

Omavalvontasuunnitelma
Koiramäen Perhekoti Oy

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
Koiramäen Perhekoti Oy.....	1
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
1.4 Päiväys.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen..	22
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	25
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	25
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	26
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	27
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	28
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	29
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	29
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	29

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Koiramäen Perhekoti Oy
- Y-tunnus: 2347866-4, OID 1.2.246.10.23478664.10.2
- Hylkirannantie 158, 85900 Reisjärvi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Koiramäen Perhekoti
- Hylkirannantie 158, 85900 Reisjärvi
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö: Janne Jokela, puh: 0400 648277, sähköposti: posti@koiramaenperhekoti.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksen tarjoamat palvelut on tarkastettu SOTERI-rekisteristä ja palvelut vastaavat niiden rekisteröintiä. Tiedot tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa viimeistään 31.3. sähköisen asiointitilin kautta.

Yritys tuottaa lasten ja nuorten ympärivuorokautista hoitoa. Toimitiloissa on 6 asukaspaikkaa. Palvelut tuotetaan yhdessä toimipisteessä Reisjärvellä läsnä palveluina.

Palveluyksikön toiminta-ajatuksena on tarjota lastensuojelun luvanvaraista perhehoitoa. Toiminta-ajatuksena on tarjota korkeatasoisia lastensuojelupalveluja. Kohderyhmässä ovat 0–18-vuotiaat huostaanotetut pitkäaikaisesti sijoitetut tai avohuollon tukitoimin lyhytaikaisesti sijoitetut lapset ja nuoret. Tavoitteenamme on kokonaisvaltaisesti tyytyväinen asiakas.

Toimintaamme ohjaa toimialaa koskeva lainsäädäntö ml. Perhehoitolaki (263/2015), Lastensuojelulaki (417/2007), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, voimaan 1.1.2024, osittain voimaan 1.1.2026), Laki sosiaalihuollon asema ja oikeudet, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (Asiakas ja potilaslaki/itsensä määräämisoikeuslaki, valmistelulle on avattu hanke STM, toimikausi 9.9.2021-31.12.2023).

Palveluyksikkö, myöhemmin yritys, tuottaa palveluitaan niin palvelunjärjestäjänä toimivalle hyvinvointialueelle, kuin muille lähialueiden hyvinvointialueille, joiden kilpailutuksissa yritys on valittu palveluntuottajaksi. Yritys tuottaa palveluitaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen Pohteen alueella. Yritys ei käytä alihankintaa palveluiden tuottamisessaan.

1.4 Päiväys

24.7.2025 versio 1.0. (tässä muodossa oleva omavalvontasuunnitelma), 1.12.2025 versio 1.1. (päivitetty), 31.3.2026 (päivitetty).

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta sekä hyväksymisestä vastaa viimekädessä toimitusjohtaja, puhelin 0400648277, sähköposti: posti@koiramaenperhekoti.fi. Toimitusjohtaja vastaa, että ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja helposti saatavilla aina, kun sitä tarvitaan. Samoin toimitusjohtaja yhdessä kasvatusjohtajan kanssa ovat vastuussa omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedottamisesta. Kasvatusjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyvästä kokonaisuudesta ja toimitusjohtaja hyväksyy suunnitelman viimeisimmän version ja huolehtii sen jalkautumisesta arjen toimintoihin.

Vaikka toiminnanjohtaja onkin hallinnollisessa vastuussa omavalvontasuunnitelman osalta, on jokaisella henkilöstön jäsenellä velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja tähän sisältyy omavalvontasuunnitelman toteutumisen aktiivinen arviointi ja seuranta palveluita tuottaessa.

Henkilöstön osaaminen omavalvonnan osalta varmistetaan perehdytyksestä lähtien. Perehdytyksen lisäksi henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman täydentämiseen ja päivittämiseen. Henkilöstöä pyydetään tutustumaan ja kommentoimaan päivityksessä olevaa omavalvontasuunnitelmaa ja henkilöstön huomiot sisällytetään suunnitelmaan ennen sen virallisen version julkistamista. Jokaisen henkilöstön jäsenen näkemykset ja ajatukset ovat tervetulleita ja ne pyritään huomioimaan aina suunnitelman päivityksien yhteydessä.

Tämän lisäksi henkilöstöpalavereissa nostetaan esille omavalvontasuunnitelman eri aihepiirejä. Erityisesti eri tahoilta saapuneet palautteet ja palautekyselyiden tulokset, huomiot arjesta, asiakasturvallisuus ja siinä tapahtuneet muutokset, ovat säännöllisesti yhdessä läpikäytäviä teemoja. Pitämällä omavalvontasuunnitelman osa-alueet mukana säännöllisissä keskusteluissa varmistetaan suunnitelman jalkautuminen toimintaan.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistamisessa tavoitteena on saavuttaa avoin keskustelukulttuuri, jossa jokainen henkilöstön jäsen toimii arvokkaana tietolähteenä ja toiminnan kehittäjänä. Tällä tavoin toimien pyritään varmistamaan omavalvontasuunnitelman asianmukainen toteutuminen päivittäisessä toiminnassa myös suunnitelman päivittymisen jälkeen.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan sähköisesti yrityksen verkkosivuilla, tämän lisäksi se on asiakkaiden saatavilla yrityksen toimipisteessä paperisessa muodossa. Omavalvontasuunnitelmaan voidaan tutustua tarvittaessa myös yhdessä, jotta sen osa-alueista voidaan keskustella asiakkaiden kanssa. Henkilöstö pääsee tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan tietokoneelle tallennetun omavalvonta kansion kautta. Tästä kansioista löytyy aina viimeisin hyväksytty versio, sekä aiemmin voimassa olleet versiot. Samassa kansioista löytyvät myös yrityksen lääkehoitosuunnitelma, tietoturvasuunnitelma, palveluntuottajan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma ja muut lakisääteiset suunnitelmat, kuten esimerkiksi palo- ja pelastussuunnitelma.

Suunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein, sekä tarpeen mukaan, mikäli muutoksia toimintaan tulee. Näitä tilanteita voivat olla esimerkiksi seuraavat tilanteet:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Samoin toimialaa koskevat lainsäädäntömuutokset ja niiden vaikutus omavalvontasuunnitelman sisältöön arvioidaan ja tämän osalta suunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimialaa koskevia muita muutoksia seurataan aktiivisesti ja myös näiden vaikutusta omavalvontasuunnitelmaan arvioidaan säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan asianmukaisesti. Tarvittava selvitys seurannan lopputuloksesta, niiden vaikutuksesta toimintaan liittyviin riskeihin ja asiakasturvallisuuteen sekä tehdyt muutokset ja korjaavat toimenpiteet, julkaistaan tämän omavalvontasuunnitelman viimeisellä sivulla.

Tarvittavista päivityksistä keskustellaan yhdessä henkilöstön kanssa, jotta heillä on mahdollisuus tuoda esille myös omia kehitysjatoksiaan ja huomioita asiakastyöstä sekä arjesta. Versiopäivityksen hyväksymisen jälkeen päivittynyt omavalvontasuunnitelma vaihdetaan viivytyksettä verkkosivuille, uusi paperinen omavalvontasuunnitelma tulostetaan asiakkaiden saataville toimitilaan ja tallennetaan myös henkilöstön käytössä olevan tietokoneen omavalvonta kansioon.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Yksityisenä palveluntuottajana toimiessa palveluiden saatavuuden varmistaminen keskittyy yrityksen sisäisiin resursseihin. Tässä näkökulmassa onkin tärkeintä pohtia millä tavoin varmistetaan sisäisesti se, että toiminta on laadukasta ja toiminnan jatkuvuus on varmistettu olosuhteista riippumatta.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yritys on varmistanut, että sillä on riittävät taloudelliset resurssit, vaatimustenmukaiset toimitilat ja palvelun toteuttamiseen tarvittava henkilöresurssi ja osaaminen aina saatavilla. Näiden avulla varmistetaan käytännössä niin toiminnan jatkuvuus, asiakasturvallisuus, kuin myös laadukkaat palvelut.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Talouden äkilliset muutokset	1 vähäinen, ruoka- ja hygienia- ja tarvikkeiden hankinta ei onnistu, mikäli ei ole kassavarantoa, maksujen viivästyminen, maksuvaikeudet	kassavaranto on ennakoitu riittämään vähintään 6 kk
Vaatimustenmukaiset turvalliset toimitilat myös poikkeustilanteissa (tulipalo, vesivahinko, pitkäkestoinen sähkökatko)	1 vähäinen, vaikutus on pitkäkestoinen esim. remontointi ja väistötilojen hankinta voi olla pitkäaikainen prosessi.	varautumissuunnitelmat ajantasaiset, tilojen säännöllinen tarkistaminen, vaihtoehtoiset energialähteet (takka, generaattorit)
Ajantasainen ja riittävä osaaminen	1 vähäinen, vaikutus on pitkäkestoinen, mikäli koulutus ei ole ajantasainen. Työtehtävissä tapahtuvat virheet, asiakkaiden tyytymättömyys, sopimusten purkautuminen virheiden yms. johdosta.	Koulutussuunnittelu, koulutusten toteutumisen seuranta, koulutuspalautteet

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

Yhteyttä pidetään asiakkaiden tilanteista riippuen eri alojen ammattilaisiin, kuten sosiaalityöntekijät, hyvinvointialue, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, terapeutit, opetustoimi, AVI ja Valvira.

Yhteistyö ja tiedonkulku hoidetaan pääasiassa puhelimitse, sähköisten turvallisten viestintäkanavien kautta ja erilaisissa neuvotteluissa. Tieto vaihtuu myös sähköpostitse lukuun ottamatta asiakastietoa, jonka osalta tiedon luovutukset tapahtuvat turvapostin välityksellä. Kanta-Palvelun käyttöönoton jälkeen asiakastietoa luovutetaan, vaihdetaan ja haetaan asiakkaista pääasiassa kyseisen palvelun kautta.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö: Marjut Jokela, kasvatusjohtaja, puhelin: 0409603198

Yrityksen valmius- ja jatkuvuussuunnittelussa ajatuksena on muodostaa riittävää varautumista erilaisten häiriöiden aiheuttamiin haasteisiin, niiden ennakoimiseen ja niistä toipumiseen. Mikäli häiriötilanteita tapahtuu voivat nämä vähentää palvelun kysyntää, vaikuttaa käytössä olevien

resurssien saatavuuteen tai luoda täysin uusia haasteita, joihin ei ole varauduttu ennalta. Siksi tärkein toimi valmius- ja jatkuvuussuunnittelussa onkin tunnistaa toiminnan kannalta sen kriittisimmät toiminnot. Kriittisten toimintojen häiriöttömyys pyritään turvaamaan olosuhteista riippumatta. Toimintaa koskevat riskit on tunnistettu ja kuvattu yrityksen riskimatriisissa ja tässä samaisessa asiakirjassa on arvioitu myös niiden mahdolliset vaikutukset yrityksen toimintaan.

Käytännössä valmius- ja jatkuvuussuunnittelussa pyritään luomaan ratkaisut, joilla häiriöiden vaikutukset rajataan mahdollisimman siedettäviksi. Keinoina ovat esimerkiksi erilaiset tekniset suojaukset laitteiden, ohjelmistojen ja toimitilojen osalta, vararesurssit ja toiminnan joustavat muutokset, mikäli toiminnassa havaitaan kehittämistarpeita.

Valmiussuunnittelulla luodaan ketteryyttä ja kykyä sietää häiriöitä, joiden avulla kriisistä selvitään hyväksyttävissä olevin seurauksin. Valmiussuunnittelussa avainasemassa on ollut oman toiminnan ja toimialan tarkka tuntemus ja erilaisten toimenpidevaihtoehtojen osaaminen, varautumisessa ja ennakkoinnissa auttaa yrittäjien oma ammattitausta ja pitkä työkokemus alalta.

Valmiudessa tärkeintä on kyky toimia häiriötilanteissa ja siksi vakavia häiriötilanteita onkin mallinnettu esimerkiksi tietoturvan osalta yrityksen tietoturvasuunnitelmassa. Valmiuden suunnittelemisessa ja varmistamisessa tärkeintä onkin ollut saavuttaa valmius, jolla kyetään ehkäisemään uhkia sekä reagoimaan tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti uhkatilanteisiin, joita toiminnassa ja toimintaympäristössä saattaa esiintyä.

Yrityksen valmiussuunnittelu perustuu riittävään henkilöstömitoitukseen, joka on normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa saatavissa yrityksen käyttöön. Tämän avulla varmistetaan, että asiakas saa hänelle sovitun palvelun myös esimerkiksi silloin, jos palveluyksikön henkilöstöä on kohdannut samanaikainen sairastumistilanne. Samoin johtamisresurssi ja toimiva kriisiviestintä, viestintäkanavat sekä tietoliikenneyhteydet korostuvat poikkeusoloissa ja siksi niiden varmistaminen on osa yrityksen valmiussuunnittelua.

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
<p>Riittävä henkilöstöresurssi ja varamiesjärjestelyt myös poikkeusoloissa</p>	<p>1 vähäinen, vaikutukseltaan merkittävä, mikäli työntekijöitä ei ole saatavilla. Ruokahuolto ei toteudu, lääkehoito ei toteudu, hygienian hoito ei toteudu.</p>	<p>Henkilöstön työhyvinvointi, työterveyshuolto, kouluttautumismahdollisuus, palkkaus, toimintatilojen toimivuus, työsuojelu, työnohjaus, työviihtyvyys asianmukaiset. Opiskelijoiden työharjoittelut ovat merkittävä tapa tutustuttaa uusia työntekijöitä alalle ja työyhteisöön.</p>
<p>Viestinnän ja tiedon liikkumisen varmistaminen poikkeustilanteissa (riittävästi vaihtoehtoja)</p>	<p>1 vähäinen, poikkeustilanteissa merkittävä ja kriittinen, ajantasaisen tiedon tuottaminen ei toteudu tietojärjestelmän kautta, palveluntarjoaja ei pääse tietoihin viivytyksettä. Ohjeet ja ohjaus poikkeustilanteissa puutteellista, virheellinen ohjeistus, virheelliset työtavat</p>	<p>Erilaiset viestintäkanavat käytössä, henkilöstö harjoittelee viestinnän toteutumista pöytäharjoituksissa, osin toiminta perheyhteisönä ja usean aikuisen kokoaikainen asuminen kiinteistössä mahdollistaa riittävän viestinnän ja tiedon liikkumisen. Tiedon tallentaminen Kantaan, tietokoneille, ulkoisiin muisteihin, muistivihko- ja ilmoitustaulukäytännöt.</p>
<p>Tietoliikenneyhteyksien ja ohjelmistojen toimivuus häiriötilanteessa</p>	<p>2 lievä, tieto ei siirry palvelun tarjoajalle viivytyksettä, ajantasainen tieto ei siirry, tieto siirtyä väärin käsiin tai ei tallennu oikein. Virheellinen tai puutteellinen asiakastieto.</p>	<p>Häiriötilanteiden toimintaohjeet on käyty läpi koko henkilöstön kanssa ja tilanteita harjoitellaan säännöllisesti. Kouluttautuminen kyber-, tietoturva- ja tietosuojan säännöllisesti vuosittain. Tietokoneiden huolto, tietoliikenneyhteyksien ja lokitetojen tarkistaminen säännöllisesti häiriöiden minimoimiseksi.</p>

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, ja se syntyy yhteistyöllä, hyvien kokemusten ja käytänteiden jakamisella. Yrityksen johto yhdessä henkilöstön kanssa sitoutuu kehittämään toimintaa jatkuvasti ja puuttumaan tehokkaasti havaittuihin epäkohtiin.

Otamme lainsäädännön vaatimukset, palvelun tuottamiseen liittyvät suositukset sekä eettisten periaatteiden velvoitteet huomioon kaikessa toiminnassamme, siten, että se on luonnollinen osa asiakkaidemme arkea.

Asiakas- ja henkilöstöpalautteet toimivat yrityksen tärkeimpinä laadullisina mittareina, joista saatuja tuloksia seurataan säännöllisesti. Palautteista johdetaan suoraan myös kehittämistoimenpiteitä, joiden toteuttamisesta viestitään niin henkilöstölle, kuin asiakkaillekin.

Toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämisessä tärkeässä roolissa ovat niin asiakkaat, kuin heidän mahdolliset läheisensä sekä henkilöstö. Asiakkaiden ja omaisten kokemukset avaavat ja paljastavat paremmin tilanteita, joissa asiakkaat ovat kokeneet esimerkiksi turvattomuutta tai epätietoisuutta. Osallisuuden edistäminen ja varmistaminen yrityksen tarjoamissa palveluissa on yksi laadullisen kehittämisen tärkeimmistä tavoitteista.

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat kodinomaisuus, asiakastyytyväisyys, avoimuus, rehellisyys, vastuullisuus ja turvallisuus. Keskeinen toimintaperiaattemme on yksilöllinen ja hyvä suhde lapseen ja mahdollisuuksien mukaan hänen perheeseensä. Pyrimme toiminnallamme auttamaan lasta ja nuorta kasvamaan turvallisissa rajoissa kohti aikuisuutta. Toiminnassamme korostuu kodin normaali arki, painottuen koulunkäyntiin ja opiskeluun sen velvollisuuksineen. Kasvuympäristö on turvallinen ja kodinomainen.

Koiramäen perhekoti on yksityiskoti, jossa perhekodin toiminnasta vastaavat perheen vanhemmat ja kolme osa-aikaista työntekijää sekä yksi kokoaikainen työntekijä, joka opiskelee nuoriso-ohjaajaksi (häntä emme laske työntekijävahvuuteen). Perhekodin toiminta perustuu tavalliseen ja tasapainoiseen perhe-elämään sen iloineen ja murheineen. Aikuisten tehtävänä on asettaa kasvun ja kehityksen turvalliset rajat, joiden avulla lapsesta kasvaa tasapainoinen oman arvonsa tunteva nuori.

Keskeisenä periaatteena pyritään löytämään jokaisen lapsen yksilölliset voimavarat ja tukea lapsen kehittymistä vastuulliseksi nuoreksi. Perhekodin toiminta perustuu tavalliselle arjelle, selkeälle arkirytmille, koulun käymiselle, opintojen etenemiselle sekä järkevien harrastusten löytymiselle. Näiden kautta lasta ohjataan yhteisöllisyyteen, toisten ihmisten kunnioittamiseen ja huomioimiseen. Lisäksi säännöllisellä elämänrytmillä, riittävällä levolla ja psyykkisellä ja fyysisellä hyvinvoinnilla taataan hyvät kasvuedellytykset.

Työmenetelmänä perhekodilla käytetään yhteisökasvatuksen ja sosiaalipedagogiikan keinoja. Yhteisö itsessään kasvattaa toimimaan ja kunnioittamaan kanssaihmiä. Sosiaalipedagogiikka korostaa toiminnallisuutta, yhteisöllisyyttä ja elämyksellisyyttä. Etenkin tallitoiminnassa lapsen elämäntilanteen kartoittaminen sujuu luontevasti yhdessä asioita tehden. Eläinten kanssa

touhuaminen tuottaa niin fyysistä kuin psyykkistäkin hyvinvointia ja tallitoiminnan avulla voidaan nostaa helpommin keskusteluun asioita, jotka painavat mieltä.

Lapsen tarinaa, elämänhistoriaa sekä tulevaisuuden suunnitelmia hahmotetaan usein myös Lapset puheeksi -keskustelussa, Umbrella –työkirjamenetelmän avulla, sekä erilaisin itsenäistymisen työkirjojen avulla. Työkirjan avulla lapsi rakentaa oman sukupuunsa, historiansa omaksi kirjakseen ja matkan varrella kirjaan kootaan tärkeimpiä tapahtumia perhekodein elämästä. Keskeistä on, että lapsi hahmottaa, miten tähän päivään on tultu, ketä ovat minun läheiseni ja miten toimin itsenäisenä nuorena. Työkirja on myös apuna, kun keskustelun alle otetaan haasteellisia kasvuun ja kehitykseen liittyviä kysymyksiä.

Laadukkaiden palveluiden toteuttamisessa avainasemassa on myös hyvinvoiva henkilöstö. Hyvinvoinnin varmistamiseksi tärkeässä roolissa toimii johdon tukeminen arjessa. Samoin henkilön oma luottamus ammattitaitoonsa on tärkeää, siksi osaamisen ja täydennyskoulutautumisen mahdollisuus on tärkeä tekijä läpi työsuhteen.

Riskienhallinnan organisoinnista ja seurannasta vastaa yrityksen toimitusjohtaja Janne Jokela. Yrityksen toimintaan kohdistuvia riskejä on pyritty tunnistamaan riskimatriisissa. Tämä asiakirja elää arjessa ja siihen kuvattuja riskejä sekä niiden toteutumista ja niihin varautumista muutetaan ja päivitetään aina, kun muutostarpeita ilmenee. Samoin riskimatriisiin lisätään uusia riskejä, mikäli toiminnassa niitä havaitaan tai uusia uhkia muodostuu toimialalle. Riskien tunnistamisessa tärkeässä roolissa on yrityksen henkilöstö, jota kannustetaan tuomaan esille mahdollisia läheltä piti -tilanteita, jotka voivat jossakin huonommassa tilanteessa johtaa varsinaisen riskin toteutumiseen.

Asiakasturvallisuus varmistetaan toiminnan säännöllisellä omavalvonnalla ja seurannalla. Tärkeintä on tunnistaa mahdolliset asiakkaan turvallisuutta heikentävät tilanteet tai toimintatavat. Tunnistamisen ohella niistä ilmoittaminen ja niihin reagointi on äärimmäisen tärkeää. Havaitut tunnistetut puutteet asiakasturvallisuudessa kirjataan ylös ja näille havainnoille kirjataan konkreettiset kehittämistoimenpiteet yrityksen poikkeamahallintaprosessia hyödyntäen.

Osallistamme myös asiakkaita ja hyödynämme heidän kokemuksiaan asiakasturvallisuustyön kehittämisessä. Kuulemisella pyrimme selvittämään asiakkaalle ja hänen läheiselleen epäselväksi jääneet asiat. Kuulemisen kautta toimitusjohtaja saa tietoa henkilökunnan osaamisesta ja käyttäytymisestä, riskienhallinnan tilanteesta ja palvelun laadusta. Muistutuksista, kanteluista tai muista valvontapäätöksistä saadut palautteet jalkautetaan yrityksen kehittämistoimiksi.

Omavalvonnan havainnot ja toimenpiteet julkaistaan kolmen kuukauden välein avoimesti ja mikäli havainto on merkittävä, laaditaan siitä tiedote asiakkaille.

Avoimella viestinnällä vahvistetaan asiakkaiden sitoutumista osallistua palveluiden kehittämiseen ja samalla muistutetaan heitä myös mahdollisuudesta ilmoittaa omista kokemuksistaan ja tehdä ilmoituksia turvallisuuspoikkeamista.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilat ovat käyttötarkoitukseen sopivat ja säädösten mukaiset. Tiloissa on huomioitu asukas- ja työturvallisuus.

Jokaisella perhekotiin sijoitetulla lapsella on oma, yli 12 m² huone, joiden pinnat ja säilytystilat on uusittu syksyllä 2020. Huoneissa on sänky, koulupöytä, kaksi lipastoa, vaatekaappi sekä mahdollisesti lapsen omia huonekaluja, leluja yms. Lisäksi perhekodissa on käytössä noin 500 m² tilaa, johon kuuluu keittiön, toimiston, kodinhoitohuoneen ja saunan lisäksi kaksi olohuonetta, bändihuone, pelitila, askartelutila ja rentoutumishuone (sis. fysioakustisen divaanin). Lisäksi kiinteistössä on 36 m² yksiö itsenäistymisasuntokäyttöön tai tuettuja tapaamisia varten.

Kiinteistöön on kunnostettu ulkorakennuksesta talli hevosille karsinoineen ja pihattoineen. Tämän lisäksi tallissa on lämmin tallitupa ja riittävät varusteet ja välineet turvallista hevostointia varten. Tallin päädyssä on ulkosauna. Lisäksi pihassa on suuri lämmin halli, jossa on mahdollista korjailia mopoja sekä nikkaroida erilaisia juttuja. Hallin yläkerrassa on lasten oma kerhuhuone.

Kiinteistö sijaitsee noin kahden hehtaarin tontilla, jolla on hyvä harrastaa niin motocrossia kuin ratsastustakin pihaleikeistä ja peleistä puhumattakaan. Lasten leikkejä varten pihalle pystytettiin iso leikkimökki ja tunnelmantuojana puolestaan toimii grillikatos. Kiinteistön piha-alueella sijaitsevat myös perhekodin koirien koiratarhat ja palju.

Piha-alue on osittain metsäistä maastoa, jossa hevoset laiduntavat. Kiinteistöön kuuluu yhteisomistuksessa oleva hiekkaranta, jonka rannalla kelluu lautasauna Black Pearl. Lautalla onkin toteutettu jo lukuisia kesäisiä saunamatkoja ympäri Reisjärveä.

Reisjärvi tarjoaa rauhallisen maaseudun ja ympäristön lisäksi koulunkäyntimahdollisuudet peruskoulun ja lukion osalta. Reisjärvellä on myös kristillinen kansanopisto, jossa voi opiskella esimerkiksi yrittäjälinjalla. Lähikunnista Haapajärvellä (26 km) on ammatti-instituutti ja maatalousoppilaitos. Nivalassa (54 km) sijaitsee puolestaan ammattikoulu ja taideteollinen oppilaitos. Ylivieskassa (70 km) on teknillinen ammattikorkeakoulu, sosiaalialan oppilaitos ja Raudaskylän (60 km) kristillinen opisto. Kaikki edellä mainitut oppilaitokset sijaitsevat alle tunnin ajomatkan päässä Reisjärvestä.

Siivous yleisissä tiloissa tapahtuu aikuisten ja perhekodin laitossiivoojan toimesta kerran viikossa, imurointi päivittäin. Jokainen lapsi siivoaa oman huoneensa ikätaso huomioiden kerran viikossa, siivouksessa aikuinen ohjaa ja opastaa, siivousvälineet ja muuta tarvikkeet pidetään aikuisten toimesta kunnossa. Jokainen lapsi osallistuu erillisen listan mukaan yleisten tilojen järjestelyyn. Jätteet lajitellaan kodinhoitohuoneessa oleviin astioihin, yleisjätettä varten on pihalla roskalaatikko ja komposti biojätettä varten.

WC-tilat siivotaan vähintään kaksi kertaa viikossa (epidemia-aikoina päivittäin) henkilökunnan toimesta. Käsipyyhkeet ovat henkilökohtaisessa käytössä ja ne vaihdetaan vähintään kerran viikossa.

Lakanat ja kylpypyyhkeet vaihdetaan vähintään kahden viikon välein. Henkilökohtaisen pyykin pesemiseen on viikoittainen pyykkivuoro, josta jokainen lapsi vähintään toimittaa pyykkikorinsa kodinhoitohuoneeseen ja huolehtii puhtaat vaatteet takaisin vaatekaappiin. Tässäkin ikätaso

huomioiden, pääasiassa pyykki- ja vaatehuolto on perhekodin vanhempien ja henkilökunnan vastuulla.

Tilat on suunniteltu siten, että äänieristys on mahdollisimman hyvä, sisäilman lämpötila pysyy aina mahdollisimman tasaisena niin kesällä, kuin talvellakin. Toimitiloissa on hyvä valaistus ja ilmanvaihto. Tilat tarkastetaan säännöllisesti pelastusviranomaisten toimesta ja samassa yhteydessä käydään läpi myös yrityksen palo- ja pelastussuunnitelma. Toimitiloista ei ole löytynyt tarkastuskäynneillä huomautettavaa.

Kiinteistön ja kiinteistötekniikan kuntoa seurataan itsenäisesti säännöllisesti, tämä on toimitusjohtajan vastuulla oleva rooli, luonnollisesti jokainen kiinteistössä työskentelevä on velvollinen tuomaan esille kaikki havaitut puutteet kiinteistössä, erityisesti jos puute aiheuttaa potentiaalisen turvallisuusriskin. Pieniä korjauksia tehdään itsenäisesti ja suurempiin korjaustarpeisiin hankitaan ulkopuolista apua välittömästi mahdollisten ongelmien ja vikojen ilmetessä.

Kaikki kiinteistöllä käytettävät kemikaalit (lähinnä siivous), pyritään valitsemaan siten, että ne eivät aiheuta riskiä tai vaaraa ihmisille. Siivousaineet säilytetään muutoinkin siten, että ne eivät ole helposti saatavilla muulloin, kuin siivoustilanteissa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on kasvatusjohtaja Marjut Jokela.

Tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Marjut Jokela, kasvatusjohtaja. Puhelin: 040 9603198, sähköposti: posti@koiramaenperhekoti.fi

Yrityksen tietoturvasuunnitelman ensimmäisessä kappaleessa on huomioitu EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU) 2016/679 ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden kuvaamisen osalta. Rekisteröidyn oikeudet puolestaan on kuvattu yrityksen tietosuojaselosteissa, jotka on laadittu sekä asiakkaille, että henkilöstölle. Poikkeama ja häiriötilanteet tietoturvaloukkaustilanteiden osalta on kuvattu myös yrityksen tietoturvasuunnitelmassa.

Henkilöstön tietosuojasaaminen varmistetaan sisäisellä kouluttautumisella ja hyvien tietojenkäsittelytapojen muistuttamisella. Samoin tarvittaessa hankitaan osaamista myös yrityksen ulkopuolelta tietosuojan ja tietoturvaan liittyvän täydennyskoulutuksen osalta. Toiminta mahdollisessa tietoturvaloukkaustilanteessa on kuvattu yrityksen tietoturvasuunnitelmassa.

Yrityksessä käytetään kirjaamiseen SQM-TOIMI asiakastietojärjestelmää, ja kevään 2026 aikana teemme siirtymää Walmu -asiakastietojärjestelmän käyttöön. Asiakastietojen arkistoinnista vastaa tällä hetkellä asiakkaan hyvinvointialue, jonne tiedot toimitetaan hyvinvointialueen ohjeistusta noudattaen asiakassuhteen päätyttyä. Kanta-Palveluun liittymisen jälkeen tiedot arkistoituvat sosiaalihuollon asiakastietovarantoon.

Asiakkaan tietopyyntöihin vastataan aina mahdollisimman pian. Tietopyyntöjen osalta noudatetaan hyvinvointialueen kanssa tehtyä henkilötietojen käsittelysopimusta ja hyvinvointialueen ohjeistusta. Mikäli asiakkaan kaipaama henkilötieto löytyy yrityksen käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä, voidaan tämä katsoa asiakastietojärjestelmästä suoraan yhdessä asiakkaan kanssa.

Mikäli asiakkaan tietoja on tarpeen luovuttaa eteenpäin, varmistetaan aina ennen luovutusta luovutuksen saajan oikeus asiakastietoon sekä tiedon salassapidon toteutuminen luovutustilanteessa ja myös luovutuksen jälkeen.

Asiakastietojärjestelmään liittyvä käyttöoikeushallinta on kuvattu yrityksen tietoturvasuunnitelmassa. Käyttöoikeudet päivittyvät yrityksen liittyessä Kanta-Palveluun ja sen aloittaessa tuotantokäytön ja tiedon siirron sosiaalihuollon tietovarantoon. Käyttöoikeusmäärittelyn osalta noudatetaan asiayhteyden periaatteita, eli silloin, kun työntekijällä on asiakkaaseen liittyvä asiayhteys, näkee hän asiakasta koskevat tiedot asiakastietojärjestelmästä.

Yritykselle on laadittu kirjaamisen käsikirja, jossa on käyty läpi kirjaamisen liittyviä yleisiä periaatteita, eettisyyttä, asiakasosallisuutta ja kirjaamista yrityksen käytössä olevassa asiakastietojärjestelmässä. Laadittuja kirjauksia seurataan pistokoemaisesti ja niistä keskustellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Kirjaamiseen liittyvää ohjeistusta päivitetään aina, jos arjesta nousee päivitystarpeita, kirjaamiseen ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö päivittyy tai toimialalle tulee muita kirjaamisiin liittyviä määräyksiä.

Yrityksessä seurataan lokitietoja, joka omalta osaltaan varmistaa, että yrityksessä noudatetaan tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä. Samoin arjessa tapahtuvaa asiakastietojen käsittelyä seurataan ja mahdollisiin poikkeaviin käytäntöihin ja työskentelytapoihin puututaan heti. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi viranomaisvaatimuksiin liittyviä näkökulmia erityisesti asiakastietojen lainmukaisen käsittelyn, vaitiolon, salassapidon ja luovutuksien osalta. Erityisesti näistä asioista keskustellaan silloin, jos yrityksessä otetaan uutta henkilötietojen käsittelyyn liittyvää teknologiaa käyttöön tai toimialan totut käytännöt muuttuvat.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksen käytössä oleva asiakastietojärjestelmä Walmu löytyy Valviran Astori-tietojärjestelmätoimittaja rekisteristä. Asiakastietojärjestelmän käyttötarkoitus vastaa yrityksen toimintaa sillä järjestelmä on suunniteltu mm. sosiaalihuollon palveluasumisen tarpeet huomioiden. Järjestelmän vaatimuksenmukaisuuden varmistamista tehdään säännöllisesti, vähintään vuosittain yrityksen tietoturvasuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Henkilöstön kouluttamisen ja käyttöohjeiden hallinnan periaatteet asiakastietojärjestelmän käytön osalta on kuvattu tietoturvasuunnitelman kappaleessa 5. Käytännössä asiakastietojärjestelmän käyttöönotonyhteydessä koko henkilöstö on koulutettu järjestelmätoimittajan toimesta. Uuden työntekijän osalta asiakastietojärjestelmän käyttökoulutus

tehdään perehdyttämisen yhteydessä. Mikäli järjestelmään tulee isompia teknisiä päivityksiä ja muutoksia koulutetaan koko henkilöstö tällöin uusien toiminnallisuuksien osalta.

Asiakastietolainmukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 20.1.2026. Palveluyksikössä tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa toimitusjohtaja, mutta sen päivittäisesti toteuttamisesta on vastuussa koko henkilöstö.

Hyvinvointialue toimii asiakkaiden henkilötietojen osalta rekisterinpitäjänä, yrityksen toimiessa henkilötietojen käsittelijänä. Yritys käsittelee asiakkaiden henkilötietoja hyvinvointialueen ohjeistuksien mukaisesti, sekä EU:n tietosuoja-asetuksen ja kansallisen tietosuojalain viitekehystä noudattaen. Lain vaatimuksia ja hyvinvointialueen ohjeistuksia noudattaen huolehditaan rekisterinpitäjän vastuiden toteutumisesta ja asiakkaan oikeuksien toteutumisesta.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan huolehditaan ajantasaisella viestinnällä sekä sisäisesti, että ulkoisesti.

Viestintää tehdään häiriön alkaessa, sen kestäessä ja häiriötilanteen päättyessä. Häiriötilanteen aikana viestitään säännöllisesti myös tietojärjestelmätoimittajan kanssa, joka taasen huolehtii omista ilmoitusvelvollisuuksistaan häiriötilanteen osalta esimerkiksi Kelan Kanta-palvelu yksikön suuntaan. Häiriön osalta tehdään myös asianmukaista lokiseurantaa, jotta yritykselle itselleen jää tallenne tapahtuneista tietojärjestelmää koskeneista häiriötilanteista ja niiden mahdollisista juurisyistä. Samoin yrityksen poikkeamahallinta prosessin mukaisesti seurataan myös korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja sitä olivatko korjaavat toimenpiteet riittäviä. Häiriötilanteiden osalta on tärkeää tutkia ensisijaisesti, onko häiriön yhteydessä asiakkaiden tietoja päässyt vuotamaan ulkopuolisille. Tämä on mahdollinen tilanne, mikäli tietojärjestelmässä havaitaan haavoittuvuus, jota kyberrikolliset pääsevät hyödyntämään.

Yrityksessä ei ole asiakastyössä käytössä mitään sellaista teknologiaa, jonka vikatilanteet tai pitkät huoltoviiveet vaikuttaisivat merkittävästi asiakasturvallisuuteen, pois lukien tietovuodot.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimmät yksikön toimintaan liittyvät infektiot ovat yleiset kausi-infektiot. Toimintaan liittyi infektioepidemian mahdollisuus korkeintaan herkästi tarttuvien ja pitkään pinnoilla elävien taudinaiheuttajien osalta.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä palveluyksikössä ennaltaehkäistään hyvällä perushygienialla, säännöllisillä ja suunnitelluilla siivouskäytännöillä, varautumisella epidemia ja pandemiatilanteisiin mm. riittävien suojarusteiden osalta. Noudatamme tarkasti hygieniahoitajien ja terveystarkastajien antamia ohjeita. Seuraamme ja toteutamme hyvinvointialueen julkaisemia ja muiden viranomaisten tiedotuksia mahdollisista epidemioista.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö on Marjut Jokela, sähköposti: posti@koiramaenperhekoti.fi, p 0409603198. Hän välittää tietoa ja tukee yksikön infektioiden torjunnan toteutumista.

Yritykselle on laadittu siivoussuunnitelma ja tämän toteutumista seurataan säännöllisesti. Henkilökohtainen hygienia puolestaan koostuu koko kehon puhtaudesta, joka muodostuu suu- ja käsihygieniasta, ihon hoidosta sekä hiusten ja vaatteiden puhtaudesta. Tähän kannustamme asiakkaita ja tätä myös tuetaan tarvittaessa.

Kaikilla perhekodin työntekijöillä on hygieniapassi. Käsienpesu opastetaan kaikille lapsille, sen noudattamista seurataan ja asioita kerrataan säännöllisesti. WC-tiloissa on myös ohjeet käsienpesuun sekä yleisissä tiloissa ilmoitustaululla. Vessoissa on erilliset vieraspyyhkeet. Käsidesi on käytössä keittiössä tarvittaessa. Vessoja on perhekodin alakerrassa yhteensä neljä, joista kaksi on jaettu lasten käyttöön huoneen sijainnin mukaan, yksi on henkilökunnalle ja yksi perhekodin vanhempien käytössä.

Perhekodin toimistossa on epidemiaohjeet ja tämän lisäksi noudatetaan THL:n sekä hyvinvointialue Pohteen ohjeistusta. Infektio-ohjeet löytyvät lääkekaapin ovesta, josta jokainen henkilöstön jäsen näkee ne tarvittaessa nopeasti. Infektioon liittyvää varautumista ja toimintaohjeita käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi aina myös silloin, kun ensimmäisiä isompia viitteitä mahdollisesta epidemiasta ilmenee ja aina kausiluonteisten infektioiden alkaessa. Tällöin henkilöstön kanssa käydään läpi infektioiden ehkäisemiseen liittyvät hygienia ja suojautumiskäytännöt, sekä mahdolliset rokotus mahdollisuudet työterveydenkautta.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelman on laadittu ja päivitetty: 30.6.2024, 30.6.2025, 1.12.2025

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä, ylläpidosta sekä sen toteutumisesta ja seurannasta vastaa palveluyksikössä Marjut Jokela (sh AMK), sähköposti: posti@koiramaenperhekoti.fi, p 0409603198. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaava lääkäri on Mikko Suni (yleislääketieteen erikoislääkäri). Päivittäinen lääkekäyttö kirjataan asiakastietojärjestelmään ja erillisiin lääkekortteihin (lapsikohtainen). Lääkkeet ovat lukitussa tilassa, jonne on pääsy vain henkilökunnalla. Lapsilla ei ole huoneissaan lääkkeitä astma-, allergialääkkeitä ja ehkäisytabletteja lukuun ottamatta.

Perhekodissa lääkehoito on osa lastensuojelulain mukaista sijaishuoltoa. Lapsikohtaiset lääkemääräykset ja hoito-ohjeet kirjataan lapsen kasvatusasiakirjoihin. Määräykset ovat tällöin osa lapsen henkilökohtaista sijaishuoltokertomusta. Lapsen asiakirjoihin kirjataan määräämispäivä ja -aika, kuka lääkäri ja mistä toimipisteestä määräyksen on antanut. Lisäksi lapsikohtaiseen päiväkirjaan kirjataan mitä on määrätty tehtäväksi ja mitä lääkettä annettavaksi milläkin ohjeella. Lisäksi tietojen kirjaaja merkitsee sen, kuka kirjauksen on tehnyt.

Varsinaisesti lapsen sairauskertomusmerkinnät kukin lääkäri kirjaa Kanta -järjestelmään ja oman toimipisteensä sairauskertomuksiin. Välttämättä näistä asiakirjoista ei ilman erillistä kirjallista pyyntöä toimiteta jäljennöstä lapsen kasvatusasiakirjoihin.

Lapselle annetuista lääkärin hoito-ohjeista raportoidaan suullisesti työntekijöille. Käsikauppalääkkeet kirjataan lapsen sosiaalihuollon raportointijärjestelmän lääke -listaan. Tavoitteena on seurata lapsen käsikauppalääkkeiden käyttöä.

Prosessin dokumentoinnin tulee edetä seuraavassa järjestyksessä:

1. Kirjaus lapsen asiakirjoihin
2. Kirjaus dosetin jakolistaan, kun lääke jaetaan dosettiin.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain. Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset.

3.3.7. Nuorten karkaaminen eli hatkat ja niiden ennaltaehkäisy sekä toiminta karkaamisten yhteydessä

Jos epäillään nuoren poistuneen luvattomasti perhekodilta, pyritään ensimmäisenä saamaan yhteys nuoreen puhelimella. Soittojen lisäksi nuorta voidaan tavoitella viestein, Whatsappilla tai muulla vastaavalla tavalla sen mukaan, mitä viestikanavaa nuori itse on tottunut käyttämään. Tässä yhteydessä otetaan yhteys myös huoltajiin ja pyritään selvittämään nuoren olinpaikka. Nuorta voidaan tavoitella myös sisarusten ja kavereiden kautta.

Tilannearvio tehdään perhekodin työntekijöiden kanssa ja tässä yhteydessä käydään läpi mm.: Missä nuori mahdollisesti on juuri tällä hetkellä, milloin häneen on viimeksi saatu yhteyttä, onko mahdollista, että kyseessä on väärinkäsitys (kotiintuloaika on ymmärretty väärin, puhelimen akku on loppu) ja kuinka suuri huoli nuoren hyvinvoinnista on.

Mikäli tilannearviossa todetaan, että kyseessä on luvaton poistuminen perhekodilta, aloitetaan seuraavat toimet:

1. Arkipäivisin, virka-aikaan yhteys nuoren omaan sosiaalityöntekijään tai virka-aikaiseen päivystykseen. Iltaisin ja viikonloppuisin Pohteen sosiaalipäivystykseen p. 044 703 6235.
2. Jos nuoresta on erityinen huoli (ml. itsetuhoisuus), soitetaan ensin hätäkeskukseen 112 ja sen jälkeen sosiaaliviranomaisille.
3. Sosiaalityöntekijälle kerrotaan tarkka kuvaus nuoren tilanteesta ja perhekodin näkemys asiasta. Sosiaalityöntekijä tekee tietojensa pohjalta päätöksen jatkotoimista. Päätöksen kiireellisestä sijoituksesta ja virka-apupyynnöstä poliisille tai pyynnön lapsen etsintäkuuluttamisesta (olinpaikkailmoitus) tekee aina sosiaalityöntekijä. Perhekodin työntekijöiden tehtävänä on antaa sosiaalityölle mahdollisimman tarkkoja ja perusteellisia tietoja näiden päätösten tueksi.
4. Tässä vaiheessa otetaan viimeistään yhteys nuoren huoltajiin, vaikka heillä ei olisi aktiivista roolia nuoren elämässä. Vanhemmille kerrotaan tilanne, tehdyt toimenpiteet ja sovitaan yhteydenpidosta (esim. haluavatko vanhemmat tiedon puheluna yöaikaan vai riittääkö tekstiviestinä tiedottaminen).
5. Välittömästi tilanteen salliessa nuorta lähdetään etsimään perhekodin ympäristöstä tai oletetuista oleskelupaikoista.
6. Kirjaukset nuoren asiakaskertomukseen riittävällä tarkkuudella ajantasaisesti.

Mikäli nuori sijoitettu avohuollon tukitoimin, voidaan nuoren vanhempia tekemään itse katoamisilmoitus hätäkeskukseen. Muilta osin avohuollon tukitoimin sijoitettua nuorta tavoitellaan ja etsitään aivan samoin kuin kiireellisesti sijoitettua tai huostaan otettua nuorta. Mikäli nuoren

oma sosiaalityöntekijä, virka-aikainen päivystys tai sosiaalipäivystys linjaa, että nuoresta ei ole huolta ja sijoitus katsotaan päättyneeksi, voidaan nuoren tavoittelu lopettaa.

Hatkaamisen seurauksena on aina harkittava sitä, riittävätkö ammatillisen perhekodin tukitoimet lapsen turvallisuuden takaamiseen vai tarvitaanko sijoitusta laitospuotoiseen yksikköön.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
		18
Lasten karkaaminen eli hatkat	2 lievä, karkaaminen vaarantaa nuoren hyvinvointia, terveyttä ja saattaa nuoren todelliseen uhkaavaan tilaan.	Nuorten kanssa keskustelu etukäteisesti mm. hatkaamisen vaaroista ja vaikutuksista. Nuorten tunteminen hyvin, kiinnostus Nuorten asioista ja hyvinvoinnista. Tiivis yhteistyö sosiaalityön, koulun, lapsen perheen ja terveydenhuollon kanssa kriittisten tekijöiden havaitsemiseksi jo etukäteisesti. Karkailevan nuoren etsimiseen liittyvän protokollan ajantasaistaminen. Nuorten sijoitusvaiheessa mahdollisen karkaamisen mahdollisuuden tunnistaminen.
Lääkepoikkeamat	1 vähäinen, ADHD lääkkeen ottamatta jättäminen saattaa vaikuttaa koulussa keskittymiskyvyn ylläpitämiseen ja tarkkaavaisuuteen. Väärä lääke väärälle asiakkaalle.	Seuranta, koulutus, poikkeamien raportointi ja läpikäynti henkilöstön kanssa. Asiakkaiden ohjaus ja opastus oman lääkehoidon toteuttamiseen. Käytetyistä lääkkeistä mikään ei ole suoraan yksilön hengissäsäilymisen kannalta välttämätön, lääkkeet jaetaan viikoittain dosettiin, josta jako on helppoa tarkistaa.
Nopeasti etenevät epidemiat	1 vähäinen, mikäli perhekotivanhemmat sairastuvat yhtä aikaa, ovat yrityksen vastuuhenkilöt "poissa pelistä", asiakkaille suunnattu viriketoiminta jää pois, koska olennaisten asioiden hoitaminen on keskeistä kriisitilanteessa (ruokailu, f ruokahuolto, siivous)	Aktiivinen seuranta ja tiedotteiden tarkistaminen (HVA, THL, Valvira, uutisointi), kouluttautuminen, varautuminen. Henkilöstöä on riittävästi, epidemiatilanteissa on mahdollista keskittää infektioituneiden WC ja peseytyminen, sekä ruokailut eri tilaan.
Asiakastiedot ovat pitkäkestoisesti poissa käytöstä järjestelmähäiriön vuoksi	1 vähäinen, ajantasaisen tiedon tuottaminen kärsii (Kanta), tieto ei siirry palvelun järjestäjälle viivytyksettä, työyhteisön sisäinen tiedottaminen hankaloituu	Tietojen tallentaminen tilapäisesti omiin tiedostoihin suljetun asiakastietojärjestelmäkäyttöön tarkoitetun langattoman verkon välityksellä tai asiakastietojen tallentamiseen tarkoitetulla tietokoneella (2kpl). Ko. koneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Asiakkaat ovat asuneet yksikössä pitkään ja he ovat tuttuja kaikkien työntekijöiden kanssa.
Pitkäkestoinen tietoliikenne häiriö	2 vähäinen, mutta pitkään jatkuessaan tiedon ajantasaisuus kärsii (Kanta), tietoa katoaa, maksuliikenne hidastuu tai lakkaa, toiminnan vaikeutuminen	Tietojen tallentaminen tilapäisesti omiin tiedostoihin suljetun asiakastietojärjestelmäkäyttöön tarkoitetun langattoman verkon välityksellä tai asiakastietojen tallentamiseen tarkoitetulla tietokoneella (2kpl). Ko. koneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen.
Toimitiloissa tapahtuva häiriötilanne, tulipalo, vesivahinko tai vastaava	1 vähäinen, mutta hankaloittaa toimintaa. Tulipalon ollessa koko rakennusta koskeva, on vaikutus merkittävä. Toimitilojen meneys ja alun väistötilojen hankinta haastavaa, uudelleenkorjaus voi kestää pidemmän aikaa.	Asianmukaiset palo- ja pelastussuunnitelmat, paloharjoitukset, turvakävelyt (lapset ja aikuiset), säännöllinen teknisten tilojen tarkistaminen, kouluttautuminen, henkilöstön toimintaohjeiden ajantasaisuus

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

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

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

Yrityksen toimitusjohtaja johtaa liiketoimintaa, yleishallintoa, palvelutuotantoa ja henkilöstöä. Työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus voivat toimia sellaisissa työtehtävissä mitkä vaativat kelpoisuutta. Työntekijän on toimitettava tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan heti työsuhteen alkaessa. Todistuksia, jotka toimitettava ovat: opintotodistukset, työtodistukset aiemmista työsuhteista ja mahdollinen hygieniaosaamistodistus.

Yrityksessä työskentelee ammattitaitoinen henkilökunta.

Henkilöstön ammattioikeudet tarkastetaan ennen työsopimuksen laatimista ja ensimmäistä työvuoroa. Tiedot tarkastetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikki/JulkiSuosikki: <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Työntekijöiden kielitaito on tällä hetkellä riittänyt hyvin, sillä työntekijät ja asiakkaat ovat äidinkieleltään samoja tai osaavat suomea auttavasti. Tätä seikkaa tarkastellaan uudelleen, mikäli tulevaisuudessa olisi tarvetta palkata esimerkiksi vieraskielisiä työntekijöitä, tai jos asiakaskunnasta nousee erilaisia kielitaitoon liittyviä tarpeita. Henkilöstö on vähintään engalnnin kielen perusteet hallitsevia, osalla osaamista myös ranskan, ruotsin, saksan ja espanjan kielen hallintaan.

Toiminnan omavalvontasuunnitelma toimii samalla perehdyttämisineistona. Käytössä on myös perehdyttämislomake, jonka työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan perehdyttyään työnkuvaansa kokonaisuudessaan. Perehdyttämislomaketta päivitetään säännöllisin väliajoin vuosittaisen toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä sekä tarvittaessa.

Kaikki työntekijät osallistuvat uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen omien vastualueidensa mukaisesti. Perehdyttämisen kokonaisvastuu on toiminnanjohtajalla.

Henkilöstön täydennyskoulutustarpeet ja osaamisen varmistaminen tehdään sekä tarveperusteisesti, toimialaan kohdistuvien vaatimuksien mukaisesti ja esimerkiksi muuttuneita säädöksiä vastaaviksi. Henkilöstö voi toivoa koulutusta ja koulutustoiveja tiedustellaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden ja henkilöstöpalavereiden yhteydessä. Työnantaja myös ohjaa työntekijöitä koulutukseen yrityksen koulutussuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan arjessa ja käytännössä palveluita tuottaessa. Yrityksen johto työskentelee asiakkaiden kanssa samaan tapaan, kuin työntekijätkin ja tämä mahdollistaa työskentelyn asianmukaisuuden seurannan reaaliaikaisesti. Mikäli asiattomuuksia havaittaisiin, puututaan näihin välittömästi ja selvitetään tilanteeseen liittyvät taustat mahdollisimman hyvin asianosaisten kanssa.

Yritys ei käytä vuokratyövoimaa, vaan riittävä resurssointi on varmistettu tarkalla työvuorosuunnittelulla, sekä varautumissuunnittelulla henkilöstön äkillistenkin poissaolojen varalta. Tällä tavoin varmistetaan, että yrityksessä on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään nähden riittävä määrä henkilöstöä. Opiskelijoiden ohjaamisesta vastaa sekä toimitusjohtaja, että kasvatusjohtaja yhdessä. Opiskelijat käyvät läpi saman perehdytysohjelman, kuin vakituiset työntekijätkin. Lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään lasten kanssa työskentelevien osalta aina ennen heidän ensimmäistä työvuoroaan yrityksessä.

Henkilöstöllä on viikoittain palaveri, jossa vaihdetaan kuulumiset, suunnitellaan viikon toimintaa ja palaverissa on tilaa myös laatukeskustelulle, palautteen antamiselle ja työtyytyväisyyteen ja työturvallisuuteen liittyville asioille. Lapsille tehdään noin puolivuositain tyytyväisyyskysely ja palautelomake avataan sosiaalityöntekijöille ja vanhemmille samoihin aikoihin asiakastietojärjestelmään. Palautetta annetaan myös asiakassuunnitelmapalavereissa ja yhteistyökokouksissa. Yhtenä tärkeimpänä ajatuksenamme asiakastytyväisyyden osalta on, että työhönsä pätevä henkilöstö on palvelun tuottamisen tärkein resurssimme.

Henkilöstön riittävyys ja koulutustarpeet tarkistetaan vuosittain. Uusia asiakkuuksia suunniteltaessa mietitään samalla myös henkilöstön riittävyys suhteessa asiakasmäärään. Yritykseen ei oteta kiireellisiä sijoituksia, jotka voisivat haastaa hetkellisesti henkilöstön riittävyyteen liittyviä näkökulmia.

Yritys työnantajana noudattaa alan TES lainsäädäntöä, sekä muita lakisääteisiä työnantajavelvoitteita. Työsuojelutarkastukset ovat tapahtuneet suunnitellusti ja näissä ei ole havaittu poikkeamia yrityksen toiminnassa.

Henkilöstöä koulutetaan myös riskienhallintaan liittyvien perusteiden ja periaatteiden osalta säännöllisesti. Samoin keskustellaan henkilöstöpalavereissa säännöllisesti jokaisen työtehtäviin sisältyvistä riskienhallinta velvoitteista. Tärkeimpänä ennakointi ja reagointi, mikäli havaitsee työtehtävien hoitamisen yhteydessä jotakin riskiä, liittyipä se asiakkaisiin, työolosuhteisiin, toimitiloihin, tietosuojaan tai tietoturvaan.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yrityksessä ei ole tunnistettu kriittisiä osaamisaukkoja	1 vähäinen, asiakkaiden osallaistava kohtelu ei toteudu toivotulla tavalla, asiakastyytyväisyys laskee, työntekijöiden työttyytyväisyys laskee	Kehityskeskustelut Kouluttautuminen säännöllisesti Riskien tunnistaminen Alan koulutustarpeiden tunnistaminen Asiakaskunnan haasteiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen, kriittiset osaamisaukot pyritään tunnistamaan kehityskeskustelujen ja yleisen palautekeskustelun sekä koulutuksen avulla
Yrityksen varamiesjärjestelyt eivät olekaan riittävät yllättävän suuren sijaistarpeen vuoksi	1 vähäinen, asiakkaiden arki voi olla hankalampaa, yhteydenpito vaikeutuu	Henkilöstöä on riittävästi, henkilöstöä asuu kiinteistössä 4 aikuista, lähialueella (7 km säteellä) 2+2 ja hieman kauempaa 2 sijaista, yrityksen hallinnointi ja tehtäväkuvaukset sekä työntekijöiden riittävä tiedonsaanti on tuettu erilaisin ohjein ja suunnitelmin.
Henkilöstön riskienhallinta osaamista ei ole varmistettu riittävällä tasolla	2 suuri, yleiset vahingot asiakkaalle, aggressiiviset asiakkaat, työkyvyttömyys, asiakkaiden onnettomuudet	Riskienhallinta on osa säännöllistä työyhteisökeskustelua. Asiakastilanteita käydään läpi työkokouksissa ja työnohjauksessa, työterveyshuolto on käytettävissä ja huolehtii tästä näkökulmasta työntekijöiden riittävästä työkyvystä, kouluttautuminen, tiedottaminen, tiedon jakaminen työntekijöiden kesken. Avoin keskustelukulttuuri. Keskustelu aktiivisesta riskien tunnistamisesta työyhteisössä.

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

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa Marjut Jokela, kasvatusjohtaja, puhelin 040 9603198, sähköposti: posti@koiramaenperhekoti.fi

Sosiaalivastaavan yhteystiedot:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläinen, palvelunumero 040 635 5353 (ma-ke klo: 9–11). Tapaamisaika ja -paikka on sovittava etukäteen ma-ke klo 8–16.00

Kantelu aluehallintovirastoon (erityistapauksessa Valviraan)

Sosiaalivastaavan tehtäviä ovat:

- Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonta ja yhteystiedot:

Mahdollisen sopimus tai palveluvirheen sattuessa asia selvitetään ensisijaisesti asiakkaan sosiaalityöntekijän, hyvinvointialueen ja yrityksen kesken. Mikäli asiaan ei tällä selvityksellä saada yhteisymmärrystä ohjataan asiakas eteenpäin kuluttajaneuvonnan piiriin.

Kuluttajaneuvonnan palveluajat ovat: ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Neuvontaa saa numerosta: 09 5110 1200.

Muistutusten käsittelystä vastaa Janne Jokela, toimitusjohtaja, puhelin 0400 648277, sähköposti: posti@koiramaenperhekoti.fi

Mahdolliset muistutukset käsitellään viivytyksestä (5vrk) kuluessa niiden saapumisesta.

Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus varmistetaan asiaan liittyvän kokonaisuuden määrittämisellä. Tässä kaikki osa-alueet ovat yhtä tärkeitä. Käytännön toiminnassa tämä tarkoittaa sitä, että

- Yrityksen harjoittama viestintä tavoittaa erilaiset kommunikaatiotaidot omaavat ihmiset.
- Yrityksen toiminta on sijoitettu esteettömiin tiloihin.
- Yhdenvertainen asiakaspalvelu ja hyvä ilmapiiri tekevät palveluihin osallistumisesta miellyttävän kokemuksen.
- Ymmärtämisen esteitä poistetaan, kun huomioidaan erilaiset oppimis- ja kommunikaatiotyylit.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys varmistetaan mahdollisimman tasalaatuisesti tuotetuilla palveluilla. Asiakkaiden saamat palvelut mukautetaan heidän henkilökohtaisia

tarpeitansa vastaaviksi, mutta jokaista asiakasta kohdellaan aina yhdenvertaisina henkilöinä ilman syrjintää. Asiakkaan saamaan palveluun ja sen laatuun ei vaikuta henkilön ikä, kansalaisuus, uskonto, vakaumus, mielipide, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus tai seksuaalinen suuntautuminen. Yrityksessä on nollatoleranssi kaikelle syrjinnälle, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoiteta.

Palvelusuunnitelma perustuu henkilökohtaiseen asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelutarpeeseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.

Tarkoituksenmukaisten palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen arkeensa kuuluvan verkoston, sekä mahdollisten läheisten kanssa. Näin toimien varmistetaan asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus palvelua koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja palveluiden toteuttamisen laajuuteen.

Pyrimme turvaamaan asiakkaan oikeuden asialliseen kohteluun ammattitaitoisella ja hyvin perehdytyllä henkilökunnalla. Henkilökuntamme on sitoutunut työskentelemään arvojemme mukaisesti.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä, joiden juurisyyt selvitetään perusteellisesti. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään viivytyksettä.

Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Mikäli kyseessä on vakavampi poikkeama, järjestetään keskustelutilaisuus, johon osallistuu asiakas, mahdollisesti lapsen vanhemmat, sosiaalityöntekijä ja työntekijä.

Asiakkuuden alussa ja tarvittaessa asiakassuhteen aikana asiakkaan kanssa käydään läpi hänen oikeutensa esimerkiksi tietosuojan osalta, toteutetun palvelun sisältö, arjen käytännöt ja toimintatavat mahdollisten epäkohtien havaitsemisen yhteydessä. Kannustamme asiakkaita kysymään herkästi kaikista asioista, jotka liittyvät hänen palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Yrityksellä on käytössä myös ”Lapset puheeksi”- toimintamalli, joka omalta osaltaan myös varmistaa avointa keskustelua ja lapsen mielipiteiden kuulemistä.

Yrityksessä laaditaan tarvittaessa tarkentava hoito- ja kasvatussuunnitelma (mikäli sitä ei tehdä jo asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä). Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan asiakassuunnitelmaa tarkemmin väliaikatavoitteet kasvatukselle ja hoidolle. Tavoitteet voivat olla hyvinkin arkipäiväisiä ja pieniä, tavoitteellisia ja selkeitä. Lapsen ja vanhempien osallistuminen on tärkeää ja suunnitelmien laatimisessa lapsen mielipide pyritään selvittämään ja ottamaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Lasta ja hänen vanhempansa kannustetaan ilmaisemaan omaa mielipidettään kehityksestä ja sijoituksen toteutumisesta asiakastietojärjestelmän kautta ja erilaisissa tapaamisissa suullisesti. Motivoinnin ja elämänhallinnan keinoja voivat olla erilaiset keskustelut, urheilutoiminta, ulkoilu, kerhotoiminta, harrastukset ja yleisesti yhteinen tekeminen aikuisten ja muiden perhekodin lasten kanssa.

Lapsen kanssa käydään Lapset puheeksi -keskustelu, jossa kartoitetaan mahdollisimman laajasti lapsen haasteet ja vahvuudet. Lapsi on oman elämänsä asiantuntija ja keskustelun tavoitteena on löytää lapselle itselleen keinoja vaikuttaa tilanteeseensa ja omaan elämäänsä. Keskustelu toteutetaan laajemmassa muodossaan kerran vuodessa ja kevennettynä versiona vähintään neljännesvuosittain. Lapsi ottaa kantaa ikätaso huomioiden omaan asiaansa kommentoimalla mm. päivittäisraporttia ja sosiaalitoimelle lähetettävää koostetta. Lapsen on mahdollistua tulla kuulluksi sekä kirjallisesti, että suullisesti ja kirjaamalla huolehditaan siitä, että lapsen kertoma on juuri sellainen kuin hän itse on sen tarkoittanut. Vanhempien kanssa käydään sijoituksen alussa Lapset puheeksi -hengessä keskustelu lapsen haavoittuvuuksista ja vahvuuksista.

Henkilöstöpalavereissa keskustellaan säännöllisesti lasten sen hetkisistä tilanteista ja näiden myös siitä, miten laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelma toteutuu käytännössä ja onko tarpeen tehdä päivityksiä. Viimekädessä yrityksen kasvatusjohtaja ja toimitusjohtaja yhdessä varmistavat hoito- ja kasvatussuunnitelmien toteutumisen suunnitellusti.

Yrityksessä ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa toiminnassamme asiakkaan toivomusten ja mielipiteiden kunnioittamista.

Palvelu perustuu aina yksilölliseen palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan omaan näkemykseen tilanteestaan ja toiveistaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan aina ja se on tuotettavien palveluiden lähtökohta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen edellyttää herkkää kuulemista ja läsnäoloa. Asiakkaalla on aina oikeus saada hyvää ja välittävää hoitoa ja huolenpitoa. Asiakkailla on oikeus hyvään hoitoon ja huolenpitoon sekä siihen tietoon, mitä heistä kirjataan.

Saamme asiakkailta (lapset ja vanhemmat) suullista palautetta liki päivittäin ja niistä kirjaamme kaikki toimenpiteitä vaativat, hyvät kehittämissuositukset sekä muut usein toistuvat palautteet toimistossa olevaan vihkoon.

Palautteiden yhteenvedot käydään läpi vuosittain koko henkilökunnan kanssa. Kriittiset palautteet käydään läpi palautteen saamisen jälkeen. Lapsilla on perhekodilla käytössä myös lukittu laatikko, johon palautetta voi antaa nimettömänä tai omalla nimellä. Laatikko avataan noin kolmen viikon välein.

Palveluyksikköä koskevat muistutukset käsitellään toimitusjohtajan ja muun henkilöstön kanssa yhdessä. Muistutukset vastaanottaa yrityksen toimitusjohtaja, joka välittää ne eteenpäin hyvinvointialueelle.

Muistutukset toimitetaan asiakkaan sijoituksesta vastaavan hyvinvointialueen kirjaamoon tai ko. hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti muulla tavoin.

Mahdolliset kanteluiden käsittely aloitetaan heti selvityspyynnön vastaanottamisen jälkeen. Selvityspyyntöön vastaamisen tekee toimitusjohtaja, mutta tapauksen juurisyiden selvittämiseen osallistuu laajemmin kaikki asianosaiset. Kanteluun vastataan viimeistään selvityspyynnössä olevaan määräaikaan mennessä.

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
Toimintayksikössä ilmenee asiakkaan epäasiallista kohtelua	1 vähäinen, asiakkaiden epäasiallinen kohtelu voi johtaa sopimusten purkuun, taloudellisiin menetyksiin, mainehaittaan, uusien sopimusten syntyminen voi vaikeutua	Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman päivittäminen koko henkilöstön ja asiakkaiden kanssa yhdessä selkeät ohjeet epäasiallisen kohtelun tunnistamiseen ja siitä ilmoittamiseen, sekä toimintaohjeet ko. tilanteiden käsittelyyn, kirjaaminen
Asiakas kokee osattomuutta	1. vähäinen, asiakas tekee valituksen sosiaaliamiehelle, asiakas puhuu tilanteestaan sosiaalisessa mediassa, merkittävä mainehaitta	Osallisuus on toistuva keskustelun aihe yhteisökokouksissa ja työntekijöiden palavereissa. Kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaat mukaan toimintaan jo suunnitteluvaiheessa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluyksikön toimintaan liittyvien keskeisten riskien ja havaittujen poikkeamien raportointi palvelun järjestäjälle/tilaajalle tehdään vähintään neljä kertaa vuodessa, kolmen kuukauden välein. Mikäli toiminnassa ilmenisi kriittisiä riskejä raportoidaan nämä palvelun järjestäjälle välittömästi.

Ilmoitamme epäkohdasta välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassamme ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita emme ole kyenneet tai emme kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yrityksen toimitusjohtajalle suoraan, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan

tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottanut toimitusjohtaja puolestaan ilmoittaa asiasta palvelunjärjestävälle hyvinvointialueelle. Ilmoituksen jälkeen ryhdytään käytännön toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Tehdyt korjaavat toimenpiteet puolestaan dokumentoidaan yrityksen poikkeamahallinta käytäntöjen mukaisesti.

Henkilöstön kanssa käydään ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät käytännöt läpi omavalvontasuunnitelmaan ja sen päivityksiin tutustumisen yhteydessä. Matalana ja joustavasti toimivana pienenä yrityksenä keskustelemme herkästi ja kohtalaisen nopeasti havaituista puutteista, mikä mahdollistaa sen, että epäkohtiin ja riskeihin voidaan tarvittaessa puuttua nopeasti ja myös ilmoitusmenettelyt voidaan kerrata vielä tässäkin yhteydessä.

Mikäli omavalvonnassa ilmenee puutteita tai epäkohtia, on tämän selvittäminen määritelty yrityksessä tärkeimmäksi selvitettäväksi asiaksi, jolle varataan asian selvittämiseen tarvittava resurssi ja aika. Vaaratapahtumailmoitukset (läheltä piti- ja haittatapahtumat) käsittelemme välittömästi tai ensimmäisenä arkipäivänä työyhteisössä ja yhteisesti työpaikkakokouksessa. Kiireelliset korjaavat toimenpiteet toteutamme välittömästi. Korjaavat toimenpiteet suunnittelemme yhdessä työyhteisön kanssa ja laitamme ne suunnitellusti käytäntöön.

Asiakkaan on mahdollista tehdä havaitsemansa vaara- tai haittatapahtumailmoitus suoraan yrityksen työntekijöille, jotka puolestaan kirjaavat huomion yrityksen asiakastietojärjestelmään, minkä jälkeen asiaa lähdetään selvittämään.

Haitta- ja vaaratapahtumista otetaan opiksi ja akuuttien korjaavien toimenpiteiden jälkeen, järjestetään henkilöstön ja myöhemmin asiakkaiden kanssa debriefing ja defusing tilaisuus, jossa tapahtumaan johtaneet asiat käydään läpi, jokainen voi kertoa omat kokemuksensa tapahtuneesta, minkä jälkeen käydään läpi tehdyt korjaavat toimenpiteet. Seuraavassa kappaleessa on kuvattu tarkemmin vakavien vaaratapahtumien tutkintaan liittyvät vaiheet.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Kaikki sellaiset tapahtumat, jotka aiheuttavat vakavaa vaaraa asiakkaan tai henkilöstön terveydelle tai turvallisuudelle ovat vakavia vaaratapahtumia, jotka vaativat tarkempaa tutkintaa. Vakava vaaratapahtuma on seuraus selkeistä puutteista turvallisen toiminnan varmistamisessa.

Mikäli vakava vaaratapahtuma on havaittu ja tunnistettu ilmoitetaan tästä toimitusjohtajalle. Toimitusjohtaja valitsee tilanteeseen parhaiten sopiva tutkintatavan. Tärkeintä on ryhtyä välittömiin ja riittäviin toimenpiteisiin mahdollisimman pian. Vakavan vaaratapahtuman ilmetessä tehdäänkin ensimmäisenä päätös tilanteen tutkimisesta, ja tässä yhteydessä päätetään, onko tarpeen tehdä tiivis tutkinta, laaja tutkinta vai teematutkinta.

Olipa vaaratapahtuma minkäläinen tahansa, aina selvitetään tapahtuman osalta yksityiskohtainen tapahtumien kulku, tapahtuman analyysi, joka vastaa kysymyksiin ”miten”,

”miksi” ja ”mikä vaikutti tapahtuman syntyyn?”, analyysin pohjalta päätetään tarvittavat tehtävät ja laaditaan toimenpide-ehdotukset. Vaaratapahtuman selvityksestä tehdään selkeä dokumentaatio, josta ilmenee tapahtuman tutkinnan eri vaiheet, johtopäätökset ja suositukset.

Vaaratapahtuman selvittämisessä pyritään löytämään syy prosesseista ei ihmisestä. Siksi ketään ei syyllistetä vaan avoimella keskustelulla ja tapahtuman syvällisellä tutkinnalla halutaan löytää keinoja parantaa vaikkapa toimintatapoja, jotta jatkossa vältetään samankaltaiselta tilanteelta. Tapahtuma pyritään purkamaan ja läpikäymään jälkikäteen mahdollisimman tarkasti, mutta ketään ei osoitella sormella tässä yhteydessä.

Samoin on tärkeää käsitellä tapahtuma myös mahdollisten traumojen osalta. Debriefing palaverissa käydään läpi vielä tapahtuman faktat, tapahtumaan osallisten henkilöiden omat näkemykset ja kokemukset, pyritään normalisoimaan tilanne ja keskustellaan myös siitä, onko tarpeen järjestää esimerkiksi terapiaa tai vastaavaa jälkihoitoa. Tarvittaessa debriefingin järjestämiseen voidaan pyytää apua työterveydestä.

Mahdollisista vaaratapahtumista halutaan oppia. Siksi tapahtuneesta ja siihen liittyvistä selvityksistä jaetaan tieto kaikille työyhteisön jäsenille. Jakamalla tietoa parannetaan myös turvallisuutta ja estetään samankaltaisen tapahtuman uusiutuminen. Yrityksen johto vastaa siitä, että toiminta kehittyy ja tapahtumaan liittyvät havainnot ja toimenpide suositukset jalkautetaan arkeen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Jokaisesta epäkohtailmoituksesta sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksesta syntyy konkreettisia korjaavia toimenpiteitä, joiden avulla kehitetään toimintaa.

Häiriö- ja poikkeamatilanteiden korjaavia toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niistä tehdyt havainnot sekä korjaavat toimenpiteet huomioidaan osana yrityksen palveluiden tuottamista ja kehittämistä.

Tämän saman toimintamallin piiriin kuuluvat myös mahdollisiin muistutuksiin ja kanteluihin liittyvät käytännöt. Jokaisesta tapahtumasta pyritään aina löytämään myös kehittämistoimia, jotka kirjataan avoimiksi ja käsiteltäviksi toimenpiteiksi.

Henkilöstön kanssa keskustellaan ja heitä myös ajoittain muistutetaan käytössä olevista palautekanavista. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esille omia havaintojaan matalalla kynnyksellä, jotta asioihin päästään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Palautteet yhteenvetoiheen käydään läpi henkilökunnan kanssa. Palautteen laadusta (reklamaatio vai yleinen palaute), riippuen se käydään läpi tarvittaessa myös asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja läheisten kanssa. Läheisten, asukkaiden tai muiden vieraiden jättämiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

Muuta kautta tulleisiin palautteisiin reagoidaan myös välittömästi heti palautteen saatuaamme. Toimitusjohtaja on yhteydessä palautteen antajaan, mikäli palaute sitä vaatii. Palautteista nousee

usein myös kehittämistoimenpiteisiin liittyviä tavoitteita, joten näistä avataan tässä yhteydessä myös avoimia kehittämistoimenpiteitä.

Valvontaviranomaisten tekemät huomiot ja ohjaus muodostavat myös aina tarpeen avata näihin liittyviä omia kehittämistoimenpiteitä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien tutkiminen ja niistä oppiminen on keskeinen työkalu omavalvonnan johtamisessa ja kehittämisessä. Tavoitteena on toteuttaa poikkeamatutkinnat mahdollisimman hyvin, jotta niistä on mahdollista tunnistaa useita eri tasoisia tekijöitä, jotka ovat olleet vaikuttamassa poikkeaman syntyyn. Tärkeänä selvitystyössä on avoin ja keskusteleva kulttuuri, jossa haastattelujen ja keskustelun kautta myös poikkeamien syyt ja taustatekijät saadaan selvitettyä.

Yrityksessä on viime aikoina panostettu kyber- ja tietoturvaan ja näiden näkökulmien vaikutukseen asiakasturvallisuuden osalta. Tämä teema tulee jatkumaan yrityksen valmistautuessa Kanta-Palveluun liittymiseen vuosien 2025-2026 aikana. Tällöin mukaan tulevat myös Kanta-Palvelun perusteisiin tutustuminen, uuden asiakastietojärjestelmän hankinta ja kirjaamiskäytäntöjen päivittäminen.

Näiden kehittämistoimien arvioidaan parantavan yrityksen laatua ja asiakasturvallisuutta ja yritys vastaa myös lain- ja viranomaisten määräyksiin kansallisen tietovarannon käyttöönnoton osalta. Kanta-Palvelun käyttöönnoton osalta laaditaan oma projektisuunnitelma, jonka mukaisesti kehittämistyötä viedään eteenpäin yrityksessä. Tähän projektisuunnitelmaan kirjataan kehittämistyön eteneminen käytännössä. Kanta-palvelun projektin edistäminen on yrityksen kasvatusjohtajan vastuulla, mutta siihen osallistuu omien rooliensa kautta koko yrityksen henkilöstö.

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
Kanta-Palvelu liittymisvalmistelut, sisältää asiakastietojärjestelmän hankinnan, sote-ammattikortit, henkilöstön koulutuksen	2025-2026	Marjut Jokela	Janne Jokela

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Yrityksellä on käytössä TOIMI 5x5 laadunvarmistusmalli, johon on määritetty niin laatuun, kuin turvallisuuteenkin liittyviä mittareita, joita seurataan pitkin toimintavuotta. Yrityksellä on ulkoistettu laatupäällikkö, joka ohjeistaa, neuvoo ja seuraa yrityksen laatua seurannoissa, sisäisissä auditoinneissa tai keskusteluissa nousseiden huomioiden perusteella. Laadunvarmistuksen sertifikaatti on uusittu edellisen kerran keväällä 2025.

Riskienhallintaan liittyviä huomioita seurataan neljännesvuosittain. Tuolloin kootaan havaitut poikkeamat eri toiminta-alueilta ja kootaan niiden korjausaikataulu ja poikkeamien sulkeminen aikataulun mukaisesti. Samalla käydään läpi koko henkilöstön kanssa sitä, onko kaikki toiminnan riskit havaittu riittävällä tasolla, pystytäänkö poikkeamiin puuttumaan ja tarvitaanko esimerkiksi lisäkoulutusta riskien välttämiseksi. Riskienhallinnan toteutuminen kootaan neljännesvuoriraporttiin ja omavalvontasuunnitelman liitteeksi. Riskienhallinnasta kootaan vuosittainen yhteenveto, joka voidaan toimittaa hyvinvointialueille tiedoksi.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kaikki työntekijät käyvät suunnitelman läpi ja tekevät korjausehdotuksensa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vähintään neljännesvuosittain poikkeamien koontien yhteydessä. Samalla käydään läpi sitä, tapahtuuko tietyissä toiminnoissa toistuvia poikkeamia, jotka olisivat vältettävissä toimintatapaa muuttamalla tai koulutuksen ja ohjeistuksen avulla. Seurannasta ja selvitysten tekeminen on vastuutettu tietyille työntekijälle sekä laatupäällikkö valvoo näiden toteutumista. Kalenteriin on tehty muistutus seurannan toteuttamisesta neljännesvuosittain. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen verkkosivuilla, sekä palvelun tarjoajien järjestelmissä.