

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	26
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	35

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Linnansuoja Oy Y-tunnus 3007258-2

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan nimi Orimattila

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Kuntoutusyksikkö Silta

Katuosoite Kallenkuja 1

Postinumero 16300 Postitoimipaikka Orimattila

Sijaintikunta yhteystietoineen Orimattilan kunta, kunnan vaihde nro 03 888 111

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Erityistason lastensuojelulaitos, seitsemän 13-17-vuotiaasta lasta

Esihenkilö Jennika Nora

Puhelin 040 5650051 Sähköposti jennika.nora@linnansuoja.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* Palvelujen tuottaja Linnansuoja Oy:lle 3.10.2019 myönnettyyn lupaan ESAVI/22271/2019. Lupa ESAVI/39588/2021 5.4.2022 paikkaluvun muuttaminen 7 asiakaspaikkaa.

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tuotettavat palvelut: Luvanvaraiset palvelut/ Laitoshoidto/ Ympärivuorokautinen laitoshoito - lapset/nuoret - lapsi- ja nuorisokoti: 7 asiakaspaikkaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Hyvänä käytännön mallina lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on Lastensuojelun keskusliiton hankkeessaan kehittämä [Meidän oma valvontasuunnitelma - Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa](#).

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelmaa on tehty yksikön kehittämispäivillä henkilöstön kanssa yhteistyössä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jennika Nora, 040 5650051

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 27§: mukaan omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Yksikössä on kuuden viikon välein yhteinen tiimipäivä, johon yksikön koko henkilökunta osallistuu. Tiimipäivän yhteydessä on aina yksikön yhteinen kokous, jossa asialistalla on

aina omavalvonta ja tietoturva sekä työsuojeluasiat (riskien hallinta). Systemaattisesti omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosikellon mukaisesti kaksi kertaa vuodessa ja tarpeen vaatiessa (neljän kuukauden sykli huomioiden).

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Sillassa käytävällä valkotaulun alapuolella muovitaskussa ja www.sivuilla.

Lastensuojelulaitoksille on säädetty velvollisuus laatia yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. **Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä säädetään yksityiskohtaisesti lastensuojelulain 61 b §:ssä. [Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä lastensuojelun käsikirjasta.](#)**

Edellinen tarkistus pvm. 20.3.2025

Tarkistettu pvm. 6.5.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Silta tarjoaa ympärivuorokautista lastensuojelun sijaishuoltoa 13-17-vuotiaille nuorille 7 paikkaisessa, kodinomaisessa yksikössä Orimattilassa. Lapsi voidaan sijoittaa Siltaan joko avohuollon sijoituksella, huostaanotettuna tai sijaishuoltopaikan muutosta koskevalla päätöksellä. Lapsi voidaan sijoittaa myös kiireellisen sijoituksen päätöksellä, jolloin tehostetulla tuella voidaan toteuttaa myös vahva moniammatillinen arviointi. Lapsen huostaanottohakemus voi olla myös hallinto-oikeudessa käsittelyssä, jolloin kyseessä on myös kiireellisesti sijoitettu lapsi. Kuntoutusjaksojen pituudet vaihtelevat lapsen tarpeen mukaan muutamasta kuukaudesta useampaan vuoteen.

Silta on ns. erityistason yksikkö, jossa korostuu erityisesti nuorten mielenterveyden häiriöihin ja päihteidenkäyttöön liittyviin haasteisiin vastaaminen.

Lapsen arki Sillassa:

Meillä arki perustuu säännölliseen ja aikuisjohtoiseen päivärytmiin. Koulunkäyntiä ja opiskelua tuetaan ja arjen toimintakykyä edistetään nuoren yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Jokainen nuori kohdataan yksilöllisesti ja nuoren tarpeet ja ainutlaatuisuus huomioiden. Nuorten arki rakentuu yksilölliset tarpeet huomioiden säännöllisen viikko-ohjelman pohjalle. Viikko-ohjelma luo struktuuria ja ennakoitavuutta arkeen. Strukturi rakentuu säännöllisestä päivärytmistä, turvallisista rajoista sekä aikuisjohtoisuudesta. Viikko-ohjelma rakentuu koulunkäynnistä/opiskelusta, arkipäivän askareista ja velvollisuuksista, mieluisista harrastuksista ja vapaa-ajan vietosta sekä suunnitelmallisista ja tavoitteellisista omaohjaajahetkistä.

Arjen rakenteissa edistetään itsetuntemusta ja myönteistä näkemystä tulevaan. Yhteisessä arjessa opetellaan toimivia ongelmanratkaisutaitoja, joilla edistetään myönteistä käyttäytymistä ja ehkäistään esimerkiksi väkivaltaista toimintatapaa.

Sillan arjessa on vahvasti läsnä toiminnallisuus. Toiminnallisen tekemisen kautta lapsen elämään tuodaan uutta sisältöä ja pyritään vahvistamaan lapsen/nuoren omia vahvuuksia ja voimavaroja. Toiminnallinen tekeminen määräytyy lasten tarpeiden mukaan.

Nuorten osallisuus ja yhteisöllisyys on keskeinen osa kuntoutusta. Kunnioittava vuorovaikutus osastolla työntekijöiden ja nuorten välillä sekä osaston nuorten keskinäinen vuorovaikutus on tärkeä elementti yhteisöllisyyden kokemuksen aikaansaamisessa. Yhteisessä tekemisessä tavoitteena on sosiaalinen vahvistaminen ja onnistumisen kokemukset, joita jaetaan yhdessä. Yhteisöllisyyden ja osallisuuden edistämisessä merkittävässä roolissa on yksikön ilmapiiri. Keinoina on myötävaikuttaa myönteisen, toisia kunnioittavan ilmapiirin syntymiseen, jossa jokaiseen nuoreen tutustutaan, tuetaan häntä osalliseksi omassa elämässä ja samanaikaisesti osalliseksi osaston arjen toiminnoissa ja muissa kasvu- ja kehitysympäristössä.

Kuntoutus tapahtuu arjessa tiiviissä yhteistyössä mahdollisen hoitotahon kanssa, kuntouttavan ja hoidollisen arjen lisäksi.

Yhteydenpito läheisverkostoon:

Sijoituksen alusta alkaen perheeseen ja lapsen läheisverkostoon ollaan yhteydessä tiiviisti, jos siihen ei ole sosiaalityön määrittämänä perusteltua estettä. Yhteydenpitoa ovat säännölliset kuulumissoitot ja tapaamiset kotijaksojen yhteydessä sekä erikseen sovittu perheterapeutin työskentely. Sijoituksen onnistumiselle on keskeistä, että lapsen perhe ja läheiset hyväksyvät Sillan lapsen asuinpaikkana ja tukevat lapsen oloa siellä.

Vanhempien toiveita ja ajatuksia sijoitukselle kuunnellaan ja heidät nähdään aktiivisina toimijoina lapsen elämässä. Sijoituksen tavoitteena on lapsen edun mukaisesti määrittelynä joko perheen jälleenyhdistäminen tai että lapsi voi hyvin vuorovaikutuksessaan vanhempiensa kanssa. Samanaikaisesti lapsen oman mielipiteen herkkä kuuleminen ja huomioiminen on keskiössä.

Sijoituksen aikana läheisverkostotyöskentelyä perheen ja läheisten kanssa tehdään aktiivisesti perheterapeuttisen viitekehyksen tuoman asiantuntijuuden turvin. Työskentelyssä on eri tasoja. Yksikössä huolehditaan arjessa konkreettisten asioiden kertomisesta vanhemmille ja tiedonkulkuun kiinnitetään erityistä huomioita. Perhetyötä toteutetaan suunnitellusti kotijaksojen yhteydessä ja sovitussa perhetapaamisissa omaohjaajan toimesta. Perhetyötä tehdään asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla perheterapeutin tuella omaohjaajavetoisesti. Lisäksi Sillassa on mahdollisuus perheterapeuttiseen työskentelyyn erityistyöntekijän toimesta. Perheterapia on tietoinen menetelmällinen pyrkimys edistää perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta ja myös korjata ja hoitaa kiintymyssuhteissa tapahtuneita puutteita.

Työskentely perheiden kanssa perustuu voimavarakeskeiseen ja myönteiseen muutosta tukevaan ajatukseen siitä, perheenjäsenten eri narratiivien kuuleminen tukee perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta ja siten hyvinvointia, kun se tehdään turvallisessa ja hyvinvointia tukevassa kontekstissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Sillan arvot ja toimintaperiaatteet pohjautuvat Linnansuoja OY:n perusarvoihin:

1. Lapsen etu ja oikeudet

2. Turvallisuus

3. Kunnioitus

4. Osallisuus (lapsen ja perheen)

5. Luotettavuus

1. osaaminen ja pätevyys
2. ammattieettisyys ja läpinäkyvyys
3. suunnitelmallisuus

Sillan arvot tarkoittavat:

Sillan kaikella toiminnalla tuetaan lapsen tasapainoista kehitystä ja hyvinvointia sekä turvataan hänelle läheisten ihmissuhteiden tiivis yhteydenpito. Arjessa lapsi saa ymmärrystä ja hellyyttä sekä kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon. Lapsen perustarpeista (ravinto, uni, hygienia jne.) huolehtimiseen kiinnitetään erityistä huomiota, koska niiden kautta luodaan perustaa turvallisuudelle ja uusien toimintatapojen omaksumiselle. Arjessa kiinnitetään systemaattisesti huomiota lapsen myönteiseen käyttäytymiseen. Huomioimisella vahvistetaan lapsen positiivisempaa minäkuvaa, jotta lapsen haasteellinen käyttäytyminen ei yksin määritä lapsen itsensä kokemusta itsestään tai ympäristön kokemusta lapsesta. Minäkuva lähtee vahvistumaan toistuvan, positiivisen huomioimisen kautta. Lapsen mahdollisuus oppia ja kehittää itseään turvataan tukemalla hänen koulunkäyntiään sijoituksen aikana sekä etsitään yhdessä keinoja mahdollistaa koulunkäynnin jatkuminen myös sijoituksen jälkeen.

Sillassa kunnioitetaan lapsen yksityisyyttä sekä turvataan sijoituksen aikana turvallinen kasvuympäristö sekä ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus. Lasta tuetaan vastuullisuuteen omasta itsestään huolehtimisessa ikä- ja kehitystaso huomioiden. Lasta kannustetaan tuomaan omat näkemyksensä rohkeasti esiin sekä tuetaan vaikuttamaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Lapsen yksilöllisyys huomioidaan menetelmissä, joilla hän voi vaikuttaa päätöksentekoon. Lapsi kohdataan hänen kulttuuriaan ja uskonnollista taustaansa kunnioittaen.

Lapselle luodaan turvallinen ympäristö kodin ulkopuolisen sijoituksen ajaksi luotettavien aikuisten ja lasta kunnioittavien toimintatapojen kautta. Lapsen ja perheen osallisuutta kunnioitetaan sekä jatkuvasti toimintatapoja kehittämällä etsitään erilaisia osallisuuden keinoja. Henkilökunnan osaamiseen panostetaan sekä asiakkaille turvataan moniammatillinen tuki. Sillassa henkilökunta toimii ammattieettisiä periaatteita noudattaen sekä toimintatavat ovat läpinäkyviä.

Yhtenä arvona ja toimintaperiaatteena on myös laatu, mikä perustuu vankkaan ammatilliseen osaamiseen, prosessien jatkuvaan kehittämiseen, moniammatillisen osaamisen sekä nykYTEknologian hyötykäyttöön

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön

vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että [työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskejä pyritään hallitsemaan seuraavilla ohjeilla:

Lääkehoitosuunnitelma

Pelastussuunnitelma

Poistumisturvallisuus selvitys

Riskienkartoituksen toimintaohjeet

Turvallisuuskansio (turvallisuuspoikkeamat)

Ohjeet ulkoisen ja sisäisen uhan varalle:

Asiakirjat ovat osa Sillan perehdytyskansiota, johon henkilökunnan on tutustuttava ja kuitattava, kun on tutustunut suunnitelmaan.

Sillassa on erillinen ohjeistus vaaratilanteita varten.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:n mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Lisäksi 29§:n mukaan palvelunjärjestäjän ja 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.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Linnansuojassa ilmoitus kirjataan yksikkökohtaiselle ”SHS 48§: ilmoitusvelvollisuus” lomakkeelle, mikä toimitetaan yksikön johtajalle joko paperilomakkeella tai sähköisesti. Ilmoituksen voi tehdä myös nimettömänä, jolloin se kirjataan paperiversiona ja laitetaan yksikön johtajan postilaatikkoon. Yksikön johtaja on puolestaan ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle, mikäli asian laatu sitä vaatii. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:n mukaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:n mukaisesti ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (yksikön johtajan) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Yksikön omavalvonnassa on edellä määriteltä, miten riskienhallinnan prosessissa

toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omaavalvonnassa menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Mikäli asia on työsuojelullinen, niin yksikön johtaja tekee asian selvittämiseksi yhteistyötä työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa. Yksikön johtajan on ilmoitettava asiasta 29§:n mukaan salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omaavalvonnallisin toimin. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omaavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§:n mukaan palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuteen on Linnansuojassa erillinen ohjeistus ja lomake. Linnansuojan yksikköjen työntekijöille on perehdytyksessä ja yksikkökokouksissa tuotu esiin henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden velvoittavuus. Yksiköissä on toimistojen seinälle kiinnitetty ilmoitusvelvollisuudesta työntekijöitä muistuttavat julisteet. Mikäli työntekijä havaitsee edellä mainitun epäkohdan he ovat velvollisia täyttämään epäkohtailmoituksen yksikön johtajalle alla olevan prosessin mukaisesti.

Sosiaalihuoltolain 30.12.2014/1301 48§:n mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tesille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat esiin suoralla yhteydenotolla yksikön johtajaan, kirjauksilla Nappulan viestivihkoon, raporteilla ja kehittämispäivillä. Yksikön johtaja käy tilanteen läpi työntekijän/asiakkaiden/omaisten kanssa ja tekee tarvittavat korjaustoimenpiteet työskentelyolosuhteisiin, ja - ohjeisiin. Sillan toimintakulttuurissa keskiössä on avoimuus ja ajatus siitä, että palautteen avulla aina kehitetään palvelua eteenpäin.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla/yksikön johtajalla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien/riskipoikkeamien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Henkilökunnalla on aina tavoitettavissa 24/7 esimies, johon voi olla yhteydessä akuuteissa tilanteissa. Päivittäiseen raportointiin kuuluu yhtenä osana epäkohtailmoitusten esiin nostaminen.

Kehittämispäivillä ja moniammatillisissa tiimeissä on aina asialistalla turvallisuuteen liittyvät asiat (turvallisuus/riskipoikkeamat, tietoturva ja työsuojeluasiat). Sillan toimintakulttuuri perustuu työyhteisön avoimuuteen, jolloin laatupoikkeamien yhteinen käsittely tukee myös koko työyhteisön avoimen toimintakulttuurin syntymistä.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Sillassa on käytössä erillinen riskien kirjaamislomake, johon kirjataan tapahtuman lisäksi tehdyt toimenpiteet ja niiden seuranta.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Yksikön johtajan vastuulla on suora tiedottaminen henkilökunnalle ja yhteistyötahoille. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus olla päivittäin suoraan yhteydessä laitoksen ohjaajiin, yksikön johtajaan tai kasvatusjohtajaan puhelimitse tai sähköpostilla. Palautetta voi myös antaa nimettömän Linnansuojan sähköpostijärjestelmän kautta. Mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään välittömästi vuoronvaihdon yhteydessä, tiimipalavereissa, ja erikseen tarvittaessa kokoon kutsuttavassa henkilöstön tapaamisessa. Dokumentointi tehdään Nappula-järjestelmään tai kirjallisesti hallituksen jäsenille. Asiakirjat tallennetaan asianmukaisesti ja tietoturvallisesti. Uhka- ja vaaratilanneilmoituksissa ei koskaan tule esille henkilötietoja. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle on määritelty korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tilanne käydään tarkasti läpi, tilanne / asia analysoidaan yrityksen moniammatillisessa johtoryhmässä, tai koko henkilökunnan yhteisessä tapaamisessa. Toimenpiteet sovitaan, kirjataan ja niiden toteutusta seurataan. Henkilökunnalle tiedotetaan suullisesti yksikössä, puhelimitse ja Nappula-järjestelmän viestivihossa tai muulla kirjallisella ilmoituksella. Muille tahoille tiedotetaan ensisijaisesti puhelimitse ja sähköpostilla.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon

suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämiskeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

lääkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

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

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

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §) - Asiakassuunnitelmanneuvottelussa sovitaan lapsen asiakasprosessiin keskeiset tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan, miten Sillassa asiakassuunnitelman tavoitteet huomioidaan ja miten niihin arjessa konkreettisesti vastataan. Yksikön johtaja yhdessä lapsen omaohjaajan kanssa huolehtivat, että lapselle tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma ja

osallistaa mahdollisuuksien mukaan sekä lapsen että hänen huoltajansa suunnitelman tekemiseen.

Sillassa on käytössä sähköinen, tietoturvasuojattu hoito- ja kasvatussuunnitelmalomake, joka löytyy Nappula- tietojärjestelmästä. Suunnitelmaa seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kuuden kuukauden välein. Moniammatillisissa tiimissä käydään yhteisesti läpi suunnitelman etenemistä, jolloin kaikilla on ajantasainen tieto ja yhteinen ymmärrys lapsen tilanteesta ja arviointiprosessin etenemisestä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Sillan palvelut perustuvat asiakkaan, hänen vastaavan sosiaalityöntekijän ja Sillan henkilökunnan yhteistyössä laatimaan suunnitelmaan, jossa asiakkaan toiveet ja omat tavoitteet on huomioitu. Osana arkea ja kausittain (kausikooste) sekä kuukausittain (nuorten

kokous) käydään lävitse nuoren oma arvio ja kokemus itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Lastensuojelun sosiaalityössä kiinnitetään erityistä huomiota lapsen osallisuuteen. Sillassa tuodaan esiin lapsen ja sosiaalityöntekijöiden tapaamisten tärkeys ja kannustetaan lasta olemaan tiiviissä yhteydessä hänen asioistaan vastaavaan sosiaalityöntekijään.

Sillassa on laadittu yhteiset säännöt, jotka on suunniteltu siten, että ne huomioivat eri-ikäisten lasten tarpeet.

Sillassa tuetaan lapsen vapautta päättää itseään koskevista asioista, mikäli niiden nähdään tukevan lapsen kasvua ja kehitystä. Lasta tuetaan vastuullisuuteen omasta itsestään huolehtimisessa ikä- ja kehitystaso huomioiden. Lasta kannustetaan tuomaan omat näkemyksensä rohkeasti esiin sekä tuetaan vaikuttamaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Lapsen yksilöllisyys huomioidaan menetelmissä, joilla hän voi vaikuttaa päätöksentekoon. Lapsi kohdataan hänen kulttuuriaan ja uskonnollista taustaansa kunnioittaen Linnansuojan yhteisten arvojen mukaisesti.

Sillassa laaditaan nuorten kanssa viikoittain henkilökohtaiset viikko-ohjelmat sekä toteutetaan kuukausittain nuortokokouksia, jossa nuoret saavat tuoda esiin heitä koskevia asioita sekä yhdessä sovitaan joka toinen viikko järjestettävistä toimintapäivistä ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi lapsilla on oikeus osallistua oman taitotasonsa ja tahtotilansa mukaan ruokahuollon toteutumiseen. Nuorten toiveet otetaan myös huomioon, kun kauppalistaa sekä ruokalistaa suunnitellaan, sekä käydään yhdessä kaupassa.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja

ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Sillassa toteutetaan lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimia. Rajoitustoimissa noudatetaan lastensuojelulain mukaisia ohjeistuksia päätöksenteossa. Linnansuojalla on oma rajoitustoimiohjeistus sekä delegointipäätös rajoituspäätöksiin liittyen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti. Asiakas voi aina jättää joko kirjallista tai suullista palautetta. Myös suullisesti henkilökunnalle annetut palautteet kirjataan ylös. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan siihen reagoidaan välittömästi tilanteen vaatimalla tavalla.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan palaute?

Asiakkaiden antamat palautteet käydään läpi viikko/kuukausitiimeissä. Mikäli kyseessä on kehittämis ehdotus, otetaan kyseinen palaute huomioon toimintoja kehitettäessä. Kehittämispäivillä on aina koonti asiakaspalautteesta tavoitteena toiminnan kehittäminen.

Mikäli kyseessä on asiakkaan asiakasturvallisuuteen liittynyt palaute, asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus, mitä toimenpiteitä hänen palautteestaan yksikössä on seurannut. Kyseiset asiakaspalautteet käsitellään samalla tavoin kuin asiakaslain mukaiset muistutukset.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Lasten kanssa on yhdessä käyty lävitse omavalvontaa nuorten kokouksissa. Omaisille on annettu ohjeistus omavalvonnan löytymiseen ja toivotaan palautetta. Omaisten antama palaute vaikuttaa omavalvonnan sisältöön ja kehittämiseen.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään/hyödynnetään?

Asiakaspalautetta kerätään koko asiakasprosessin ajan. Lapsilta kysytään osana arkea ja nuorten kokouksessa palautetta/arviointia ja vanhemmilta kysytään mm. kotisoittojen yhteydessä palautetta Sillan toiminnasta. Asiakaspalautteesta keskustellaan tiimipäivillä ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä palautteen edellyttämällä tavalla.

Asiakkuuden päättyessä Linnansuojalla on käytössä erillinen sähköinen palautejärjestelmä.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä

tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Jennika Nora, yksikön johtaja (jennika.nora@lennansuoja.fi, 040 5650 051)

Sosiaaliasiavastaavien, aluehallintoviraston ja oikeusasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat auttavat, jos koet, että sinua on kohdeltu väärin haluat kysyä oikeuksistasi, tarvitset apua muistutuksen tai kantelun tekemisessä, tarvitset apua muutoksenhaussa tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä, tai tarvitset apua ristiriitatilanteessa.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Tarja Laukkanen, Essi Lipponen, Annina Rinne, Salla Ritala p. 038192504 asiavastaavat@paijatha.fi

Neuvontaa puhelimitse ma-ti klo 9-12, ke klo 9-15 ja to klo 9-12

Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom p. 09 310 43355

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi Neuvontaa puhelimitse ma-to klo 9-11

Keski-uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Susanna Honkala 040 807 4756 ja Anne Mikkonen, p. 040 807 4755 sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30-15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30-12.00 sekä torstaisin klo 9.00-15.00.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson. p. 029 151 5838 sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anette Karlsson p. 040 514 2535 anette.karlsson@itauusi-maa.fi

Neuvontaa puhelimitse maanantaisin ja torstaisin kello 9-13

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen p. 0941910230

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi Neuvontaa puhelimitse ma-ti klo 12-15 ja ke-to klo 9-11

Kymenlaakson hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen p. 040 7287313 taija.kuokkanen@ky-menхва.fi

Neuvontaa puhelimitse ma-to klo 9-12

Etä-Suomen aluehallintovirasto

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

kirjaamo.etela@avi.fi Puhelinvaihde: 0295 016 000

Faksi: 0295 016 661

Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15 <https://avi.fi/etela-suomi>

Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaa-moon, kirjaamo.etela@avi.fi. Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asi-anhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

Eduskunnan oikeusasiamies

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, 2. kerros, Helsinki

Postiosoite: Oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta

Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)

Sähköposti: oikeusasiamies(at)eduskunta.fi

<https://www.oikeusasiamies.fi>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajavirasto opastaa kuluttajia ja yrityksiä heidän keskinäisissä kiistoissaan sekä valvoo kaikkien kuluttajien etuja.

Muistutukset ja niiden käsittely

Yksikön johtaja vastaanottaa muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset sekä vastaa niiden käsittelystä yksikön työntekijöiden kanssa ja laatii tarvittavat suunnitelmat / toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2-4 viikkoa. Tilannearvion mukaan asiat käsitellään myös Linnansuojan hallituksessa ilman henkilötietoja.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Sillan palvelujen tavoitteena on tarjota lastensuojelulain mukaista laitoshoidoa. Palvelua toteutetaan yhdenmukaisesti kaikille samojen perusperiaatteiden mukaisesti,

huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Jokaisen lapsen yksilölliset erityistarpeet kirjataan kasvatus ja hoitosuunnitelmaan, jolloin kaikki lapsen tarpeet tulevat huomioon otettua tasa-painoisesti.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Sijaishuollossa olevan lapsen liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan mahdollistamalla harrastustoiminnan jatkuminen sijaishuollon ajan. Lapsia myös ohjataan, kannustetaan ja viedään uuden harrastustoiminnan pariin. Sillan arjen toiminnot perustuvat Linnan-suojan ideologiaan: Ihminen on psyko-, fyysis- sosiaalinen kokonaisuus, jolloin liikunnalla on olennainen merkitys hänen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiinsa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman sekä asiakassuunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti moniammatillisessa tiimissä sekä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja.

[Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.](#)

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvallisiksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty? Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Sillan henkilökunnan vastuulla on vastata sijoitettujen lasten monipuolisesta ja säännöllisestä ravinnonsaannista. Erityisruokavaliota tarvitsevalle lapselle suunnitellaan ja toteutetaan hänen tarvitsemansa erityisruokavalio. Tarvittaessa lapsen ravinnon ja nesteen saantia seurataan ja tuetaan.

Ruokahuollosta kussakin vuorossa vastaava työntekijä tarkastaa yksikköön saapuneet raaka-aineet omavalvontana. Ruokahuollosta vastaava työntekijä sekä ohjaajat valvovat ruuan laatua.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yksiköllä on keittiötiloja. Tartuntatautien ehkäisyä edesautetaan henkilökunnan hyvällä käsihygienialla sekä pintapuhtausnäytteillä. Kaikilla työntekijöillä on hygieniapassit. Yksikössä toimii hygieniavastaava, joka jakaa henkilökunnalle tietoa.

Yksikön siivouksesta on laadittu ohjeet.

Talon yhteinen siivouspäivä on kerran viikossa. Talon wc:t pestään joka yö ja lapset huolehtivat omien huoneidensa siivouksesta aikuisen avustuksella ikätasoisesti. Ohjaajat siivoavat yleisiä tiloja päivittäin ja tarpeen mukaisesti.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Sillassa pestään pyykkiä päivittäin. Nuorten kanssa opetellaan pyykkihuoltoa ohjaajan opastuksella ikä- ja kehitystaso huomioiden. Työvuorossa ohjaajat vastaavat pyykkihuollosta.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on

huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sari Arolinna, puh. 040 5650 190, sari.arolinn@linnansuoja.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hygieniasuunnitelman mukaisesti huolehtimalla tilojen siisteydestä ja desifoinnista tarpeen mukaan terveydenhuollon ohjeistuksen mukaisesti. Käsien pesua ja pintojen desinfointia korostetaan.

Tartuntatautiaikoina siivousta tehostetaan ja käyttöön otetaan käsihuuhteet ja tarvittavat suojavarusteet. Sairastuneet lapset pyritään hoitamaan heidän omissa huoneissaan ja ohjeistetaan heidän liikkumistaan talon sisällä sairauden aikana tartuntojen rajoittamiseksi.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaat ohjataan ja tarvittaessa viedään tarvitsemiensa terveydenhuollon palveluiden piiriin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sillan henkilökunta järjestää asiakkaalle tarvittavat terveydenhuollon - ja sairaanhoidon-palvelut yhteistyössä terveystalujen tahojen kanssa. Yksikössä on sairaanhoitaja, joka vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavan hoitotahon kanssa sovitulla tavalla.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallisen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu noudattaen ”Turvallinen lääkehoito - oppaan” ohjeistusta. Suunnitelma on arjessa työvälineenä ja sitä päivitetään tarvittaessa. Suunnitelma tarkastetaan omavalvontasuunnitelman tarkastuksen yhteydessä.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Tiia Nieminen

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Sillassa tehdään tiivistä yhteistyötä lapsen asioissa mukana olevien verkostojen kanssa. Aloitusneuvottelussa selvitetään tahot, joihin on tarvetta ja lupa olla sijoituksen aikana yhteydessä. Yhteyttä pidetään puhelimitse ja asiakastietojärjestelmän erilaisilla otsikko komponenteilla pystytään hallitsemaan yhteistyökumppaneilta saatua lapsen arvioinnin tai hoidon näkökulmasta olennaista tietoa. Sosiaalityöntekijän ja huoltajien ja lapsen suostumuksella järjestetään myös mahdollisia verkostoneuvotteluja.

Sillasta tehdään myös yhteistyötä Orimattilan terveyskeskuksen kanssa, mikäli lapsi tarvitsee lääkäripalveluja tai muita terveydenhuollon palveluja. Orimattilan terveyskeskuksen kautta saadaan esimerkiksi toteutettua lastensuojelulain mukaiset terveystarkastukset.

Sillassa on myös mahdollisuus konsultoida päihdepsykiatria, mikäli se on lapsen sijoituksen tavoitteiden toteuttamisen kannalta olennaista. Asiasta sovitaan aina erikseen niin sosiaalityöntekijän, lapsen ja huoltajien kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan? Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Sillassa on pelastussuunnitelma. Suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti. Henkilöstöllä on tarpeen mukainen alkusammutuskoulutus ja heillä on riittävät ensiaputaidot. Tarvittaessa ollaan palo- ja pelastusviranomaisiin yhteydessä.

Sillassa on sopimus Securitas-kanssa, mikä mahdollistaa hälytysjärjestelmän käytön yksikössä ja yksikön puhelimella, kun ei olla yksikössä paikalla.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Sillan hoitohenkilökunta välittömässä asiakastyössä, yhteensä 9,1 htv:

Toimintayksikön vastuuhenkilö: Yksikön johtaja, joka täyttää lain 272/2005, 10 § mukaiset vaatimukset (Jennika Nora)

Sairaanhoitaja (Tiia Nieminen)

Sosionomi AMK (Juho Meronen, Kia Ruuska)

Ohjaaja AMK (haetaan)

Erityistyöntekijä 0,1 (Elisa Arnberg-Huuhko)

4 hoitajaa (Ville Honkonen, Sami-Jussi Lopenen, Antti Kylänlahti ja Henna Eronen)

Hoitohenkilökuntaan kuuluvat erityistyöntekijät/moniammatillisen tiimin jäsenet:

Sosionomi AMK, perheterapeutti (terveydenhuolto) (vahva päihde- ja mielenterveystyön osaaminen), sosiaalityöntekijä

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehditaan ja työntekijöille maksetaan kilpailukykyistä palkkaa. Linnansuoja Oy:n yksiköiden välillä voidaan toteuttaa työnkiertoa tarpeen mukaan, jolla pystytään helpottamaan työntekijöiden saatavuutta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään, siten että henkilöstömäärä täyttää lakisääteiset vaatimukset. Sijaiset on haastateltu ja arvioitu sopiviksi kokemuksen ja koulutuksen pohjalta sijaisen työtehtäviin. Sijaisten rikosrekisteri ja työkokemus koulutuksineen on tarkistettu ja Sillassa ennen vuoroa heillä on ollut ns. perehdytysvuoro.

Äkillisissä tapauksissa vuorossa oleva ohjaaja hankkii sijaisen työvuoroon, muuten pyritään suunnitelmallisesti turvaamaan riittävä määrä henkilökuntaa työvuoroon.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. [Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta.](#)

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon? Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehditaan ja työntekijöille maksetaan kilpailukyistä palkkaa.

Yksikön johtaja vastaa henkilökunnan rekrytoinnista yhteistyössä yhtiön hallinnollisen edustajan kanssa. Työntekijöitä rekrytoitaessa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kelpoisuusehtoja. Riittävä osaaminen ja esimerkiksi riittävä kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa.

Linnansuojan yksiköissä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen ehtoja. Ennen työsuhteen aloittamista työntekijä toimittaa rikosrekisteri otteen työnantajalle nähtäväksi. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)). Työntekijältä toivotaan myös voimassa olevaa ensiapukoulutusta, lääkehoidon lupia sekä hygieniapassia.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Haastattelussa arvioidaan hakijan soveltuvuus ja luotettavuus asiakastyöhön sekä kokemus kuntoutustyön toteuttamiseen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnanassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Linnansuojalla on erillinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma ja suunnitelma henkilökunnan työkykyä ylläpitävästä ja henkilökunnan pysyvyyteen tähtäävästä toiminnasta. Jokaisella Linnansuojan yksiköllä on oma erillinen omavalvontasuunnitelma ja perehdytyskansio.

Yksikön johtaja vastaa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä, mutta perehdytykseen osallistutetaan koko työyhteisö. Yksikössä käytössä perehdytyksen check - lista varmistukseen perehdytyksen onnistumisen.

Tietosuoja- ja tietoturvasitoumus ja -ohjeistukset käydään opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytysjakson aikana.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Sillan henkilöstölle laaditaan henkilökohtaiset koulutussuunnitelmat, joihin sisällytetään täydennyskoulutukset. Linnansuojassa noudatetaan myös täydennyskoulutusvaatimuksia, mihin eri hyvinvointialueiden kilpailutuksissa on sitouduttu.

Toimitilat

Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Linnansuoja Oy, on vuokrannut Sillan yksikön kiinteistön Uudenmaan vammaispalveluilta. Linnansuoja Oy vastaa tilojen ylläpidosta vuokrasopimuksessa mainituin ehdoin.

Sillassa on yhteiset pesutilat, keittiö, ruokailutila, olohuone sekä vaatehuollontilat. Linnansuoja Oy on myös vuokrannut erillisen neuvottelutilan Orimattilan keskustasta.

Lasten huoneet on sisustettu lapsen perustarpeita vastaaviksi (Sänky, kirjoituspöytä, vaatekaappi, erillinen tuoli ja säilytystila henkilökohtaisille tavaroille). Lapsi saa sisustaa

huonettaan omien toiveiden mukaisesti ottaen kuitenkin huomioon turvallisuusmääräykset.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Sillassa on kulunvalvontakamerat asuinrakennuksen ulko-ovella. Kameravalvonnasta on laadittu erillinen rekisteriseloste. Sopimus Securitaksen kanssa - erilliset kutsulaitteet.

Sillassa ei ole asiakkailta henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- ja kutsulaitteita.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukaisen toteutuminen?

Asiakkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet sekä järjestetään käytön ohjaus. Välineiden tarvittavasta huollosta huolehditaan terveydenhuollon henkilöstön kanssa. Sillan lääkinnälliset laitteet ovat listattu lääkehoitosuunnitelmaan ja niistä vastaa yksikön sairaanhoitaja Tiia Nieminen.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös

rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt.](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen? Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti? Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvasta liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Linnansuojalla on oma kirjaamisvalmentaja, joka kouluttaa kaikki uudet työntekijät asiakastyön kirjaamiseen. Koulutuksesta annetaan työntekijälle erillinen todistus. Sillassa noudatetaan heti rakenteellisen kirjaamisen periaatteita. Yksikön johtaja osallistuu Nappulan järjestämiin seminaareihin.

Jokainen työntekijä osallistuu tietosuojakoulutukseen säännöllisesti. Perehdytyskansi-
ossa on materiaalia tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädän-
nöstä. Osana perehdytystä varmistetaan ydinasioiden sisäistäminen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jennika Nora, 040 5650 051

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei ☐

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittä-
vistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista
saadaan useista eri lähteistä. Oma valvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan
prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tul-
leet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuu-
den mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämissuunnitelmaa päivitetään tarpeiden mukaisesti.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja
yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palve-
luista oma valvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitet-
tujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Oma val-
vontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutu-
mista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut

puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Orimattila 6.5.2025

Allekirjoitus Jennika Nora