

Humana

## Pinola 2 omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
2.1	Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt .....	5
2.2	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	5
2.3	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet .....	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot .....	6
4	Omaevalvonnan toimeenpano .....	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	7
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	7
4.3	Riskienhallinnan työnjako .....	7
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeista .....	8
4.5	Riskien tunnistaminen .....	8
4.6	Ilmoitusvelvollisuus .....	8
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	9
4.8	Korjaavat toimenpiteet .....	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma .....	9
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	10
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	11
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen .....	11
5.5	Asiakkaan oikeusturva .....	12
5.6	Omaohjaaja .....	13
6	Palvelun sisällön omaevalvonta .....	14
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	14
6.2	Koulunkäynti .....	14
6.3	Ravitsemus .....	15
6.4	Hygieniakäytännöt .....	15
6.5	Infektioiden torjunta .....	15
6.6	Kestävä kehitys .....	15
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito .....	15
6.8	Lääkehoito .....	16
6.9	Monialainen yhteistyö .....	16
7	Asiakasturvallisuus .....	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	16
7.2	Terveysuojelulain mukainen omaevalvonta .....	16
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	17
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	17
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	18
7.6	Toimitilat .....	18

7.7	Teknologiset ratkaisut .....	18
7.8	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet .....	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	19
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	19
8.2	Asiakastyön kirjaaminen .....	20
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	21
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	21
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	21

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Jokilaakson Perhekodit Oy

Y-tunnus: 1741579-8

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Pohde

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Pinola 2

Katuosoite: Pinolantie 189

Postinumero: 84650 Postitoimipaikka: Ylivieska

Sijaintikunta: Ylivieska

Palvelumuoto: Ympäri vuorokautinen laitoshoido (lapset ja nuoret)

Esihenkilö: Miia Kopola

Puhelin: 0504094418 Sähköposti: miia.kopola@humana.fi

Henkilöstömäärä: 9

## **Ilmoituksenvarainen toiminta**

Ilmoituksen ajankohta: -

Palveluala, joka on rekisteröity: -

## **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 7.8.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ympäri vuorokautinen laitoshoido

## **Alihankintana ostetut palvelut**

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja. Työryhmällä on ollut mahdollisuus vaikuttaa omavalvontasuunnitelmaan perehtymällä omavalvontasuunnitelmaan ja kommentoimalla ja ehdottamalla muutoksia suunnitelmaan.

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, sekä vähintään vuosittain yksikön toimintasuunnitelmaan merkittynä ajankohtana.

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön yleisistä tiloista tulosteena sekä sähköisesti yhtiön sisäisestä intranetistä sekä nettisivuilta.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Pinola 2 on lastensuojelun sijaishuollon erityisyksikkö, joka tarjoaa intensiivistä ja kokonaisvaltaista tukea haasteellisessa elämäntilanteessa olevalla lapselle. Yksikön toiminnan tavoitteena on vahvistaa lapsen elämänhallinnan ja itsesäätelyn taitoja sekä vähentää itselleen tai muille vahingollista toimintaa. Toiminta pohjautuu ennakoitavaan ja strukturoituun arkeen, mikä mahdollistaa uusien toimintamallien harjoittelun ja haasteiden työstämisen turvallisessa ympäristössä.

Toimintaa ohjaavat yksilölliset hoito- ja kasvatussuunnitelmat, sekä lapsen tarpeiden kokonaisvaltainen huomioiminen. Pinolassa työskennellään ohjaavalla ja dialogisella työotteella, lapsen vahvuuksia, voimavaroja ja osallisuutta korostaen. Viitekehyksenä on dialektinen käyttäytymisterapia. Puuttumalla kasvua ja kehitystä haittaavaan toimintaan sekä auttamalla lasta löytämään voimavaransa, voidaan parantaa lapsen itsetuntoa -ja tuntemusta, mikä lisää ikätason mukaista elämänhallintaa.

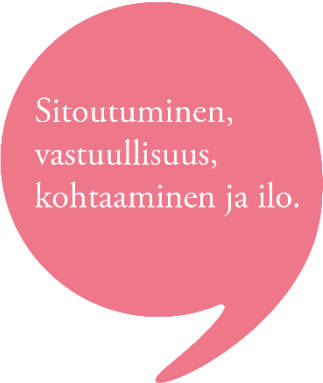
Moniammatillinen työryhmä seuraa ja arvioi tiiviisti hoito-, kasvatus- ja kuntoutumisprosessin etenemistä yhdessä lapsen ja verkostojen kanssa. Lapsen tukitoimet, arki ja viikko-ohjelma

suunnitellaan yksilöllisesti tuen tarpeiden ja tavoitteiden muuttuessa koko sijoituksen ajan. Lapsen toiminnallisuutta tuetaan hyödyntämällä Ylivieskan kaupungin tarjoamia harrastus mahdollisuuksia, lisäksi Pinolassa on monipuoliset harrastus- ja liikuntamahdollisuudet.

Pinolassa tehdään tiivistä yhteistyötä sijoittavan kunnan sosiaalitoimen, muiden verkostojen sekä lapsen perheen kanssa. Tiivis vuorovaikutus sekä yhteiset tavoitteet lapsen, perheen ja verkostojen kanssa, luovat pohjan vaikuttavalle työskentelylle.

Pinolan tiloissa toimii Ylivieskan sivistystoimen alainen pienopetusryhmä, joka on tarkoitettu Pinolan yksiköihin sijoitetuille lapsille. Pienopetusryhmässä mahdollistuu peruskouluopintojen suorittaminen yksilölliset tarpeet huomioiden ja yksikön henkilökunnan tuki on saatavilla koulupäivien aikana. Peruskoulun suorittaminen on mahdollista myös Ylivieskan keskustassa sijaitsevassa Kaisaniemen koulussa. Jokilaaksojen koulutus kuntayhtymässä on laaja valikoima opintolinjoja toisen asteen opiskelijalle. Pinolassa tehdään tiivistä yhteistyötä oppilaitosten kanssa.

### 3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

#### Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa.

Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Humana Jokilaakson Perhekodeilla on yhteisesti laadittu jokaisessa yksikössä käytössä oleva perehdytysuunnitelma, jonka toteutumisesta vastuussa on yksikönjohtaja yhdessä työntekijän kanssa. Yrityksessä on työsuojelutoimikunta, joka vastaa turvallisuuteen liittyvien asioiden tiedottamisesta, valvomisesta, päivittämisestä sekä kehittämisestä.

### 4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kaikki perehdytykseen, riskienhallintaan ja työturvallisuuteen liittyvä materiaali on kerätty yrityksen intranettiin, missä ne ovat jokaisen työntekijän saatavilla. Intranetistä löytyvät uhka- ja vaaratilanteiden raportointi- ja toimenpidelomakkeet, sekä riskienhallintaan ja -kartoitukseen liittyvät lomakkeet. Intranetistä löytyy myös toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn, haastaviin asiakastilanteisiin ja lisäksi ohjeistus myös tilanteiden jälkipurkuun, jonka toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja. Tiedottamisesta sekä henkilöstön ohjaamisesta niiden käyttöön vastaa yksikönjohtaja sekä työsuojelutoimikunta. Poikkeamat kirjataan Gurufield -järjestelmään.

### 4.3 Riskienhallinnan työnjako

Yksikönjohtajan vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa omavalvonnasta. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden

varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Hänellä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

#### **4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- palo- ja pelastussuunnitelma
- valmiussuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- hyvän kohtelun suunnitelma
- toimintasuunnitelma
- sijoitussuunnitelma
- karkaamista ehkäisevä toimintamalli
- ohje rajoitustoimenpiteistä
- riskien arviointi
- työpaikkaselvitykset
- Gurufieldin ilmoitukset
- Roidu, asiakaskokemuksen mittaus
- asiakaspalautteet
- tarkastuskäynnit
- tilojen tarkistukset

#### **4.5 Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskien tunnistaminen vaatii työn sisällön sekä työtä ohjaavien lakien ja asetusten osaamista.

#### **4.6 Ilmoitusvelvollisuus**

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitus tehdään yksikönjohtajalle tai valvontaviranomaiselle. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29§ ja 30§. Lain sisällöstä on keskusteltu tiimipalavereissa henkilöstön kanssa.



#### **4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Riskien, haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa muiden osallisten sekä omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Havaitessaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskitilanteita henkilökunta on ohjeistettu kirjaamaan ne Gurufield -järjestelmään. Gurufieldiin kirjataan tapahtumakuvaus sekä osallisena olleet henkilöt. Gurufieldistä tieto siirtyy yksikönjohtajalle sekä hänen esihenkilölleen tiedoksi. Tapauskohtaisen arvioinnin perusteella päätetään mahdollisista jatkotoimenpiteistä ja/tai henkilöstön kanssa käytävästä purkukeskustelusta. Gurufieldistä tieto kulkeutuu myös yrityksen työsuojeluorganisaatiolle. Yksikönjohtaja käsittelee poikkeamat viipymättä ja käy ne läpi säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Poikkeaman mukaan se käsitellään myös alueen johtoryhmässä. Tarvittaessa johtoryhmässä linjataan korjaavia toimenpiteitä. Hoito- ja kasvatushenkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, kuinka toimintaa voidaan kehittää ja mahdollisesti ennaltaehkäistä poikkeamien syntymistä.

#### **4.8 Korjaavat toimenpiteet**

Työskentelyyn liittyvistä muutoksista, riskeistä tai niihin reagoinnista tiedotetaan henkilöstölle säännöllisissä henkilökuntapalaverissa. Palaverista laaditaan muistio, joka on nähtävillä intranetissä. Mikäli koko henkilöstö ei ole paikalla, on palaverista poissaolleella työntekijällä velvoite käydä lukemassa muistio. Vastuu korjaavien toimenpiteiden täytäntöönpanosta ja tiedottamisesta on yksikönjohtajalla ja ne tulee laittaa täytäntöön viipymättä.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma**

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan jokaisen lapsen kanssa heti sijoituksen alussa, lapsen oman elämänsä asiantuntijuutta kuullen ja kunnioittaen. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa työskentelylle asetetaan sekä lyhyen että pitkän aikavälin tavoitteet, joiden toteutumisesta seurataan asiakastietojärjestelmän avulla, asiakassuunnitelmapalaverissa sekä moniammatillisissa tiimeissä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään jokaisen asiakassuunnitelma palaverin jälkeen.

Sijoituksen ensimmäisten kuukausien aikana tehdyn arviointijakson pohjalta tehdyn hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaista työskentelyä ja kuntoutumisprosessia seurataan säännöllisissä moniammatillisissa tiimeissä sekä asiakassuunnitelmapalaverissa. Lapsen ja verkostojen kanssa

asetettujen tavoitteiden toteumista seurataan asiakastietojärjestelmän avulla osana omaohjaajatyöskentelyä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma kirjataan yksikön asiakastietojärjestelmään. Yksikönjohtaja, vastaava ohjaaja sekä lapsen omaohjaaja seuraavat hoito- ja kasvatussuunnitelman toteumista säännöllisesti. Lapsen kanssa työskentely dokumentoidaan päivittäin asiakastietojärjestelmään. Päivittäisdokumentoinnin pohjalta laaditaan kuukausikooste, joka lähetetään lapsen vanhemmille sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Omaohjaaja käy kuukausikoosteen läpi lapsen kanssa.

Asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamista arvioidaan yhteistyössä lapsen, hänen perheensä, sosiaalityöntekijän ja muun verkoston kanssa. Vähintään puolivuositain asiakassuunnitelmapalaverissa käydään arviointikeskustelu asetetuista tavoitteista lapsen, perheen sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yksikössä palvelujen laatua seurataan lapselle tehtävän hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjalta. Säännöllisissä päivityksissä arvioidaan toimenpiteiden vaikuttavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Yksikönjohtaja sekä vastaava ohjaaja seuraavat omaohjaajien työskentelyä ja raportointia säännöllisesti.

## **5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Lasta osallistetaan alusta alkaen omien asioidensa hoitamiseen. Jokaisella lapsella on yksilöllisten tarpeiden mukainen aikuisen tuki ja ohjaus arjessa, joka kevenee lapsen kyetessä kantamaan vastuuta itsestään. Pinolassa työskennellään dialogisesti, tiiviissä vuorovaikutuksessa lapsen kanssa. Lapsen kanssa käydään jatkuvaa keskustelua työskentelyn sisällöstä ja menetelmien valinnasta, mikä mahdollistaa lapsen kuulluksi tulemisen ja yksilöllisen kuntoutuspolun rakentumisen.

Yksikön arkitoimintaa suunnitellaan yhdessä lapsen kanssa. Lapsi rakentaa viikoittain omaohjaajan kanssa yksilöllisen viikko-ohjelman, jonka sisältöön lapsi voi itse vaikuttaa. Kahdesti kuukaudessa pidettävissä yhteisöpalaverissa lapsi saa esittää toiveitaan muun muassa harrastustoiminnasta, retkistä, reissuista sekä yksikön käytänteistä. Yksikössä on myös aloitelaatikko, mihin lapsi voi halutessaan jättää kehittämissuhteita anonyymisti. Toiveet ja kehitysehdotukset käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalaverissa, joissa päätetään toimenpiteet niiden tiimoilta sekä määrätään vastuuhenkilöt niiden toteuttamiseksi.

Jokaisella lapsella on oma huone, jonka hän voi sisustaa mieleisekseen ja jossa hänellä on mahdollisuus olla itsekseen niin halutessaan. Lasta kannustetaan löytämään omia mielenkiinnonkohteita vastaavia harrastuksia, joissa hän voi ohjattuna tai itsenäisesti kulkea. Lasta motivoidaan rakentamaan ja ylläpitämään sosiaalisia suhteita sekä osallistumaan ikätasonsa mukaisiin tapahtumiin.

Humana Jokilaakson perhekoodilla toimii alueellinen lasten muodostama ja vastuu- ja vastaavien ohjaajien vetämä Heimosto, jonka tavoitteena on lisätä lasten osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia yksiköiden arjessa. Heimostossa käsitellään ajankohtaisia asioita ja suunnitellaan erilaisia kehittämistoimenpiteitä sekä tapahtumia. Heimosto kokoontuu neljä kertaa

vuodessa. Jokaisesta yksiköstä lapset valitsevat oman edustajansa. Lapsi saa kokouspalkkion osallistumisestaan Heimostoon.

### **5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä. Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. (6.6.2003/428)

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Hän voi tehdä myös kantelun aluehallintovirastolle. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulee kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakas saa ääneensä kuuluville ja tapaa mm. sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken esimerkiksi asiakassuunnitelmanneuvottelun yhteydessä.

Jokaisen lapsen asiallinen kohtelu varmistetaan pätevällä ja motivoituneella henkilöstöllä, riittävällä perehdytyksellä sekä yhteisten arvojen ja kunnioittavan kohtaamisen vaalimisella. Yksikössä on nähtävillä Hyvän kohtelun suunnitelma, jonka laatimiseen lapset ovat osallistuneet. Suunnitelma päivitetään vuosittain. Yksikössä on lisäksi esillä sosiaalivastaavan yhteystiedot. Lapselle saatetaan tiedoksi hänen oikeutensa tehdä muistutus yksikönjohtajalle, asioistaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai sosiaalivastaavalle sekä kantelu aluehallintovirastolle.

### **5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Yksikössä kerätään asiakaspalautetta kuukausittain Roidu -järjestelmän avulla. Palautetta pyydetään asiakkailta, vanhemmilta sekä lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Yksikössä vallitsee avoin ja huomioonottava ilmapiiri toiminnan kehittämiseen. Mikäli lapsi on kokenut epäasiallista kohtelua, haittatapahtuman tai joutunut vaaratilanteeseen, käsitellään asia viipymättä asianosaisten kesken. Tarvittaessa aloitetaan toimenpiteet asian korjaamiseksi. Asia voidaan käsitellä myös sosiaalivastaavan johdolla. Huoltajat/läheiset ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä saatetaan

tietoiseksi epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta, niihin mahdollisesti liittyneistä toimenpiteistä ja asian ratkaisuksista.

## **5.5 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### **Muistutus**

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Miia Kopola

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 14 vrk

### **Sosiaalivastaava**

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaalivastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullee väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaalivastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaalivastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaalivastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaalivastaavien yhteystietoja:

Kalajoki p. 040 1357946

Kainuu p. 044 797 0548

Oulu p. 044 7034115

Oulun eteläinen p. 040 6355353

Helsinki p. 09 31043355

Kanta-Häme p. 050 5996413

Keski-Suomi p. 044 265 1080

Vantaa-Kerava p. 0400 277 087

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. [Aluehallintoviraston sivuilta](#) löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle. Kantelun voi tehdä myös ilman muistutusta.

Aluehallintoviraston yhteystiedot:

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto Postiosoite: PL 6, 13035 AVI  
puh. 0295 016 000  
kirjaamo.pohjois@avi.fi  
www.avi.fi/pohjois

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen [kotisivuilta](#) löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

## **5.6 Omaohjaaja**

Omaohjaajatyöskentely on vuorovaikutussuhde, jossa tärkeintä on lasta arvostava ja kunnioittava asenne. Jokaiselle lapselle nimetään kaksi omaohjaajaa, joiden kanssa hän viettää aikaa tiiviisti muiden yksikön henkilöstöön ja asiakkaisiin kuuluvien lasten lisäksi.

Omaohjaaja toimii niin, että lapsella on hyvä olla sijaishuoltopaikan arjessa sekä ryhmissä ja hän tukee lasten välisiä suhteita. Omaohjaaja luo suhteen lapseen ja elää arkea lapsen kanssa siten, että hän oppii tuntemaan lapsen ja hänen yksilölliset tarpeensa. Omaohjaaja vahvistaa lapsen positiivista minäkuvaa, toimijuutta ja sosiaalisia taitoja sekä vahvistaa tunnetta siitä, että hän tulee hyväksytyksi omana itsenään. Omaohjaajan tehtävänä on tukea lasta lastensuojeluyksikköön asettumisessa, arvioida kokonaiskuvaa lapsen sen hetkisestä ja aikaisemmasta elämästä sekä kasvuympäristöstä, pitää yhteyttä sovitusti viranomaisverkostoihin ja rakentaa lapsen arkea.

Omaohjaajuus rakentaa yhteistyösuhdetta, lujittaa mahdollisuutta asioiden avoimeen tarkasteluun, rohkaisee lasta muutokseen sekä luo toiveikkautta ja voimaannuttaa.

Omaohjaajatyöskentelyssä hyödynnetään lapsen ja ohjaajan välille rakentuvaa sosiaalista suhdetta, toiminnallisia menetelmiä sekä yhteisökasvatuksen periaatteita. Omaohjaajat työskentelevät tiiviisti lapsen lähiverkoston kanssa ja tekevät yksilöllisen tarpeen mukaan perhetyötä vanhempien kanssa. Yksiköillä on mahdollista järjestää perhetapaamisia, joiden tavoitteena on edistää perheen keskinäisiä vuorovaikutussuhteita sekä vahvistaa luontaisia tukiverkostoja. Yksiköiden palveluihin kuuluvat myös perhetilat, joissa perhe voi majoittua tavatessaan nuorta tämän yksikössä ollessa.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Pinola 2 toiminnan tavoitteena on harjoitella, vahvistaa ja syventää lapsen elämönhallinnan taitoja. Hoito ja kuntoutus perustuu kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen ja kuntoutumiseen, joka käsittää psyykkisen, fyysisen, sosiaalisen ja pedagogisen näkökulman. Pinolassa lapsen kanssa työskennellään dialogisesti, lapsen ihmisarvoa sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Työskentelyn lähtökohtana on oireidenhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä lisääminen toiminnallisten menetelmien ja tiiviin omaohjaajatyöskentelyn keinoin. Pinola2:n koko työryhmää koulutetaan dialektisen käyttäytymisterapian menetelmiin ja työotteeseen. Lapsi pääsee aidosti vaikuttamaan arjen toimintaan sekä käytänteisiin, mikä lisää lapsen osallisuutta ja työskentelyn vaikuttavuutta. Kuntoutuksessa otetaan huomioon lapsen ikätasoinen kehitysvaihe ja kokonaisvaltainen tilanne, jonka mukaan luodaan yksilölliset tavoitteet. Arkeen kuuluvat säännölliset ruokailuajat ja vuorokausirytmii sekä fyysisen toimintakyvyn ylläpitäminen liikunnan ja mielekkään vapaa-ajan avulla. Lapsen kanssa harjoitellaan erilaisia arjen taitoja, esimerkiksi omasta hygieniasta huolehtimisesta sekä kodinhoidollisia töitä.

### 6.2 Koulunkäynti

Pinolan pihapiirissä toimii Ylivieskan sivistystoimen, Kaisaniemen koulun alainen pienopetusryhmä, joka on tarkoitettu Pinolan yksiköihin sijoitetuille lapsille. Pienopetusryhmässä mahdollistuu peruskouluopintojen suorittaminen yksilölliset tarpeet huomioiden ja yksikön henkilökunnan tuki on saatavilla koulupäivien aikana. Peruskoulun suorittaminen on mahdollista myös Ylivieskan keskustassa Kaisaniemen koulussa. Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymässä on laaja valikoima opintolinjoja toisen asteen opiskelijalle. Pinolassa tehdään tiivistä yhteistyötä oppilaitosten kanssa.

### **6.3 Ravitsemus**

Pinolassa on tarjolla laadukasta ruokaa, joiden suunnitteluun lapsella on mahdollisuus vaikuttaa. Yksikön yhteisiin ruokailuhetkiin osallistuminen kuuluu päiväohjelmaan. Ohjaajat osallistuvat ruokailuihin ja tarkkailevat oman ruokailunsa ohella lasten ruokailua ja ohjaavat jokaista lasta yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ravitsemusasioissa. Yksikössä työskentelee keittäjä, joka vastaa ruokahuoltosuunnitelman toteutumisesta.

### **6.4 Hygieniakäytännöt**

Päivittäisestä hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen lapsen arkeen. Henkilöstö ohjaa tarvittaessa lasta ikätasoiseen hygienian hoitamiseen. Yksikössä on ohjeistus yleisten tilojen siivoamisesta, pyykkihuollosta sekä keittiöhygieniasta. Henkilöstölle nämä tuodaan tiedoksi perehdytyksessä. Henkilöstö ohjaa lasta toimimaan laadittujen ohjeiden mukaisesti. Yksikköön on laadittu erillinen puhtaanapidon suunnitelma.

### **6.5 Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Useimmissa infektio-taudeissa tartuttavuus on suurta jo ennen oireiden puhkeamista, joten on tärkeää, että hygieniaohteita noudatetaan aina riippumatta infektio-tilanteesta. Infektioiden torjuntaan on erillinen ohje valmiussuunnitelmassa. Yksikössä noudatetaan valtakunnallisia THL:n laatimia suosituksia ja ohjeistuksia.

Hygieniayhdyshenkilö: Miia Kopola, [miia.kopola@humana.fi](mailto:miia.kopola@humana.fi)

### **6.6 Kestävä kehitys**

Ympäristöasioita ja -arvoja huomioidaan osana johtamista, toiminnan suunnittelua ja päivittäistä toimintaa. Ympäristöasioiden vastuullisuus on osa yhteiskuntavastuullisuutta, johon myös Pinola 1 on sitoutunut. Pinolassa kierrätetään (mm. pahvi, metalli, muovi, lasi, paperi, biojäte, sekajäte) ja jäteastiat on merkitty selkeästi. Pinola sijaitsee syrjäisellä maaseudulla, jonka vuoksi suositaan kimpapakyytejä kahden pihapiirin yksikön välillä sekä julkisia kulkuvälineitä lapsen koulukuljetuksissa ja kotiharjoitteluun matkustaessa. Yksikössä huomioidaan ympäristöasioita ohjaamalla lasta ekologisuuteen, mm. veden ja sähkön kulutuksessa sekä vaatteiden kierrätyksessä.

### **6.7 Terveysten- ja sairaanhoito**

Lapsella on oikeus lakisääteisiin perus- ja kouluterveydenhuollon palveluihin sekä erikoissairaanhoidon palveluihin. Lapsen terveystarkastus tehdään perusterveydenhuollossa. Yksikössä työskentelee vakituisesti sairaanhoitaja sekä lähihoitaja. Henkilöstön hyvällä perehdytyksellä varmistetaan henkilöstön valmius lasten terveydentilan seurantaan ja tarvittaessa

hoitoon ohjaamiseen. Äkillisissä kuolemantapauksissa tai vakavissa sairastapauksissa niin lapsilla kuin henkilöstölläkin on saatavilla kriisiapua.

## **6.8 Lääkehoito**

Yksikönjohtaja Miia Kopola vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä Pinola 2:n sairaanhoitaja Niina Mastokankaan kanssa. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Jokainen yksikön vakituinen työntekijä on saanut lääkelupakoulutuksen sekä perehdytyksen lääkehoitoon.

## **6.9 Monialainen yhteistyö**

Yksikössä toteutetaan palveluohjausta sekä verkostoyhteistyötä lapsen eri toimijoiden kanssa. Yksikön henkilöstö työskentelee lapsen palveluista vastaavien tahojen kanssa ja kutsuu tarvittaessa koolle verkostoon kuuluvia palveluntuottajia keskustelemaan lapsen kuntoutumisen edistämisestä eri toimijoiden yhteistyönä.

# 7 Asiakasturvallisuus

## **7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Humana Jokilaakson perhekodit Oy:lla on työsuojelutoimikunta (työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelupäällikkö), joka kokoontuu säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa. Työsuojelutoimikunta toimii asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta edistävästi, neuvoo turvallisuusasioissa tarvittaessa sekä seuraa yhdessä esihenkilöiden kanssa uhka- ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyä.

Yksikön työntekijöiden käytössä on turvallisuuskansio (Intra, MyHumana), johon on koottu kaikki turvallisuutta koskevat säädökset ja ohjeistukset. Työntekijöitä ja asiakkaita koulutetaan ja ohjeistetaan säännöllisesti toimimaan erilaisissa haitta- ja vaaratilanteissa. Työntekijöitä koulutetaan säännöllisesti ensiapu- ja alkusammutusvalmiuteen sekä aggressiivisen henkilöiden kohtaamiseen liittyviä taitoja (MAPA-koulutus).

Palotarkastaja tekee säännölliset tarkastuskäynnit. Sammutinhuolto tarkastaa säännöllisesti sammuttimet. Yhdessä työterveyshuollon kanssa arvioidaan yksikön mahdolliset turvallisuusriskit ja työn kuormitustekijät suunnitellaan toimenpiteet riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

## **7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta**

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset että mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat mm. sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Tilojen terveellisyyteen vaikuttavat asiat arvioidaan



vuosittain riskinarvioinnin yhteydessä sekä tarpeen mukaan. Pinola on savuton työympäristö ja rakennuksessa on tupakointikielto -merkintä. Henkilöstön tulee ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tilojen terveellisyydestä yksikönjohtajalle.

### **7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Yksikön henkilöstömäärä on toimiluvan mukainen. Yksikössä työskentelee 1,3 aikuista sijoitettua lasta kohden, jolloin työntekijämääränä yksikössä on vähintään 9 hoito- ja kasvatustyötä tekevää henkilöä. Yksikön hoito-, kuntoutus- ja kasvatushenkilöstö on koulutustaustoiltaan seuraavia: sosionomi 3hlö (1hlö työskentelee 50 % työajalla määräaikaisena), yhteisöpedagogi 1hlö, sairaanhoitaja 1hlö, lähihoitaja 1hlö ja nuoriso- ja yhteisöohjaajia 4hlö. Vähintään puolet henkilöstöstä on sosiaali- ja terveystieteiden korkeakoulutettuja henkilöitä.

Henkilökunnalla on mahdollisuus vertaistukeen sekä esihenkilön tukeen päivittäin. Henkilöstöpalaveri pidetään kaksi kertaa kuukaudessa. Kiinnitämme erityistä huomiota työssäoppimiseen sekä hyvien työkäytäntöjen jakamiseen ja vahvistamiseen ja pyrimme kehittämään perehdytystä saadun palautteen pohjalta. Henkilöstölle järjestetään ammatillinen työnohjaus (viitekehystenä dialektinen käyttäytymisterapia) kerran kuukaudessa ulkopuolisen toimijan kautta.

Henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon kehittymistä seurataan vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä ja esihenkilön kanssa käytävissä keskusteluissa. Henkilöstö vastaa kaksi kertaa vuodessa työhyvinvointi-/työvirekyselyyn. Kyselyn tavoitteena on kerätä tietoa henkilöstön työhyvinvoinnista, jonka pohjalta kehitetään työhyvinvointia tukevia toimintamalleja. Erillistä työkykyä ylläpitävää toimintaa järjestetään säännöllisesti. Käytössämme on myös varhaisen tuen malli työhyvinvoinnin tukemiseksi ja seuraamiseksi. Henkilökunnan työhyvinvointia tukee myös liikunta-, kulttuuri sekä hyvinvointietu.

Jokilaakson perhekodit Oy:ssä tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi muun muassa pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä sekä osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin. Positiivisen työnantajakuvan vahvistamisella varmistetaan se, että onnistumme työvoiman hankinnassa myös tulevaisuudessa.

Pinola 2 yksikössä käytetään sijaisia lyhytaikaisesti, sairauspoissaolojen ja vuosilomien sijaistuksiin. Mahdollisuuksien mukaan pyritään käyttämään samoja sijaisia, jotta henkilöstön vaihtuvuuden vaikutukset lapsen kuntoutumiseen voidaan minimoida. Humana Jokilaakson perhekodeilla pyritään käyttämään myös alueellisesti samoja sijaisia. Sijaiset ovat sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden koulutuksen suorittaneita henkilöitä tai alan opiskelijoita, jotka ovat suorittaneet sijaiskelpoisuuden täyttävän määrän opintoja.

### **7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstöä rekrytoidaan tarvittaessa työvoimapalveluiden avulla sekä yrityksen verkkosivujen kautta. Rekrytoinneissa hyödynnetään myös sosiaalista mediaa. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat

työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Yksikönjohtaja sekä vastaava ohjaaja huolehtii ajantasaisen sijaisrekisterin olemassaolosta. Työntekijältä pyydetään työsuhteen alkaessa nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) mukainen ote rikosrekisteristä. Yksikönjohtaja tai vastaava ohjaaja tekee edellä mainituista tarkistuksista merkinnän henkilötietojärjestelmään.

## **7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Yksikössä on käytössä sähköinen perehdytyslomake, jonka ohjaamana perehdytys toteutetaan. Jokainen uusi työntekijä käy lisäksi perehdytysvuoroissa, jolloin häntä ei ole laskettu päivän resurssiin. Perehdytykseen sisältyy kolme perehdytyksen seurantakeskustelua yksikönjohtajan ja/tai vastaavan ohjaajan toimesta. Henkilöstölle tehdään vuosittaiset koulutussuunnitelmat sekä käydään läpi koulutusten hyödyn arviointi. Jatkuvan perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta kartoitetaan myös kehityskeskusteluihin ja osaamiskartoituksiin.

## **7.6 Toimitilat**

Yksikön asuinhuoneet ovat kooltaan 12–14 neliötä. Huoneessa on vaatekaapit, sänky, koulupöytä, lipasto sekä avohylly. Lapsi saa sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Huone on aina lapsen henkilökohtaisessa käytössä, eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen lapsen poissa ollessa. Yksikössä on yhteinen ruokailutila, jossa kaikki lapset voivat ruokailla yhtä aikaa. Keittiö sijaitsee ruokailutilan yhteydessä. Ruokailutilan yhteydessä on myös kaikkien käytössä oleva yhteinen olohuoneetila, jossa voidaan viettää aikaa yhteisöllisesti. Harrastetilat sijaitsevat erillisessä rakennuksessa yksikön pihapiirissä. Yksikössä on useita wc-tiloja lasten käyttöön. Suihkuja on mahdollisuus käyttää tarpeen mukaan. Pinola 2 on esteetön tila.

## **7.7 Teknologiset ratkaisut**

Pinolan henkilöstö perehdytetään lapsen tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden käyttöön ja huoltoon. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Tarvittaessa pyydetään ohjausta tai koulutusta apuvälineiden ja laitteiden käyttöön

terveydenhuollon palveluntuottajilta. Asiakkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita. Henkilökunnalla on käytössä turvarannekkeet, jotka hälyttävät oman ja viereisen yksikön puhelimiin.

## **7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Yksikössä on verenpainemittari, alkometri, verensokerimittari sekä lämpömittari. Yksikön tiloissa on defibrillaattori. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Ohjeistus saatetaan henkilöstön tietoon.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoitaja Niina Mastokangas (niina.mastokangas@humana.fi) ja yksikönjohtaja Miia Kopola (miia.kopola@humana.fi).

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## **8.1 Asiakastietojen käsittely**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/ diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuojasetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Lähiesihenkilöt tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Yksiköissä on käytössä erillinen, lukittava tila, jossa sijaitsevassa lukittavassa kaapissa säilytetään asiakkaita koskevat asiakirjat. Kaikki lasta koskevat asiakirjat ja tiedostot toimitetaan lapsen sijoituksen päättyessä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Toiminnassa huomioidaan koko ajan salassa pidettävien asiakirjojen huolellinen käsittely. Osarekistereiden ylläpidosta ja toimittamisesta sosiaalitoimen arkistoon vastaa yksikönjohtaja yhdessä sijoittavan kunnan kanssa.

## **8.2 Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Työntekijän ollessa pois koneen välittömästi läheisyydestä kone suljetaan pois käyttäjätilasta. Työasemien asiakastietojärjestelmä Doma-Careen tallennetaan lapsia koskevat päivittäisraportit, yhteenvedot, yhteystiedot sekä muu salassa pidettävä materiaali noudattaen lasta osallistavan ja asiallisen kirjaamiskäytännön periaatteita. Jokaisella lapsella on järjestelmässä oma sähköinen kansio, jota pääsääntöisesti omaohjaajat käyttävät.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma korjaamistoimenpiteet. Pinolan toimintaa kehitetään jatkuvasti palveluntilaajien, asiakkaiden sekä henkilökunnan antaman palautteen pohjalta. Jatkuva kehittäminen ja laadun parantaminen ovat yksiköiden tärkeimpiä linjauksia. Pinolassa on aloitettu henkilökunnan kouluttaminen RAI-arviointimenetelmän käyttöön. Rai-arviointia tullaan jatkossa käyttämään yhtenä työskentelyn työkaluna.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Ylivieska 16.4.2024



Allekirjoitus: Miia Kopola

## 11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit