). Tietosuojan ja asiakasturvallisuuden vuoksi tilanteesta ei keskustella laajemmin kuin on tarpeen.

Tarvittaessa ilmoitetaan lupa- ja valvontavirastolle, jos kyseessä on vakava tietoturva- tai lääketurvallisuusriski.

Lääkkeiden säilytysolosuhteita seurataan päivittäin.

Kaikki lääkkeenanto dokumentoidaan reaaliaikaisesti asiakastietojärjestelmään, sekä lääkkeen ominaisuuksista riippuen kulutuskorttiin.

Asiakkaan vointia seurataan lääkehoidon aikana, ja mahdolliset haittavaikutukset kirjataan ja raportoidaan lääkärille.

Jos lääkehoidossa tapahtuu virhe (esim. annosvirhe, väärä lääke), siitä tehdään välittömästi kirjallinen poikkeamailmoitus ja asia käsitellään yksikön sisällä.

Yksikön vastuuhenkilön toimesta poikkeamat analysoidaan ja tarvittavat toimenpiteet tehdään, kuten lisäkoulutuksen hankinta tai toimintatapojen tarkistus. Poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä jatkossa.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan (esim. lainsäädännön tai käytäntöjen muuttuessa).

Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Kymenlaakson hyvinvointialueen omaan lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- ***Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot***

Jarno Salovaara, Yksikön vastuuhenkilö, 050 434 2068,
jarno.salovaara@sarastuskoti.fi

- ***Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot***

Jarno Salovaara, Yksikön vastuuhenkilö, 050 434 2068,
jarno.salovaara@sarastuskoti.fi

Uudet työntekijät saavat perehdytyksen lääkinnällisten laitteiden käyttöön ennen niiden käyttöä. Tämä sisältää laitekohtaiset ohjeet, käyttöön liittyvät turvallisuusprosessit ja häiriötilanteiden käsittelyn

Lääkinnällisten laitteiden asianmukainen säätö, ylläpito ja huolto varmistetaan lastensuojelulaitoksessa valmistajan ohjeistuksen, säännöllisten huoltojen ja

tarkastusten, sekä huoltojen dokumentoinnin avulla. Henkilöstön koulutus, selkeät vastuuhenkilöt ja asianmukaiset valvontakäytännöt takaavat, että laitteet pysyvät toimintakunnossa ja turvallisina asiakkaiden käytössä.

Lääkinnällisiä laitteita koskevat vaaratilanneilmoitukset tehdään Fimealle. Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitus tehdään nopeasti ja systemaattisesti palveluyksikössä. Ilmoitus tehdään kirjallisesti tai sähköisesti, ja sen käsittelyssä noudatetaan selkeitä prosesseja, jotka varmistavat asiakkaan turvallisuuden ja estävät vastaavat vaaratilanteet tulevaisuudessa. Vaaratilanteet analysoidaan, ja tarvittaessa ilmoitetaan viranomaisille ja valmistajalle.

Lisätietoa lääkinällisten laitteiden turvallisesta käytöstä ja vaaratilanneilmoituksista löydät seuraavista asiakirjoista:

- ✓ STM on julkaissut oppaan ”Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen” (STM:n julkaisuja 2024:3).
- ✓ Fimea on antanut määräyksen ”Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” ja ohjeen ”Vaaratilanteessa olleen lääkinällisen laitteen käsittely” (Fimea 1/2023).

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Väärän lääkkeen antaminen	Mahdollinen riski, voi vaikuttaa lapsen terveyteen	Luodaan rauhallinen työskentelytila, yksi asiakas on kerrallaan tilassa, hyvä perehdytys, poikkeaman kirjaaminen
Puuttellinen dokumentointi	Mahdollinen riski, lääke saatetaan antaa liian usein tai liian harvoin, voi vaikuttaa lapsen terveyteen	Keskittyminen asiaan, rauhallinen lääkkeenantohetki, hyvä perehdytys, poikkeaman kirjaaminen
Lääkepinnaaminen	Mahdollinen riski, voi vaikuttaa lapsen terveyteen	Rauhallinen työskentelytila, seurataan, että lapsi ottaa lääkkeen

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Yksikössä on vakituista henkilöstöä yhteensä seitsemän.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritellyt henkilöstömitoitukset ja rakenne.

Yksikössä on vakituinen, vaatimukset täyttävä henkilöstö. Henkilöstö työskentelee yksikössä kokoaikaisesti. Yksikössä työskentelee seitsemän työntekijää, joista kaikilla on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, sosionomeja sekä lähihoitajia.

Yritykseen on rekrytoitu sijaisia, joita tarpeen tullen käytetään korvaamaan omaa henkilöstöä. Sijaistustarpeet ovat tilapäisiä, esimerkiksi sairauspoissaolosta johtuvia. Sijaiset ovat sosiaali- tai terveydenhuollon koulutuksen omaavia, tai alalle opiskelevia henkilöitä, joiden opinnot ovat jo edenneet. Sijaisille sovitaan alkuun perehdytysvuorot yksiköihin. Sijaisia hankitaan työvuoroihin yhteisen viestiryhmän avulla, sekä suoraan yksittäiseen työntekijään yhteyttä ottamalla.

Lastensuojelulaitoksissa henkilöstön määrän tulee täyttää säädökset ja valvontaohjeet. Erityistarpeiset lapset tai erityiset tilanteet saattavat edellyttää lisäresursseja.

Vastuuhenkilö suunnittelee yksikön työvuorot yksikön tarpeellisuuden mukaan. Hän huomioi suunnitelmassaan sen hetkisen tiedon mukaiset asiakkaiden tarpeet ja sovitut menot. Mikäli on etukäteen jo tiedossa työvoimassa vaje, sovitaan näihin vuoroihin tuuraava henkilö.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstön omat toiveet työvuoroihin. Mikäli työntekijä sairastuu tai on muuten äkillisesti estynyt tulemaan sovittuun työvuoroonsa, reagoidaan siihen välittömästi esimerkiksi lisäresurssien hankinnalla tai vuoronvaihdolla.

Mikäli vastuuhenkilö ei ole työvuoronsa puitteissa hoitamassa äkillistä lisähenkilöstön hankkimista, siirtyy asian hoitaminen Sarastuskodin johtajille. Sarastuskodissa varmistetaan, että kaikilla työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen tehtäviinsä.

Tehtävänkuvista on tehty selkeät, jotta henkilöstö voi keskittyä ydintehtäviinsä. Henkilöstön riittävyyttä ja resursseja arvioidaan säännöllisesti.

Tarvittaessa tehdään muutoksia rekrytointiin, työvuorosuunnitteluun ja resursointiin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan aina ennen työsopimuksen allekirjoittamista ja työsuhteen aloittamista lupa- ja valvontaviraston Julkiterhikki/Julkisuosikki palvelusta. Lähihoitajilta tarkistetaan sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon oikeudet. Ammattirekisterinumero kirjataan yksikön henkilöstöluetteloon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voivat tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävissä, jos heidän osaamisensa on riittävää ja he ovat suorittaneet tarvittavat opinnot.

Opiskelijan tulee esittää ote rikosrekisteristä, ennen työn aloittamista.

Opiskelijoille annetaan selkeä työnkuva ja tehtävärajat heidän osaamisensa mukaisesti.

Ensimmäisenä työpäivänä suoritetaan perehdytys, jossa käydään läpi Sarastuskodin toimintaperiaatteet, asiakasturvallisuus, tietosuoja-asiat, työtehtävät ja vastuualueet, sekä ohjaavan mentorin yhteystiedot.

Sarastuskodissa jokaiselle aloittavalle työntekijälle nimetään ohjaava työntekijä (mentori), joka vastaa hänen ohjauksestaan ja arvioi hänen työskentelyään.

Rikosrekisteriote lasten kanssa toimimiseen pyydetään nähtäväksi aina ennen työsopimuksen allekirjoittamista ja työsuhteen aloittamista. Tieto sen päiväyksestä ja sen esittämisestä dokumentoidaan yksikön henkilöstöluetteloon ja työsopimukseen.

Sarastuskodilla on kattava sijaislista henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi.

Sijaisten koulutustausta ja ammatillinen pätevyys tarkistetaan aina ennen työsopimuksen allekirjoittamista ja sijaislistaan lisäämistä koulutustodistuksesta sekä lupa- ja valvontaviraston Julkiterhikki/Julkisuosikki palvelusta.

Mikäli kuitenkin akuuttiin työntekijän poissaoloon ei saada sijaista, niin pyydetään omasta henkilökunnasta työntekijöitä lisätöihin.

Työntekijän koulutustausta ja ammatillinen pätevyys tarkistetaan aina ennen työsopimuksen allekirjoittamista koulutustodistuksista sekä Julkiterhikki/Julkisuosikki palvelusta.

Työhaastattelussa tutustutaan tulevaan työntekijään, hänen osaamiseensa ja riittävään kielitaitoon. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista ja työsuhteen aloittamista, työntekijä todentaa todistuksillaan pätevyytensä. Mikäli vaatimusten mukaiset koulutukset (hygieniaosaaminen, lääkehoidon osaaminen ja ensiapuvalmiustaidot) puuttuisivat, koulutetaan työntekijä niihin välittömästi. Asianmukaista lisäkoulutusta järjestetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, yksikön käytäntöihin, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm.

itseään kehittämis- ja koulutustoiminnan tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Yritykselle on laadittu osaamisen varmistamisen suunnitelma, jossa määritellään tarvittavat lisäkoulutukset ja joissa huomioidaan vaatimusten mukainen lisäkoulutusten tuntimäärä/työntekijä. Suunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön vastuuhenkilö yhdessä palvelujohtajan kanssa.

Henkilökunnan täydennyskoulutukset suunnitellaan yrityksen johtoryhmässä, johon kuuluvat työnantajan lisäksi yksikön vastuuhenkilöt. Koulutuksen suunnitellaan tulevalle kalenterivuodelle. Koulutuksia voidaan sopia tarpeen tullen myös kesken vuoden.

Koulutukset sovitaan ja järjestetään siten, että ne palvelevat hyvin yksikön osaamisen kehittämisen tarpeita. Vastuuhenkilöt joko omaavat entuudestaan, tai saavat lisäkoulutusta johtamiseen. Koko yksikön henkilöstön osaaminen pidetään riittävällä tasolla mahdollistamalla henkilöstölle ensiaputaitoihin, lääkehoitoon ja hygieniakäytäntöihin liittyvät täydennyskoulutukset.

Lisäksi henkilöstölle hankitaan lisäkoulutusta tarpeen mukaan, esimerkiksi koskien lastensuojelun hyviä käytäntöjä, rajoitustoimenpiteiden suorittamista, neuropsykiatriin haasteisiin vastaamista tai tunnetaitojen käsittelyä.

Yksikön vastuuhenkilö seuraa työntekijöiden osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta omien havaintojensa, mahdollisten epäkohtien ilmaantuessa, sekä saamansa palautteen avulla. Henkilöstölle järjestetään myös säännöllisiä henkilökuntapalavereja sekä työnohjauksia. Lisäksi henkilökunnalle järjestetään kehityskeskusteluja.

Yksikön vastuuhenkilö käy työvuoroissa jatkuvaa keskustelua muiden työntekijöiden kanssa.

Havaittuihin epäkohtiin puututaan keskustellen ja tarvittaessa työnantajan mukaisilla sanktioilla.

Henkilöstön on mahdollista antaa palautetta yksikön vastuuhenkilölle päivittäin sekä kirjallisesti (myös nimettömästi) yksikössä olevaan palautelaatikkoon.

Palautteen anto mahdollistuu myös yrityksen verkkosivujen kautta.

Palautekyselyt toteutetaan vuosikellon mukaisesti kerran vuodessa.

Palautteesta riippuen se joko käsitellään välittömästi tai kiireettömimmissä tapauksissa se voidaan viedä johtoryhmän käsittelyyn.

Jokainen uusi työntekijä saa kattavan perehdytyksen yksikön riskeistä ja niiden hallinnasta.

Perehdytys kattaa mm. karkaamisen, lääkehoidon, tietosuojan, fyysisen turvallisuuden, infektioiden ehkäisyn ja kriisitilanteiden hallinnan. Riskien mahdollisuuksista ja niiden hallinnasta keskustellaan säännöllisesti henkilökuntapalavereissa.

Yksiköstä löytyy kirjallisia menettelytapaohteja erilaisten riskien toteutumistilanteisiin.

Kaikki riskitilanteet ja vaaratilanteet kirjataan ja analysoidaan.

Näiden perusteella tehdään tarvittavat muutokset toimintaan ja ohjeisiin.

Työntekijät saavat tukea riskienhallintaan liittyvissä kysymyksissä esimerkiksi työnohjauksen tai mentoroinnin kautta.

Yksikössä arvioidaan säännöllisesti asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen vaikuttavia riskejä (esim. väkivallan uhka, tartuntataudit, lääkehoidon riskit).

Yksikössä on huolehdittu turvallisesta työympäristöstä ja työvälineistä. Näitä ovat esimerkiksi fyysisen ympäristön turvallisuus kuten esteettömät kulkureitit, paloturvallisuus ja turvalliset huonekalut.

Yksikköön on laadittu menetelmätapaohjeita kriisitilanteita varten ja he saavat Työntekijöille tarjotaan myös tarvittaessa debriefing-tilaisuuksia (tilanteiden jälkipurku).

Työntekijöiden kuormitusta hallitaan tarjoamalla työterveyshuollon palveluita ja työnohjausta sekä työvuorosunnittelun turvin.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän sairastuminen	Todellinen riski, voi vaikuttaa palvelun laatuun ja turvallisuuteen	Kattava sijaislista, nopea reagoiminen ja ennakointi
Työntekijän irtisanoutuminen	Mahdollinen riski, voi vaikuttaa palvelun laatuun	Kattava sijaislista, onnistunut sisäinen tai ulkoinen rekrytointi
Tiedon ja taidon puute	Mahdollinen riski, voi vaikuttaa palvelun laatuun	Nopea reagoiminen lisäkoulutukseen, perehdytyksen tehostaminen

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- ***Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot***
Jarno Salovaara, palvelujohtaja, jarno.salovaara@sarastuskoti.fi, 050 434 2068
- ***Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot***
Taija Kuokkanen, taija.kuokkanen@kymenhva.fi, 040 728 7313

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista, kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista, seuraa miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella, auttaa muistutuksen tekemisessä, neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Yksikön tiloja on kehitetty niin, että ne ovat myös liikuntarajoitteisille ja henkilöille sopivia. Esteettömät kulkureitit ja lisätyt luiskat mahdollistavat kulun kaikkiin tiloihin. Kiinteistössä pidetään yllä riittävää valaistusta.

Kylpyhuoneeseen on lisätty istuin liikuntarajoitteisille.

Yksikössä on mahdollisuus päästä hiljaisiin tiloihin ja rauhoittumaan.

Evakuointireitit ovat esteettömät ja selkeästi merkitty.

Henkilöstölle on järjestetty poistumisharjoituksia ja heitä on myös opastettu ohjaamaan ja avustamaan liikuntarajoitteisia henkilöitä hätätilanteissa.

Asiakkaille annetaan tietoa selkokielellä ja tarvittaessa kuvien, symbolien tai tukiviittomien avulla. Asiakkaille järjestetään tarvittaessa tulkkauspalvelua. Erityistä huomiota kiinnitetään neuropsykiatristen, liikuntarajoitteisten ja kielellisten haasteiden huomioimiseen.

Asiakkaalle laaditaan tarvittaessa henkilökohtainen suunnitelma ja ohjeistus yksilöllisten tarpeiden huomioimiseksi.

Asiakkaita kuullaan ja he saavat vaikuttaa omaan hoitoonsa ja arkeensa.

Lapsia ja nuoria rohkaistaan ilmaisemaan mielipiteensä ja heidän näkemyksiään kunnioitetaan.

Kaikille asiakkaille taataan yhdenvertainen kohtelu riippumatta sukupuolesta, taustasta, vammaisuudesta tai muista yksilöllisistä ominaisuuksista.

Henkilöstö ennaltaehkäisee kiusaamista, syrjintää ja häirintää.

Henkilöstön tietoisuutta lisätään keskusteluilla ennakkoluuloista, rakenteellisesta syrjinnästä ja kulttuurisensitiivisyydestä.

Yksikköön on laadittu ohjeistuksia syrjinnän havaitsemiseksi ja siihen puuttumiseksi.

Jokaisen lapsen ja nuoren tarpeet arvioidaan yksilöllisesti, ja heille tarjotaan tukea omista lähtökohdistaan.

Itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta pyritään vahvistamaan, esimerkiksi antamalla mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoon ja arkeen.

Jokaiselle lapselle laaditaan henkilökohtaiset hoito- ja kasvatussuunnitelmat, joissa huomioidaan esimerkiksi vammaisuus, neuropsykiatriset erityispiirteet tai kielelliset tarpeet.

Sarastuskodissa toteutetaan selkokielistä viestintää lapsille ja heidän perheilleen. Tarvittaessa käytetään esimerkiksi tulkkauspalveluita.

Sarastuskodissa on nollatoleranssi kiusaamiselle, syrjinnälle ja häirinnälle.

Yksikössä on selkeät menettelytavat kiusaamiseen puuttumiseen ja konfliktien selvittämiseen.

Kannustetaan lapsia avoimeen vuorovaikutukseen ja luottamuksellisiin keskusteluihin.

Erilaiset kulttuuriset ja uskonnolliset taustat huomioidaan esimerkiksi ruokavalioissa, juhlapyhissä ja arjen käytännöissä.

Sarastuskodissa toteutetaan säännölliset asiakaskyselyt lapsille ja nuorille.

Mahdollisuus on antaa palautetta myös nimettömästi.

Sarastuskodissa palveluprosessien ja päätöksenteon oikeellisuus varmistetaan lainsäädännön, ohjeistusten, valvonnan ja henkilöstön osaamisen kautta. Koska lastensuojelun päätökset voivat vaikuttaa merkittävästi lapsen ja perheen elämään, niiden tulee olla laillisia, perusteltuja ja valituskelpoisia.

Kaikki päätökset kirjataan asiakasrekisteriin ja perustellaan lain mukaisesti.

Päätöksissä ilmoitetaan asiakkaan oikeus hakea muutosta.

Asiakkaille ja heidän huoltajilleen annetaan selkokielinen tieto päätöksistä ja niiden perusteista.

Lähtökohtaisesti lastensuojelun asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen, mutta tietyissä tilanteissa voidaan tehdä rajoittamistoimenpiteitä (esimerkiksi liikkumisen rajoittaminen tai esineiden haltuunotto).

Rajoitustoimenpiteet perustuvat lastensuojelulakiin (417/2007, § 61–74) ja niitä käytetään vain viimeisenä keinona, välttämättömissä tilanteissa.

Päätöksistä tulee tehdä kirjallinen dokumentointi, ja ne tulee perustella yksilöllisesti.

Asiakkaalle ja hänen huoltajilleen annetaan tieto valitusoikeudesta.

Yksikön vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö noudattaa säädöksiä ja ohjeita. Henkilöstölle tarjotaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan koulutusta lastensuojelulain mukaisiin rajoitustoimenpiteisiin.

Yksikköön on laadittu selkeät ohjeet rajoitustoimenpiteiden suorittamiseen.

Yksikköön on laadittu delegointimääräys ohjaamaan kokeneempaa työntekijää päättämään mahdollisten rajoitustoimenpiteiden toteuttamisesta.

Lapselle annetaan ikä- ja kehitystason mukainen tieto hänen palveluistaan, oikeuksistaan ja päätöksistä. Lapsella tai nuorella on oikeus tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin, ellei se ole hänen etunsa vastaista. Lapselle selitetään mitä asiakirjat sisältävät ja miten niitä voi tarvittaessa korjata tai täydentää. Lapselle annetaan tieto siitä, mitkä päätökset häntä koskevat, miten ne tehdään ja kuka niistä vastaa. Jokainen päätös perustellaan asiakkaalle ymmärrettävästi, ja hänelle kerrotaan mahdollisuudesta esittää mielipiteensä tai valittaa päätöksestä.

Lapsen näkemykset kirjataan osaksi hoito- ja kasvatussuunnitelmaa.

Yksikön henkilökunta rohkaisee asiakasta ilmaisemaan mielipiteensä ja kertomaan, mikä hänelle on tärkeää.

Päätöksiä tehdessä selvitetään lapsen tahto ja näkemykset ennen lopullista päätöstä.

Lisäksi yksikössä käytetään lapsen osallistumista tukevia menetelmiä, kuten keskusteluja ja palautekyselyitä sekä toiminnallisena menetelmänä esimerkiksi piirtämistä.

Lapsi tai hänen huoltajansa voi tehdä muistutuksen tai kantelun laitoksen toiminnasta, jos he kokevat tulleen epäoikeudenmukaisesti kohdelluiksi.

Asiakkaalle kerrotaan valitusoikeudesta ja annetaan ohjeet, miten se tehdään.

Lapsella on myös oikeus keskustella edunvalvojan, sosiaalityöntekijän tai esimerkiksi lapsiasiavaltuutetun kanssa.

Asiakkaalle annetaan tietoa selkokielellä ja tarvittaessa kuvien, symbolien tai tukiviittomien avulla. Asiakkaille järjestetään tarvittaessa tulkkauspalvelua.

Sarastuskodissa asiakkaan tai potilaan asiallinen kohtelu varmistetaan lainsäädännön, koulutuksen, valvonnan ja selkeiden toimintamallien avulla.

Lapsen hyvinvointi ja oikeuksien kunnioittaminen ovat keskiössä kaikessa toiminnassa, ja Onnelan henkilöstön velvollisuutena on huolehtia siitä, että asiakas saa turvallista, kunnioittavaa ja laadukasta hoitoa ja kasvatusta.

Henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta asiakaskohtaisesta vuorovaikutuksesta, trauma- ja voimavaralähtöisestä työskentelystä sekä haastavien tilanteiden kohtaamisesta.

Jokainen uusi työntekijä käy läpi yksikön perehdytysuunnitelman mentoritoiminnan turvin, jossa korostetaan asiallisen ja kunnioittavan kohtelun merkitystä.

Työntekijöille tarjotaan mahdollisuus työnohjaukseen, jossa voidaan käsitellä asiakaskohtaamisia ja kehittää yksikön toimintatapoja. Onnelassa järjestetään säännöllisiä henkilökuntapalavereita, joissa käsitellään kohtaamistilanteita ja kehitetään yksikön toimintaa.

Lasten mielipiteitä kuunnellaan aktiivisesti, ja heillä on mahdollisuus antaa palautetta.

Onnelassa lapsille järjestetään viikoittain lastenpalavereja, joissa he voivat tuoda esiin kokemuksiaan.

Jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään, ne tehdään vain laissa määritellyissä tilanteissa ja asianmukaisesti dokumentoiden.

Onnelassa on selkeät ohjeistukset epäasiallisen kohtelun havaitsemiseen ja raportointiin.

Kaikkia asiakkaita kannustetaan kertomaan, jos he kokevat epäasiallista kohtelua tai epäoikeudenmukaista kohtelua.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, voi lapsi kertoa huolestaan suoraan henkilöstölle, yksikön vastuuhenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilmoituksen voi tehdä myös anonyymisti palautelaatikkoon tai yrityksen verkkosivujen kautta.

Tilanne selvitetään viipymättä ja objektiivisesti. Asiakkaan kokemukset ja näkemykset kuunnellaan ilman vähättelyä. Tarvittaessa kuullaan myös muita osapuolia, ja tilanteesta tehdään asiakirjamerkinnot.

Jos kyseessä on yksittäinen tilanne, se käsitellään henkilöstön kesken ja varmistetaan, ettei vastaavaa tapahdu uudelleen.

Vakavammissa tapauksissa käynnistetään sisäinen tai ulkopuolinen selvitys, ja tarvittaessa tilanteesta ilmoitetaan valvontaviranomaisille.

Työntekijän kohdalla voidaan ryhtyä kurinpidollisiin toimiin tai irtisanomiseen, jos kyseessä on vakava väärinkäytös.

Lapsi tai hänen huoltajansa voi tehdä muistutuksen laitoksen toiminnasta yksikön vastuuhenkilölle.

Mikäli muistutus ei johda toimenpiteisiin, asiakas voi tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastolle.

Vakavissa tapauksissa (esim. väkivalta, kaltoinkohtelu) voidaan tehdä rikosilmoitus poliisille.

Lapselle ja hänen huoltajalleen kerrotaan heidän oikeuksistaan jo sijoituksen alussa. Henkilöstö varmistaa, että asiakas ymmärtää saamansa tiedon. Lapsella on oikeus keskustella ulkopuolisen tukihenkilön, sosiaalityöntekijän tai lakimiehen kanssa.

Sarastuskotiin on tehty opas, joka toivottaa lapsen tervetulleeksi yksikköön. Opas muun muassa sisältää tiedot oikeuksista, velvollisuuksista ja oikeusturvakeinoista. Opas voidaan antaa lapselle, huoltajalle ja sosiaalityöntekijälle.

Sarastuskodissa itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan lapsen osallisuutta, päätösvaltaa ja yksilöllisiä tarpeita kunnioittamalla. Lainsäädäntö ja toimintaperiaatteet ohjaavat sitä, missä tilanteissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ja millä perusteilla.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Sijaishuollossa olevalla lapsella on oikeus tavata läheisiään ja pitää näihin yhteyttä, oikeus pitää yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään, oikeus käydä koulua ja saada siihen tarvitsemaansa tukea. Lapsella on oikeus saada tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet. Hänellä on oikeus saada tietoa omasta tilanteestaan ja voida toimia siinä osallisena. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Omaohjaaja on vastuuhenkilön ohella avainasemassa varmistamassa lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumista. Hän käsittelee lapsen kanssa lapseen liittyviä dokumentteja, keskustelee ja antaa tietoa, neuvoo sekä auttaa lasta ilmaisemaan itseään ja toiveitaan, sekä tuo niitä työyhteisön ja lapsen verkoston tietoon lapsen puolesta.

Lapselle laaditussa hoito- ja kasvatussuunnitelmassa kuvataan lapsen kanssa tehtyjä suunnitelmia ja kirjataan ylös hänen toiveitaan koskien sijaishuoltoa, koulutusta, kotijaksoja, harrastamista tai muita lapselle tärkeitä asioita. Lapsi voi vaikuttaa omaan pukeutumiseen, huoneen sisustukseen, harrastuksiin, koulutoiveisiin, hänen mielipidettään kuullaan koskien kotijaksojen järjestämistä sekä mitä hän haluaisi esimerkiksi syödä tai tehdä vapaa-ajallaan. Lapsen

toiveita ja näkemyksiä kuullaan herkästi ja niitä laitetaan merkille tavanomaisista keskusteluista, ei vain häntä erikseen haastatteleamalla. Lapsen kasvatuksessa huomioidaan sukupuoleen ja kulttuuriin liittyviä tekijöitä, ja siinä toimitaan sensitiivisesti. Lasta tuetaan yhteyteen aikuisen kanssa, sanoittamaan ääneen ajatuksiaan ja niitä otetaan vastaan tuomitsematta.

Lapsen osallisuus on iso osa itsemääräämisoikeutta. Tätä on pyritty vahvistamaan laatimalla yksikköön osallisuuden toimintaohje sekä hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jonka pohjana on YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Koko henkilökunta on perehtynyt näiden sisältöön, sekä yksikköön laadittuun rajoitustoimenpideohjeistukseen, jotta ensisijaisesti henkilökunta osaa arjessa erottaa kasvatuksen ja lapsen rajoittamisen, sekä toimia kasvatustyössä lain velvoittamalla tavalla

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset, lastensuojelulain mukaiset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Yksikköön on laadittu hyvää kohtelua koskeva suunnitelma yhdessä lasten kanssa, sekä erillinen ohjeistus rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Rajoitustoimenpideohjeistuksessa käyvät ilmi kaikki yksikössä käytössä olevat lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet, joita yksikössä voidaan käyttää erillisten kriteerien täyttyessä.

Yksikköön on laadittu kirjallinen selonteko käytössä olevista säännöistä ja arjen struktuurista. Selonteko on nähtävillä yksikön yleisissä tiloissa ilmoitustaululla. Sääntöihin ja arjen struktuuriin perehtyminen on osa uuden työntekijän perehdytysohjelmaa. Ohjeistusta päivitetään tarvittaessa.

Pääperiaatteena on, että lasten kasvatusta ja ohjausta eivät riko lapsen itsemääräämisoikeutta tai puutu lapsen oikeuksiin. Tämän varmistamiseksi yksikköön on hankittu kirjallisia lähteitä koskien lastensuojelulakia ja sen soveltamista käytännössä (Räty, Saastamoinen), lisäksi työntekijöitä kannustetaan tutustumaan lastensuojelun käsikirjaan sekä lukemaan esimerkiksi oikeusasiamiehen ratkaisuja ennalta oman päätöksenteon tueksi.

Rajoitustoimenpiteisiin liittyviä kysymyksiä pohditaan ennalta henkilökuntapalaverissa yhteisen osaamisen lisäämiseksi.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu yhteistyössä yksikköön sijoitettujen lasten kanssa. Suunnitelmassa on pyritty tuomaan esiin lasten toiveita koskien sitä, mitä toiveita heillä on hyvästä kohtelusta koskien erityisesti niitä tilanteita, joissa rajoitustoimenpiteitä joudutaan kohdistamaan yksittäiseen lapseen. Tarkoitus on, että toiminta on avointa ja läpinäkyvää, ja lapsilla on hyvä

tietotaso siitä, mitä yksikön toiminta pitää sisällään ja mitkä ovat heidän oikeutensa.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kutsuu koolle asiakassuunnitelman, jossa lapsi, lapsen huoltajat ja muut lapsen tärkeät tahot kokoontuvat keskustellakseen lapsen tilanteesta, tukitoimista ja sijaishuollossa lapsen ja läheisten yhteydenpitoon liittyvistä asioista. On myös mahdollista, ettei pieni lapsi osallistu omaan neuvotteluun, tai että osa puheenvuoroista käytetään aikuisen kesken.

Asiakassuunnitelma on tärkeä työkalu, jossa luodaan yhteistä näkemystä lapsen voinnista ja tilanteesta, laaditaan tavoitteita, sovitaan tarvittavista tukimuodoista ja aikatauluista, sekä mietitään suuntaviivat jatkon suhteen. Mikäli lapsi on sijoitettu Sarastuskotiin, yksiköstä osallistutaan lapsen asiakassuunnitelman neuvotteluun. Pyritään järjestämään, että neuvotteluun pääsisi osallistumaan yksikön vastuuhenkilö, lapsen omaohjaaja tai molemmat. Joskus tästä voidaan poiketa, mikäli osallistumista ei voida toisin järjestää esimerkiksi sen vuoksi, että neuvottelu sovitaan pidettäväksi nopealla aikataululla.

Asiakassuunnitelman neuvottelua johtaa sijoittava taho, joka myös kirjaa siitä muistion. Yksikön ohjaaja kertoo lapsen arjesta sijaishuollossa, havainnoista lapsen arjessa, päiväkodista tai koulunkäynnistä, hoitavien tahojen kanssa tehdystä yhteistyöstä sekä havainnoista liittyen lapsen ja läheisten yhteydenpitoon. Työntekijä kirjaa yksikössä käytössä olevaan sähköiseen järjestelmään muistiinpanot neuvottelusta, seuraavan sovitun asiakassuunnitelman sekä ne toimenpiteet, joihin tulee ryhtyä asiakassuunnitelman myötä.

Lapsen kanssa käydään keskustelua ikä- ja kehitystaso huomioiden asiakassuunnitelmaa edeltävästi, tuodaan suunnitelmassa esiin lapsen näkökulmia ja ajatuksia, kannustetaan lasta itse ilmaisemaan toiveitaan ja keskustellaan myös jälkikäteen siitä, mitä palaverissa sovittiin ja miten se mahdollisesti vaikuttaa arkeen.

Sijaishuoltopaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, tulee se laatia viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvää kohtelua.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa ja sitä varten on kuultava myös lapsen huoltajia, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmat laaditaan yksikössä käytössä olevaan tietojärjestelmään. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tarkastetaan aina asiakassuunnitelman jälkeen, tai kun lapsen huolenpitoon tulee merkittäviä muutoksia tai lapseen kohdistetaan lastensuojelulain mukaisia rajoituksia. Omaohjaaja keskustelee lapsen sekä tämän vanhempien kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällöstä sekä henkilökunnan näkemyksistä. Suunnitelmassa tulee näkyville lapsen mielipide sekä toiveet omiin asioihinsa. Tulevalle jaksolle asetetut tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi käydään läpi yhdessä.

Yksikön vastuuhenkilö huolehtii siitä, että henkilökunta toimii asiakkaalle laadittavien suunnitelmien mukaisesti.

Henkilökunta tutustuu jokaisen lapsen asiakassuunnitelmaan sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan; omaohjaaja tiedottaa työryhmää, kun hoito- ja kasvatussuunnitelma on päivitetty. Päivittäisissä raporttimerkinnöissä kirjataan myös suunnitelman seurantaan ja toteutumiseen liittyviä asioita. Seuranta toteutuu asiakassuunnitelmissa, kun keskustellaan huolenaiheista ja edistymisistä sekä lapsen tuen tarpeista

Sarastuskodissa kerätään palautetta asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa kirjallisesti vuosittain. Tuolloin yksikössä asuvat lapset, heidän vanhempansa sekä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä saavat täytettäväkseen kyselykaavakkeet. Kyselyn sisältö on henkilöstön yhdessä laatima. Palautetta voi antaa myös suoraan henkilökunnalle, yksikön vastuuhenkilölle tai anonyymisti yrityksen verkkosivujen kautta.

Kaikki toimintaan liittyvät haittailmoitukset vastaanottaa, tilastoi ja käsittelee yksikön vastuuhenkilö. Ne käydään läpi henkilökuntapalaverissa ja samalla puhutaan joko muutettavat käytännöt, tai jo tehdyt muutokset toiminnassa.

Yksikön vastuuhenkilö käsittelee muistutukset. Niistä tiedotetaan palvelujohtajaa, joka osallistuu asian käsittelyyn ja toiminnan kehittämiseen. Vastuuhenkilö laatii kirjallisen vastineen muistutukseen kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

Yksikön vastuuhenkilö vastaanottaa, tilastoi ja käsittelee mahdolliset kantelut. Niistä tiedotetaan palvelujohtajaa, joka osallistuu asian käsittelyyn ja toiminnan

kehittämiseen. Kantelut käydään läpi henkilökuntapalaverissa ja samalla puhutaan joko muutettavat käytännöt, tai jo tehdyt muutokset toiminnassa. Kanteluihin vastataan selvityksen muodossa kirjallisesti ilmoitetussa määräajassa. Tarvittaessa käytäntöjä tarkastellaan ja muutetaan saadun ohjauksen mukaisesti, jotta vastaavalta virheelliseltä menettelyltä vältetään jatkossa.

Osaamisen päivittäminen, mahdollinen lisäkoulutus tai sovittujen käytäntöjen uudelleen läpikäyminen voi tulla kyseeseen, mikäli palvelussa havaitaan puute tai riski.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kiusaaminen	mahdollinen riski, voi vaikuttaa lapsen hoitoon	Henkilökunnan koulutus, yksikköön luotu suunnitelma
Asiakkaan mielipiteiden huomioimattomuus	pieni riski, voi vaikuttaa lapsen hoitoon	henkilökuntakeskustele, lasten palaverit, lasten mielipiteiden riittävä huomiointi
Epätasa-arvoinen kohtelu	pieni riski, voi vaikuttaa lapsen hoitoon	Henkilökunnan väliset keskustelut, yhteisön väliset keskustelut, yhteisön ilmapiirin kohentaminen

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Vakavien riskien toteutuessa laaditaan yksityiskohtainen selvitys tilaajalle, jossa käsitellään: tapahtuman kuvaus, Syyanalyysi (miksi tapahtui?), Toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi ja toimenpiteet vastaavien tapausten ennaltaehkäisemiseksi

Sarastuskodin omassa toiminnassa ilmenevistä epäkohdista tai puutteista ilmoitus tehdään valvontalain 29§:n mukaisesti palvelunjärjestäjälle. Valvontalain 4 §:n mukaan palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuussa olevaa hyvinvointialuetta sekä Helsingin kaupunkia ja valvontaviranomaisella sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirastoa.

Haittatapahtumat tai läheltä piti -tilanteet kirjataan yksikössä erilliselle kaavakkeelle, joka palautetaan yksikön vastuuhenkilölle. Kirjaamisen tekee epäkohdan havainnut työntekijä. Henkilöstö voi ilmoittaa myös epäkohdista suoraan keskustelemalla yksikön vastuuhenkilön kanssa tai antamalla anonyymin palautteen yksikön palautelaatikkoon tai yrityksen verkkosivujen kautta.

Muita lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia voi olla esimerkiksi:

Lastensuojeluilmoituksen tekeminen. Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus koskee muun muassa kaikkia terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajan palveluksessa olevia henkilöitä

Yleinen velvollisuus ilmoittaa suunnitteilla olevasta törkeästä rikoksesta. Rikoslain (luvun 15 pykälä 10) on säädetty, että jokaisen (mukaan lukien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön) pitää ilmoittaa poliisille tai sille, jota vaara uhkaa, jos hän saa tietää suunnitteilla olevasta törkeästä rikoksesta ja jos rikos on vielä estettävissä ilmoituksen tekemisellä.

Työsuhteen alussa jokainen työntekijä saa perehdytyksessä tiedon ilmoitusvelvollisuudesta, sen käytännön toteutuksesta ja vastuuhenkilöistä. Asia on myös kirjattuna perehdytyskansioon ja omavalvontasuunnitelmaan. Säännöllisissä henkilökuntapalavereissa kerrataan ajoittain ilmoitusmenettelyä ja käsitellään esimerkkejä.

Yksikön toimiston ilmoitustaululla on tietoa ilmoitusvelvollisuudesta ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Onnelassa on selkeä ja ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan henkilöstön hyvällä perehdytyksellä ja ohjeistuksilla. Henkilökunnalla on velvollisuus raportoida epäkohdat ja helpon ilmoitusmenettelyn avulla.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä ja niiden vaikutuksia seurataan. Vastuuhenkilöt ja selkeä raportointijärjestelmä, jotta epäkohdat eivät jää käsittelemättä.

Säännölliset seurannat ja tarkastukset, jotta toiminta pysyy laadukkaana.

Vakavat epäkohdat ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle ja viranomaisille.

Vaara- ja hättätapahtumat ilmoitetaan vastuuhenkilölle yksiköstä löytyvällä kaavakkeella. Asiasta voi myös kertoa suullisesti, jolloin kaavakkeen täyttämiseen saa apua. Ilmoituksen voi tehdä myös nimettömästi palautelaatikkoon tai yrityksen verkkosivujen kautta.

Sarastuskodissa on myös lapsen ja hänen läheisillään mahdollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja vaaratilanteista.

Tämä onnistuu esimerkiksi suullisella ilmoituksella yksikön henkilökunnalle tai yksikön vastuuhenkilölle, yrityksen verkkosivujen kautta tai laittamalla sen viestitse yksikön palautelaatikkoon.

Viimekädessä voi tehdä myös kantelun tai muistutuksen viranomaisille (lupa- ja valvontavirasto).

Hättätapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Hättätapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut hättätapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Hättätapahtumat tai läheltä piti -tilanteet kirjataan yksikössä erilliselle kaavakkeelle, joka palautetaan yksikön vastuuhenkilölle. Kirjaamisen tekee epäkohdan havainnut työntekijä. Vastuuhenkilö tuo havaitut epäkohdat ja poikkeamat johtoryhmässä työnantajan käsittelyyn. Vastuuhenkilö myös tilastoi havaittuja riskejä ja kirjaa ylös, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty havaittujen riskien poistamiseksi. Tarvittaessa vastuuhenkilö merkitsee yksikön kalenteriin ajankohdan, jolloin asiaa seurataan.

Samalla käydään läpi mahdolliset toimenpiteet, joita ilmoitus aiheuttaa tai jo siihen mennessä tehdyt korjaavat toimenpiteet. Keskusteluissa mietitään ennaltaehkäisevästi, miten vastaava tilanne voitaisiin välttää tai kuinka siihen on jatkossa syytä reagoida. Tapauskohtaisesti arvioidaan, onko asian käsittely henkilökuntapalaverissa tai lasten, tämän läheisten tai lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa tarpeen. Tarvittaessa asiaa käsitellään myös sijaintikunnan kanssa.

Mikäli vahinko on niin vakava, että se aiheuttaa korvattavia seurauksia, autetaan asiakasta ja tämän omaista tai edunvalvojaa korvauksen hakemisessa Sarastuskodin vakuutusyhtiöltä.

Lasten valituskanavat yhteystietoineen

Lapsilla, jotka ovat sijoitettuina Sarastuskotiin, on useita valitus- ja vaikuttamiskanavia, joiden kautta he voivat tuoda esiin kokemansa epäkohdat tai loukkaukset. Näitä kanavia säätelevät erityisesti lastensuojelulaki, perustuslaki ja hallintolaki.

Sarastuskodin keskeisimmät valituskanavat ja vaikuttamiskeinot ovat:

-Keskustelu henkilökunnan ja laitoksen johdon kanssa. Ensisijainen keino on pyrkiä selvittämään asia keskustelemalla työntekijöiden tai yksikön vastuuhenkilön kanssa. Tämä ei kuitenkaan poissulje virallisten valitusten tekemistä.

-Palautteen antaminen (myös nimettömänä) esimerkiksi yksikössä olevaan palautelaatikkoon tai Sarastuskodin verkkosivujen palauteosion kautta.

-Oma sosiaalityöntekijä. Lapsella on oikeus olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä koska tahansa. Sosiaalityöntekijä on vastuussa lapsen edun toteutumisesta ja voi viedä asiaa eteenpäin.

-Lapsiasiavaltuutettu. Lapsi tai hänen edustajansa voi ottaa yhteyttä lapsiasiavaltuutettuun, joka valvoo lasten oikeuksien toteutumista yleisellä tasolla. Lapsiasiavaltuutettu ei ratkaise yksittäisiä tapauksia, mutta voi ohjata oikeaan viranomaiseen ja nostaa esiin laajempia epäkohtia.

Postiosoite:

Vapaudenkatu 58 A, 3. krs

40100 Jyväskylä

Vaihde: +358 (0)295 666 850

Sähköposti: lapsiasiavaltuutettu(at)oikeus.fi

-Lupa- ja valvontavirasto, Kantelu laitoksen toiminnasta tai sen henkilökunnan menettelystä. Lupa- ja valvontavirasto valvoo lastensuojelulaitosten toimintaa ja voi tarkastella esimerkiksi kohtelua, rajoitustoimia tai valvonnan puutteita.

Yhteystiedot:

kirjaamo@lvv.fi

P. 0295 254 000

-Eduskunnan oikeusasiamies. Lapsi tai hänen edustajansa voi tehdä kantelun, jos epäilee viranomaisten (esim. laitoksen tai sosiaaliviranomaisen) rikkoneen lakia tai toimineen epäasianmukaisesti. Oikeusasiamies tutkii myös ihmisoikeuksien toteutumista.

Yhteystiedot:

Postiosoite: 00102 Eduskunta

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3

Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)
oikeusasiamies@eduskunta.fi

-Hallintovalitus. Jos lapselle on tehty virallinen päätös, esimerkiksi rajoitustoimenpiteistä (esim. yhteydenpidon rajoitus), hänellä on oikeus valittaa päätöksestä hallinto-oikeuteen. Alaikäinen voi valittaa itse, jos hän on tarpeeksi kypsä ymmärtämään asian.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Sarastuskodissa on tärkeää, että vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan nopeasti ja niihin reagoidaan asianmukaisesti. Vaaratapahtumat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, lääkehoitoon, fyysiseen turvallisuuteen, itsemääräämisoikeuden rajoituksiin tai henkilöstön toimintaan. Vaaratapahtumia tunnistetaan henkilöstön jatkuvalla havainnoinnilla ja riskien arvioinnilla, asiakaspalautteen ja läheisten ilmoitusten käsittelyllä, säännöllisellä omavalvonnalla, turvallisuustyöryhmän kokouksilla, Tietojärjestelmien häiriöiden ja tietoturvarikkomusten seurannalla sekä haittatapahtumailmoituksilla ja sisäisellä raportoinnilla.

Henkilöstö raportoi asiasta heti yksikön vastuuhenkilölle. Tarvittaessa ryhdytään välittömiin toimiin (esim. hätätilanteessa soitto 112). Vaaratapahtumat dokumentoidaan kirjallisesti.

Tämän jälkeen yksikön vastuuhenkilö arvioi tapahtuman vakavuuden.

Vakavissa tapauksissa järjestetään tapahtuman juurisyiden analyysi.

Viranomaisille ilmoitetaan, jos kyseessä on vakava asiakasturvallisuus- tai tietoturvariski.

Juurisyyanalyysin tarkoituksena on selvittää, miksi tapahtuma sattui ja miten se olisi voitu estää ja kehitetään käytännön toimenpiteitä riskien vähentämiseksi.

Henkilöstölle tarjotaan tarvittaessa lisäkoulutusta.

Lopuksi varmistetaan, että korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Tapauksista raportoidaan palvelunjärjestäjälle, valvontaviranomaisille, asiakkaille ja henkilöstölle. Henkilöstölle annetaan palautetta ja ohjeita jatkotoimista.

Sarastuskodilla tutkintaprosessi etenee seuraavasti

- Ilmoitus tapahtuneesta (henkilöstö, asiakas, läheinen)
- Ensitoimenpiteet (asiakkaan ja henkilöstön turvallisuus varmistetaan)
- Tutkintaryhmän kokoaminen (yrityksen vastuuhenkilöt ja yrityksen johto mukana, tarvittaessa myös esim. lupa- ja valvontavirasto tai muita ulkopuolisia asiantuntijoita)
- Juurisyyanalyysi (miksi tapahtuma sattui, miten estetään jatkossa)

- Korjaavat toimenpiteet (ohjeistusten, koulutuksen ja ympäristön muutokset)
- Raportointi ja tiedottaminen (asiakkaalle, palvelunjärjestäjälle, valvontaviranomaisille)
- Seuranta ja jatkuva kehittäminen (riskienhallinta ja toimintakulttuurin muutos)

Sarastuskodilla on palvelu työnohjaajalta, joka tekee tarvittaessa myös pikaisesti debriefingia. Yksikön vastuuhenkilö tekee yhteistyötä Sarastuskodin palvelujohtajan kanssa mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa.

Seuraavilla keinoilla varmistetaan, että tutkinnasta saatu tieto ei jää vain raportteihin, vaan johtaa konkreettisiin parannuksiin lastensuojelulaitoksen arjessa:

- Raportointi ja dokumentointi (tieto kirjataan ja analysoidaan systemaattisesti)
- Johtamisen työkaluna hyödyntäminen (johdon päätöksenteko ja strateginen kehitys)
- Henkilöstön koulutus ja ohjeistusten päivitys
- Asiakasturvallisuuden ja palveluiden kehittäminen
- Seuranta ja vaikuttavuuden arviointi
- Avoin turvallisuuskulttuuri ja jatkuva oppiminen

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Yksikkö varmistaa, että ilmoitusten pohjalta tehdyt muutokset parantavat sekä asiakasturvallisuutta että palveluiden laatua pitkäjänteisesti, kun Ilmoitukset kirjataan ja analysoidaan, tietoa hyödynnetään omavalvonnassa ja riskienhallinnassa, tehdään konkreettisia kehittämistoimenpiteitä turvallisuuden parantamiseksi, päivitetään henkilöstön koulutustarvetta ja ohjeistuksia, kehitetään asiakaskokemusta ja osallistamista sekä toteutetaan jatkuvaa seurantaa ja arviointia.

Epäkohtien ja puutteiden ilmaantuessa kehitetään ja huomioidaan muun muassa seuraavia toimintamalleja:

- ilmoitusten järjestelmällistä vastaanottoa ja käsittelyä
- juurisyyanalyysin laatimista
- toimintatapojen päivittämistä ja seurantaa
- henkilöstön koulutuksen ja ohjeistusten kehittämistä
- asiakkaiden oikeuksien ja osallisuuden vahvistamista
- Yhteistyötä viranomaisten ja palvelunjärjestäjän kanssa

Käytössä olevien palautekanavien ohjeistus on osana perehdytystä ja mentoritoimintaa. Lisäksi asiasta keskustellaan henkilöstön yhteisissä henkilökuntapalavereissa sekä työnohjauksissa. Yksikön vastuuhenkilö käy myös jatkuvaa keskustelua arjen työssään. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa ja kaikkien saatavilla yksikössä. Siihen vaaditaan myös työntekijöiltä lukukuittaukset.

Säännöllisesti kerätty palaute, kuten asiakaspalautteet, reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja henkilöstön havainnot, ovat keskeinen osa Sarastuskodin omavalvontaa ja laadun kehittämistä. Palaute mahdollistaa toiminnan jatkuvan arvioinnin ja parantamisen niin asiakasturvallisuuden, palvelun laadun kuin henkilöstön toiminnan näkökulmasta. Nämä vaikuttavat muun muassa monikanavaisen palautteen keräämiseen ja analysointiin, juurisyytutkintaan ja kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun, henkilöstön koulutustarpeisiin ja ohjeistusten päivityksiin, asiakkaiden osallisuuden ja tiedonsaannin kehittämiseen sekä seurantaan ja jatkuvaan arviointiin.

Kaikki viranomaisten tekemät tarkastukset, raportit ja ohjauspäätökset vastaanotetaan ja dokumentoidaan järjestelmällisesti.

Päätökset ja ohjaus käydään läpi johdon, esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa, jotta kaikki ymmärtävät muutosten tarpeellisuuden.

Mikäli kyseessä on valvontapäätös, jonka seurauksena annetaan määräaika tiettyjen puutteiden korjaamiseen, laaditaan toimenpidesuunnitelma ja aikataulu niiden toteuttamiseksi.

Valvontaviranomaisten huomautuksiin tai kehittämisehdotuksiin vastataan konkreettisilla kehittämistoimilla, kuten ohjeistusten ja toimintakäytäntöjen päivittämisellä (esim. lääkehoito, henkilöstön perehdytys, asiakasdokumentointi), henkilöstön lisäkoulutuksilla (esim. asiakasturvallisuus, rajoitustoimenpiteet, tietosuoja) ja prosessien uudistamisilla (esim. asiakastiedottaminen, turvallisuuskäytännöt, päätöksenteon selkeys). Korjaavat toimenpiteet kirjataan osaksi laitoksen omavalvontasuunnitelmaa ja niiden toteutumista seurataan. Muutosten vaikutuksia arvioidaan säännöllisesti esimerkiksi sisäisillä auditoinneilla ja arvioinneilla, asiakas- ja henkilöstöpalautteella ja seuraamalla valvontaviranomaisten mahdollisia uusia tarkastuksia.

Mikäli samat ongelmat nousisivat esiin tulevilla tarkastuksissa, tarkastellaan uudelleen kehitettyjen käytäntöjen toimivuutta ja tehdään tarvittaessa lisämuutoksia.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisiä keskusteluja ja mahdollisia koulutuksia, joissa käydään läpi viranomaisten päätösten vaikutuksia laitoksen toimintaan, muutoksia ja uusia toimintakäytäntöjä sekä omavalvonnan merkitystä ja henkilöstön vastuuta.

Henkilöstö sitoutetaan muutoksiin, jotta käytännöt juurtuisivat aidosti arjen toimintaan.

Valvontaviranomaisten päätösten pohjalta omavalvontasuunnitelmaa kehitetään ennakoivammaksi, jotta vastaavia ongelmia ei syntyisi uudelleen.

Riskienhallintakäytäntöjä vahvistetaan, jotta poikkeamiin voidaan puuttua jo ennen kuin ne johtavat viranomaisohjaukseen.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Henkilöstö veloitetaan ilmoittamaan havaitsemistaan poikkeamista kirjallisesti. Kirjallisissa poikkeamakaavakkeissa pyydetään kertomaan syitä tapahtuneelle ja miksi on tapahtunut. Vastuuhenkilö on myös käynyt keskustelua poikkeamien syistä ja taustatekijöistä työntekijöiden kanssa kahden kesken.

Poikkeamat on käsitelty ensin työntekijän kanssa ja annettu lisäperehdytystä asiaan liittyen. Poikkeamat on käsitelty johtoryhmässä, jolloin tapahtumien käsittely ja niistä oppiminen toteutuu myös muiden vastuuhenkilöiden kesken. Poikkeamat käydään läpi myös yhteisissä henkilökuntapalavereissa avoimesti, jolloin koko työryhmä pääsee pohtimaan ennaltaehkäiseviä toimintatapoja.

Kun asioita käsitellään yhteisesti ja kaikkien ajatuksia kuunnellen, antaa se mahdollisuuden itsereflektiolle omasta toiminnasta ja kehittää omaa oppimista sekä mahdollistaa entistä laadukkaamman tavan toimia.

Kehittämistoimet kirjataan henkilökuntapalaverimuistioon sähköisesti, tietoturva asiat huomioiden.

Yksikön vastuuhenkilö toimii kehittämistoimenpiteiden toteutuksen seuraajana. Seuraavassa henkilökuntapalaverissa palataan yhdessä sovittujen kehittämistoimenpiteiden toteutumiseen.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Lääkkeenantotilaisuus pidetään rauhallisena ja vain yksi asiakas kerrallaan on paikalla	3 viikkoa	Yksikön vastuuhenkilö	ok
Wc pöntön korjaaminen	3 viikkoa	Yksikön vastuuhenkilö	ok

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Säännöllisillä henkilökunnan itsearvioinneilla (kehityskeskustelut, henkilökuntapalaverit) seurataan palveluiden laatua ja turvallisuutta. Henkilöstö käy läpi palveluiden toteutumista ja tunnistaa mahdollisia kehityskohteita. Poikkeamailmoitukset kirjataan ja analysoidaan säännöllisesti. Asiakkailta (lapset ja heidän perheensä) ja asiakkaiden sosiaalityöntekijöiltä kerätään palautetta säännöllisesti palautteiden ja keskustelujen avulla.

Laadun ja turvallisuuden seurannasta raportoidaan Sarastuskodin palvelujohtajalle keskustellen tai kirjallisesti. Seuranta raportoidaan viikoittain.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan suunnitelmallisella seurannalla.

Poikkeamailmoitukset, vaaratilanneraportit ja asiakaspalaute antavat tietoa riskien toteutumisesta.

Sarastuskodin palvelujohtajalle raportoidaan riskienhallinnan toteutumisen arvioinnista keskustellen tai kirjallisesti. Seuranta raportoidaan viikoittain.

Työntekijöille tiedotetaan riskienhallinnan keskeisistä havainnoista ja toimenpiteistä esimerkiksi henkilökuntapalavereissa.

Asiakkaille ja heidän huoltajilleen voidaan kertoa yleisellä tasolla turvallisuuteen liittyvistä parannustoimista.

Tarvittaessa valvovalle viranomaiselle.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Sarastuskodin palvelujohtaja on mukana johtoryhmässä, jossa omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan. Palvelujohtajalle kerrotaan puutteellisuuden korjaamisesta.

Dokumenttiseurannalla varmennetaan, että kaikki asiakirjat (esim. lääkehoito, asiakasturvallisuus, henkilöstön koulutus) ovat ajan tasalla.

Poikkeama ja vaaratilanneilmoitukset dokumentoidaan ja analysoidaan.

Henkilöstön osaamista arvioidaan.

Puutteisiin reagoidaan välittömästi ja tehdään korjaussuunnitelma.

Korjaussuunnitelmaa seurataan.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti havaintojen perusteella.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla ja ohjeistuksilla.

Yksikön vastuuhenkilöt ja palvelujohtaja tekevät seurannasta selvityksen. Se on kirjattuna muistutuksena vastuuhenkilöiden ja palvelujohtajan vuosikelloon.

Palvelujohtaja julkaisee selvityksen perusteella tehtävät muutokset neljän kuukauden välein Sarastuskodin verkkosivuilla.

Päiväys:

11.1.2026

Allekirjoitus:



Yksikön vastuuhenkilö Jarno Salovaara