

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Alva-talo

21.11.2023

## SISÄLTÖ

|  |    |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....                     | 2  |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....                   | 3  |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....        | 4  |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....                              | 5  |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....                          | 7  |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....                         | 13 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS.....                                   | 16 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ..... | 19 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....                  | 20 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....                     | 21 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Alva-talo\_\_\_\_\_

Katuosoite Koivumäentie 6 A\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Postinumero 06450\_\_\_\_\_ Postitoimipaikka Porvoo\_\_\_\_\_

Sijaintikunta yhteystietoineen Porvoo\_\_\_\_\_

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelulaitos, 7 asiakaspaikkaa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Esihenkilö Susanne Penttinen \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Puhelin 0405104002 \_\_\_\_\_ Sähköposti susanne.penttinen@itauusimaa.fi \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat xxx \_\_\_\_\_

### **Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

xxxxx \_\_\_\_\_

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

### **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

#### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt**

Vastaava ohjaaja yhdessä ohjaajien kanssa. Päivitys vähintään vuosittain henkilökunnan työpaikkakokouksen yhteydessä

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Vastaava ohjaaja yhdessä ohjaajien kanssa

## **Oma-avontasuunnitelman seuranta**

Oma-avontasuunnitelma päivitetään aina kun toimintaan tulee muutoksia. Vähintään kerran vuodessa.

### **Oma-avontasuunnitelman julkisuus**

Oma-avontasuunnitelma säilytetään ohjaajien toimistossa sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Hyvän kohtelun suunnitelma on päivitetty 16.11.2023. Päivitetty suunnitelma käydään nuorten kanssa läpi nuorten kokouksessa. Suunnitelma on nähtävillä jokaisen nuoren huoneessa.

### **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

#### **Toiminta-ajatus**

Alva-talo on lastensuojelun sijaishuoltoa tuottava ympärivuorokautinen laitos, jossa on 7 paikkaa sijoitetuille nuorille. Nuoret ovat sijoitettuna avohuollon tukitoimenpiteenä, kiireellisenä sijoituksena tai huostaanotettuina. Alva-talo on osa Itä-uudenmaan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palveluja ja kuuluu erityispalveluihin.

Alva-talon tavoitteena on tarjota nuorille mahdollisuus pysyvään, turvalliseen ja mahdollisimman kodinomaiseen kasvupaikkaan, jossa nuorille taataan riittävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan toimesta kuntouttavaa ja korjaavaa hoitoa ja huolenpitoa.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintaperiaatteena on työskennellä jokaisen nuoren kanssa yksilöllisesti saavuttaaksemme asiakassuunnitelmassa kirjatut tavoitteet. Jokaisella nuorella on vastuutyöntekijät, jotka työskentelevät nuoren kanssa. Alva-talon arvot ovat yksilöllisyys, yhteisöllisyys ja kodinomaisuus. Jokaisen nuoren kanssa työskennellään yksilöllisesti ja koko yhteisöä koskee samat säännöt joista voidaan tarvittaessa joustaa. Työskentelyssä huomioidaan jokaisen nuoren omat yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Yhteisöllisyyttä ylläpidetään viikoittaisella yhteisellä tekemisellä. Pyritään mahdollisimman kodinomaiseen asumiseen ja olemiseen mikä sisältää jokaiselle nuorelle oma huone, yhteiset ruokailut, turvalliset puitteet jne. Alva-talossa noudatetaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja; yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Tärkeää on myös asiakaslähtöisyys, kuulluksi ja nähdyksi tuleminen sekä sitoutunut henkilökunta.

## 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.

Ohjaajan huomattessa riskin on hän heti yhteydessä esihenkilöön. Tehdään Haipro- järjestelmään ilmoitus jolloin myös pohditaan miten riskiä voi välttää ja miten tästä eteenpäin. Asia käydään myös läpi työryhmässä ja pohditaan yhdessä korjaavat toimenpiteet.

### 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. Ohjaajien havaitessa riskejä ovat he esihenkilöön yhteydessä ja tekevät Haipro-ilmoituksen. Työryhmässä pohditaan yhdessä korjaavat toimenpiteet

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista \_\_\_\_\_

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Kirjoita auki, miten riskien ja epäkohtien tunnistautuminen on toteutettu. Riskiarviointi tehdään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useamminkin. Talossa kokoontuu turvallisuusryhmä joka pohtii riskejä ja työturvallisuutta sekä informoi niistä työryhmää. Työpaikkapalaverissa on aina esityslistalla myös turvallisuusasiat

### **Ilmoitusvelvollisuus**

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 henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus huomattessaan epäkohtia. Ohjaaja ilmoittaa asiasta viipymättä omalle esihenkilölleen joka ryhtyy toimiin epäkohdan poistamiseksi ja on tarvittaessa yhteydessä omaan esihenkilöönsä ja työsuojeluun. Epäkohdasta ilmoittaneelle ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia vaan keskustellaan yhdessä korjaavista toimista.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat? Kertomalla niistä esihenkilölle.

.....

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

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

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda epäkohdat esille vuorossa olevalle ohjaajalle joka vie asian esihenkilölleen. Sovitaan työryhmän kanssa miten epäkohta korjataan ja informoidaan ilmoittajaa asiasta.

.....

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

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

Haittatapahtuma kirjataan Haipro- järjestelmään ja käsitellään työryhmässä sekä johtoryhmässä. Ilmoitus menee myös työsuojeluun joka on yhteydessä esihenkilöön ja selvittää miten haitta korjataan ja on siinä tarvittaessa apuna ja tukena.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Toimenpiteistä ja linjauksista sovitaan työpaikkapalaverissa ja kirjataan pöytäkirjaan. Päivitetään myös omavalvontasuunnitelmaan.

---

**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.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä nuoren, hänen vanhempiansa ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa. Päivittäminen on sosiaalityöntekijän vastuulla. Toteutuminen ja päivittäinen seuranta tapahtuu säännöllisin väliajoin asiakassuunnitelmapalaverissa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Nuori ja vanhempi osallistuvat aina suunnitelman laatimiseen

Jokainen työntekijä voi lukea asiakassuunnitelman asiakastietojärjestelmästä ja muutoksista suunnitelmassa käydään läpi heti päivittäisraportin yhteydessä. Asiakassuunnitelmapalaverissa mukana ollut ohjaaja on vastuussa että suunnitelman sisältö kirjataan ja informoi muita. Näin varmistetaan että jokainen tuntee suunnitelmien sisällöt.

### **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?

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä nuoren, hänen vanhempiansa ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa. Päivittäminen on sosiaalityöntekijän vastuulla. Toteutuminen ja päivittäinen seuranta tapahtuu säännöllisin väliajoin asiakassuunnitelmapalaverissa.

### **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).

Alva-talossa kunnioitetaan jokaisen nuoren itsemääräämisoikeutta ja kirjataan nuoren mielipide asiakassuunnitelmaan. Jokaisella nuorella on oma huone kylpyhuoneineen ja hän saa esim sisustaa huonettaan omilla tavaroilla. Jokaista nuorta kohdellaan yksilönä ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa. Talossa on kaikkia koskevat säännöt mutta niistä voidaan joustaa aina tarvittaessa ja nuoren tilanne huomioiden.

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.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa..

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan keskustelemalla nuorten kanssa ja puuttamalla heti esimerkiksi kiusaamiseen. Nuori saa itse päättää kenet päästää omaan huoneeseensa. Hänelle myös kerrotaan että hänen ei tarvitse kertoa itsestään muille vain sen verran kuin itse haluaa. Selitetään myös ohjajien vaitiolovelvollisuus ja mitä se tarkoittaa.

Käytännöistä keskustellaan työpaikkakokouksissa ja tarvittaessa aina kun huomataan että niitä pitää päivittää. Rajoittamistoimenpiteiden käytössä noudatetaan aina lastensuojelulakia ja toimitaan lain

edellyttämällä tavalla. Ohjeistus on kaikkien nähtävillä. Pyritään ennaltaehkäisemään rajoitusten käyttöä keskustelemalla nuoren kanssa, pitämällä kiinni yhteisistä säännöistä ja katsotaan että talossa on riittävästi henkilökuntaa.

Noudatetaan lastensuojelulakia rajoittamistoimenpiteitä käytettäessä.

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa [Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)

[Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

[Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021](#)

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Jokaisella nuorella on fyysinen ja psyykinen koskemattomuus. Tämä kerrotaan aina jokaiselle uudelle nuorelle sekä hänen huoltajilleen heti tulotilanteessa. Mikäli ohjaaja huomaa tai hänelle tulee tietoon kiusaamista tai muuta vastaavaa tulee hänen välittömästi puuttua tilanteeseen. Asiasta keskustellaan osapuolten kanssa ja informoidaan huoltajia sekä vastuusosiaalityöntekijää. Keskustelun jälkeen tehdään tarvittavat toimenpiteet ettei tilanne toistu

### **Asiakkaan osallisuus**

Nuorilla on kuukausittain nuorten kokous jossa keskustellaan eri asioista sekä informoidaan ajankohdaisista asioista. Jokaiselle nuorelle annetaan tilaisuus tuoda esille kysymyksiä, parannusehdotuksia, muita ideoita ym. Jokaiselle nuorelle taataan myös kahdenkeskiseen keskusteluun ohjaajan kanssa aina kun nuori sitä haluaa. Nuorella on myös oikeus tavata oma vastuusosiaalityöntekijä kahden kesken.

### **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.

Nuoret ja heidän huoltajansa voivat antaa palautetta koko sijoituksen aikana ja myös sen jälkeen joko ohjaajalle, vastaavalle ohjaajalle tai vastuusosiaalityöntekijälle. Palaute käydään läpi työryhmässä ja

tehdään mahdolliset muutokset palautteen pohjalta. Kielteinen kirjallinen palaute käsitellään muistutuksena

### 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

.....

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

| Sosiaali-   | ja  | potilasasiamies |
|---|-----|-----------------|
| Anette  |     | Karlsson        |
| Puh.  | 040 | 514 2535        |
| S-posti: <a href="mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi">anette.karlsson@itauusimaa.fi</a> |     |                 |

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimissa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

### Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 <https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsiteltyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

### Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

### Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Keskustellaan työpaikkakokouksessa ja tehdään mahdolliset tarvittavat muutokset

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 30 vuorokautta

### **Omatyöntekijä**

Jokaisella nuorella on 2 nimettyä omaohjaajaa

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

**Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet**

Asiakkaan kirjallisella suostumuksella välitetään tietoja asiakkaan palveluun liittyvistä asioista muille palvelunantajille ja vastaanotetaan asiakastietoja palvelun turvaamiseksi. Avohuollon sijoituksessa olevien nuorten osalta luvan antaa huoltajat. Alva-talossa toteutetaan arvioivaa ja kuntouttavaa lastensuojelun sijaishuoltoa, jonka tavoitteena on lapsen tai perheen toimintakyvyn parantaminen ja hyvinvoinnin edistäminen.

Jokaista nuorta kannustetaan harrastustoiminnan pariin

### **Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta**

Päivittäisessä toiminnassa sekä asiakassuunnitelmapalavereissa

### **Ravitsemus**

Alva-talossa valmistetaan kaikki ateriat itse. Pyritään monipuolisen ruoan tarjoamiseen. Nuoret voivat osallistua ruoan valmistukseen kykyjensä ja halujensa mukaan. Mikäli nuoren syömisessä havaitaan ongelmia konsultoidaan koulu- ja oppilasterveydenhuoltoa.

Ruokailun järjestämisessä on huomioidaan nuorten toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka myös huomioidaan.

Nuorilla on aina saatavilla nesteitä sekä välipaloja. Kesähelteillä pidetään kivennäisvettä aina saatavilla ja nuoria muistutetaan juomisesta.

### **Hygieniäkäytännöt**

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

Alva-talossa käy kaksi kertaa viikossa siistijä. Muulloin ohjaajat siivoavat aina tarpeen vaatiessa. Nuoret siivoavat omat huoneensa ohjaajan opastuksella. Ohjaajat pesevät lakanat sekä pyyhkeet ja nuori pesee omat vaatteensa. Talossa kolme pesukonetta sekä pari kuivausrumpua

### **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](#)

Alva-talossa noudatetaan tarkoin hygieniä ohjeita ja tarvittaessa käytetään suojavarusteita. Jokainen nuori ja ohjaaja pesee kätensä ennen ruokailuja ja käsidesiä on monessa paikassa. Mikäli nuori sairastuu pysyttelee hän omassa huoneessaan jonne viedään ruoat. Ohjaajat jäävät matalalla kynnyksellä kotiin sairastamaan.

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja:** Marita Nyholm, [marita.nyholm@itauusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@itauusimaa.fi)

#### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Pirjo Stengård ja Tarja Laitinen [etunimi.sukunimi@itauusimaa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@itauusimaa.fi)

#### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Alva-talossa käytetään julkista hammashoitoa sekä terveydenhoitoa. Kiireellisissä tilanteissa ollaan yhteydessä terveysasemien päivystykseen tai sairaalan päivystykseen. Hätätapauksessa soitetaan hälytyskeskukseen. Äkillisissä kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen sekä sosi-aali- ja kriisipäivystykseen.

Nuorten terveyttä edistetään noudattamalla terveydenhuollon antamia ohjeita.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat henkilöt

Kaikki ohjaajat ovat vastuussa seurannasta.

#### **Lääkehoito\_\_**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen 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.

Lääkehoitosuunnitelma laadittu Hyvinvointialueen ohjeita noudattaen. Päivitys tehdään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa.

Alva-talossa kolme lääkevastaavaa

### Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalityöntekijät pidetään ajan tasalla jokaisen nuoren tilanteesta keskustelemalla sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijä voi lukea nuorta koskevia kirjauksia asiakastietojärjestelmästä. Muiden yhteistahojen kanssa ollaan säännöllisesti yhteydessä. Esimerkiksi koulujen kanssa soitetaan vastuupettajalle aina tarvittaessa sekä käytetään Wilma-järjestelmää viestien välityksessä. Osallistutaan verkostopalaveriinhin.

## 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.

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

Alva-talossa tehdään kahden vuoden välein palotarkastus. Viimeisin tehty helmikuussa 2023. Huolto-yhtiö tarkistaa palovaroittimet säännöllisesti. Terveysturvallisuusviranomaiset ovat tehneet tarkastuksen lokakuussa 2023.

### **Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin**

Ohjeet erilaisten uhka ja väkivaltatilanteita varten; esimerkiksi miten toimitaan nuoren ollessa aggressiivinen. Yksintyöskentelyohje. Liukastumisen ehkäiseminen. Ohjeet tulipalon varalta. Häiriötilanteet; esimerkiksi jos tietoliikenne ei toimi. Ohjeistukset käydään säännöllisesti läpi työtiimissä ja ne päivitetään aina tarvittaessa. Ohjeistukset löytyvät perehdytyskansiossa

.....

### **Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta**

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

Mikäli tiloissa ilmenee terveellisyteen vaikuttavia haittoja ollaan välittömästi yhteydessä isännöitsijään tai huoltoon.

### **Asiakasturvallisuuden kehittäminen \_**

#### **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, laissa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Lastensuojelun sijaishuollossa otetaan huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Alva-talossa on vastaava ohjaaja sekä 9 ohjaajaa. Ohjaajien koulutus on sosionomi, sairaanhoitaja sekä lasten ja nuorten erityisohjaajia. Ohjaajat tekevät kolmivuorotyötä. Aamuvuorossa on yleensä 2 työntekijää, iltaisin vähintään 2 ja yövuorossa 1 ohjaaja. Pyritään työvuoroja suunniteltaessa huomioidaan henkilöstötarve jokaiselle päivälle sekä ennakoimaan arvioidut ”kriisiajat” esimerkiksi uuden vuoden yö ja koulujen päättäjais viikonloppu. Tällöin toinen yövuorolainen tekee osan yöstä tai toinen

koko yön. Huomioimme myös uuden nuoren tullessa taloon tarvitaanko lisä henkilökuntaa. Sijaisia käytetään sairaspöytäpaikoja paikkaamaan ja silloin jos arvioidaan että toiminnan turvallinen toteutus vaatii lisähenkilökuntaa. Käytämme myös varallaolo systeemiä tarvittaessa eli tällöin varallaolija saapuu paikalle puolen tunnin sisällä.

Lähiesihenkilö on paikalla aamuvuoroissa. Hän osallistuu tarvittaessa eri palavereihin mutta ohjaajat hoitavat ne samoin kuin kuljetukset eri paikkoihin. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan myös esihenkilön kalenteri eli tarkistetaan että talolla tarpeeksi henkilöstöä mikäli esihenkilö jossain muualla.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytoinnissa tarkistetaan henkilön ammattioikeus ja pätevyys. Myös rikosrekisteriote tarkistetaan.

Kielitaito varmistetaan tutkintotodistuksella sekä työhaastattelussa käytetään molempia kotimaisia kieliä. Soveltuvuutta arvioidaan tutkinnon pohjalta, haastatteleamalla sekä tarkistetaan työhistoriaa. Rekrytointi perustuu tehtävään vaadittavaan kelpoisuuslakiin ja perustuu kokonaisarvioon, avoimuuteen ja tasapuolisuuteen.

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

Vastaava ohjaaja on vastuussa perehdytyksestä ja jokainen ohjaaja perehdyttää työskennellessään uuden työntekijän tai opiskelijan kanssa. Opiskelijalla on nimetty vastuutyöntekijä. Perehdytyskansiin on kerätty kaikki tärkeä tieto myös omavalvontasuunnitelma.

Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain ja aina tarvittaessa koulutussuunnitelman mukaisesti.

### **Toimitilat**

Jokaisella nuorella on reilu 30neliöinen huone omalla kylpyhuoneella. Talossa on lisäksi yhteisiä tiloja oleskeluun, pieni kuntosali, sauna, keittiö sekä yhteinen iso ruokasali.

Jokaisessa huoneessa on peruskalustus ja nuori saa sijoittaa huonekalut haluamaansa järjestykseen ja myös tuoda omia tavaroitaan mikäli haluaa. Nuorella on oma avain huoneeseensa ja hän päättää kenet hän sinne päästää. Ohjaajat menevät huoneeseen aina koputtamalla ensin.

Alva-talon ulkopuolella on valvontakamerat ja sisällä käytävillä. Kamerat nauhoittavat liikkeestä ja nauhoitus säilyy 2 viikkoa. Lisäksi ohjaajilla on hälytyspainike Securitakselle.

### **Terveydenhuollon 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.

### **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. Terveyttä 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 henkilökisteri. 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. Tietosuojavaikuttetun 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

säädetyistä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, 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 soveltuvien osien eri palveluissa.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen 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.

Jokaisella ohjaajalla on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmiin. Asiakaskertomukset kirjataan päivittäin. Kirjauksia käsitellään useasti vuoden aikana ja pohditaan miten kirjataan. Perehdytysvaiheessa käydään kirjaaminen tarkasti läpi. Yksi ohjaaja on koulutautunut kirjaamisvalmentajaksi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian

Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

### Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

**Kirjoita auki, milloin salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste on laadittu ja miten se on asiakkaiden saavutettavissa**

#### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

-

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelma löytyy toimistosta sekä käytävällä ilmoitustaululla. Suunnitelma päivitetään vuosittain tammikuussa ja kun tulee muutoksia.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys 28.11.2023 \_\_\_\_\_

Nimi ja titteli Susanne Penttinen vastaava ohjaaja \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_