Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Aurora Havula

Sisällysluettelo

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot....3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot....3
1.2 Palveluyksikön perustiedot....3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet....3
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako....5
3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat....7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen....7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen....7
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi....7
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta....8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen....9
3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset....9
3.3.2 Toimitilat ja välineet....11
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja....12
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö....13
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt....14
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma....15
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet....16
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen....17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen....19
4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi....25
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely....25
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta....27
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä....29
4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti....30
5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen....31

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Hoivatie Oy
- Y-tunnus 3160743-8
- SOTERI OID-tunnus: 1.2.246.10.31607438.10.73
- Yhteystiedot: Kauppurienkatu 8 A, 4krs. 90100 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Aurora Havula
- Yhteystiedot: Isokatu 88 5.krs 90120 Oulu.
  p. 050-3126821 ja 050-3126822
- Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:
  Ossi Leviäkangas 050-3125984
  ossi.leviakangas@hoivatie.fi
- Asiakasmäärä 7

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Aurora Havula tarjoaa ympärivuorokautisia lastensuojelupalveluita 10–17- vuotiaille hyvinvointialueiden huostaanottamille, kiireellisesti sijoitetuille tai avohuollon tukitoimena sijoitetuille lapsille. Aurora Havulassa vierailee ajoittain työntekijöiden ja lasten läheisten omia koiria tai muita eläimiä. Eläinten läsnäolo tukee lasten hyvinvointia, vakautumista ja läsnäolon kokemusta. Koirat voivat olla yleisissä tiloissa vapaana, mutta ne siirretään tarvittaessa toimistoon esimerkiksi uhkaavissa tilanteissa. Eläinten tuontia yksikköön rajoitetaan, mikäli asiakkaiden joukossa on allergisia henkilöitä. Eläinten läsnäolo arvioidaan aina asiakasturvallisuuden ja yksilöllisten tarpeiden näkökulmasta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivatien omistajayhteisöt ovat Nuorten Ystävät ja ODL. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen.

Arvot kertovat organisaatiomme ja meidän yksikkömme tavasta tehdä työtä. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi osallisuus, yksilöllisyys, turvallisuus, palvelun suunnitelmallisuus jne. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojemme ja tavoitteidemme selkärangan ja näkyvät mm. siinä miten me kohtaamme asiakkaat ja heidän omaisensa.

Hoivatien arvot

Tavallisten asioiden voima:

o Tavalliset asiat ovat työssä tärkeitä. Kun arki rullaa ja työ sujuu, sen varaan voi rakentaa uutta.

o Tavalliset asiat ja niissä onnistuminen vahvistavat asiakkaan toimijuutta.

o Tavallisten asioiden kautta voidaan muuttaa maailmaa

Luottamuksellinen suhde:

o Luottamukselliset suhteet työyhteisössä ja organisaatiossa antavat voimaa jatkaa ja onnistua tiukoissakin tilanteissa.

o Luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on työn onnistumisen perusta ja edellytys

o Luottamukselliset suhteet ovat tärkeitä myös organisaatioiden välillä

Merkityksellinen suunta:

o Merkityksellinen suunta tekee työstä mielekästä

o Merkityksellinen suunta luo asiakkaalle uskoa tulevaisuuteen

o Merkityksellinen suunta antaa oikeutuksen työlle

Vaikuttava työ:

o Vaikuttava työ pitää tehdä näkyväksi

o Vaikuttava työ saa aikaan merkityksellisiä muutoksia ihmisten elämässä

o Vaikuttavaa työtä tehdään yhteisöjen ja yhteiskunnan hyväksi

Vastuu huomisesta:

o Vastuu huomisesta läpileikkaa kaikkien työtä

o Vastuu huomisesta kannetaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa

o Vastuu huomisesta edellyttää riittäviä osaamisen, luottamuksen, vastuullisuuden ja talouden pääomia

Hoivatien toimintaperiaatteet eli Hoivatien tapa toimia

• Hoivatien tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä noudattaen.

• Ymmärrämme asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita.

• Hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskyvykäs ja ammattitaitoinen henkilöstö on Hoivatien toiminnan perusedellytys. Rakennamme erinomaista työntekijäkokemusta positiivisella johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämisellä. Jokainen työntekijämme on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä.

• Hoivatien johto on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstötyytyväisyyttä. Tulosten perusteella luomme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta.

• Toimintamme on Hoivatien arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

Meillä Aurora Havulassa korostuu erityisesti luottamuksellinen suhde asiakkaisiin. Luottamuksen ja arjen toiminnan kautta pyrimme vaikuttamaan positiivisesti asiakkaiden tilanteisiin kokonaisvaltaisesti. Työssämme otamme huomioon lapsen ja hänen verkostonsa tarpeet. Näillä toimilla saamme työstämme vaikuttavaa ja merkityksellistä niin lapselle kuin hänen verkostollensa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Aurora Havulan omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma kattavat sekä itsetuotetut että alihankkijoilta hankitut palvelut. Hoivatien omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa. Omavalvontaohjelma ja seurantahavaintoraportti julkaistaan Hoivatien verkkosivulla kohdassa *Laatu ja vastuullisuus.*

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä palveluvastaavan, tiimivastaavan ja henkilöstön kanssa. Toteutumista seurataan yksikön tiimeissä, sekä yhdessä palvelujohtajan kanssa.

Aurora Havulan palveluyksikön palveluvastaava vastaa siitä, että palvelutoiminta toteutuu asiakaskohtaisen sopimuksen ja puitesopimuksen mukaisesti. Hän varmistaa, että yksikön henkilökunta tuntee sopimusten sisällön ja vaatimukset, jotka on tallennettu sopimuksenhallintajärjestelmään. Esihenkilöillä on pääsy järjestelmään, ja he seuraavat sopimusten toteutumista arjessa.

Palveluvastaava huolehtii siitä, että työntekijöillä on selkeät ja ajantasaiset tehtävänkuvat sekä määritellyt vastuualueet. Tehtävänkuvien ajantasaisuus tarkistetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Yksikössä toimii systemaattinen viikkotiimikäytäntö, jota tiimivastaava tai palveluvastaava vetää. Tiimikokouksissa käsitellään arjen palvelutuotantoon liittyviä asioita, ja ne toimivat keskeisenä viestinnän ja tiedonkulun välineenä.

Johtamista tuetaan tiedolla johtamisen menetelmin, kuten vuosikellon avulla, joka ohjaa suunnittelua, seurantaa ja kehittämistä. Vastuuhenkilö tekee tiivistä yhteistyötä tilaajan ja muiden ulkoisten sidosryhmien kanssa, ja tukee henkilöstöä esimerkiksi positiivisen johtamisen keinoin. Henkilöstön osaamista vahvistetaan suunnitelmallisella täydennyskoulutuksella, jotta palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko toteutusajan.

Palvelutoiminnan laadun ja lainmukaisuuden varmistaminen on kuitenkin koko työyhteisön yhteinen tehtävä. Jokaisella työntekijällä on vastuu toimia sopimusten ja ohjeistusten mukaisesti, edistää asiakkaiden hyvinvointia ja osallistua aktiivisesti toiminnan kehittämiseen.

Yksikön työntekijät toteuttavat omavalvontaa arjessa. He varmistavat, että lasten oikeudet, hyvinvointi ja turvallisuus toteutuvat päivittäisessä työssä omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja ilmoittavat mahdollisista poikkeamista tai riskeistä esihenkilölle. Jokainen työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja tekee siitä lukukuittauksen toimintajärjestelmään.

Yksikön esihenkilö vastaa suunnitelman mukaisen omavalvonnan toteutumisesta käytännössä ja sen seurantaraportoinnista. Esihenkilö kehittää omavalvontasuunnitelmaa yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Palvelujohtaja vastaa lastensuojelupalveluiden omavalvonnan kokonaisvaltaisesta toteutumisesta lain ja viranomaismääräysten edellyttämällä tavalla esimerkiksi kvartaalikeskusteluiden ja palveluvastaavien johtoryhmätyöskentelyn yhteydessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Palveluvastaava Ossi Leviäkangas, p. 050-3125984, ossi.leviakangas@hoivatie.fi

Palvelujohtaja Riitta Rämö, p. 050-5263968, riitta.ramo@hoivatie.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja säilytys

Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tiimeissä ja päivitetään neljän kuukauden välein. Omavalvonnassa tapahtuvat muutokset kirjataan suunnitelmaan. Päivitykset tehdään viiveettä, kun toiminnassa tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään IMS-toimintajärjestelmässä vähintään kahden edellisen vuoden ajalta, jotta kehitystä voidaan seurata ja tarvittaessa arvioida

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävillä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön olohuoneen ilmoitustaululla kaikkien saatavilla sekä henkilökunnalle lisäksi Hoivatie Oy:n IMS-järjestelmässä.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma löytyy myös Hoivatie Oy:n Aurora Havulan yksikön verkkosivuilta osoitteesta https://hoivatie.fi/fi/yksikot/perusyksikko_aurora_havula/ .

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.

Laadittu pvm. 16.10.2020 Tarkistettu pvm. 26.11.2025

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan selkeillä toimintaprosesseilla, joissa korostuu nopea reagointi yhteydenottoihin, palvelutarpeen arviointi ja hoitopolun suunnittelu. Yksikössä seurataan aktiivisesti jonotilannetta ja hoitoon pääsyn viiveitä. Tarvittaessa tehdään priorisointia asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Yhteistyö kuntien ja muiden palveluntuottajien kanssa tukee sujuvaa palveluun ohjautumista. Asiakkaalle annetaan selkeää tietoa palvelun saatavuudesta ja vaihtoehdoista, ja hänen osallisuuttaan päätöksenteossa tuetaan.

Palveluntuottaja varmistaa omavalvonnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa toimittajahallinnan suunnitelman mukaisesti. Jokaisella ostopalvelutuottajalla ja alihankkijalla on nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa yhteistyön laadun seurannasta. Yhteistyötä arvioidaan säännöllisissä palavereissa (2–6 kertaa vuodessa), ja seuranta dokumentoidaan IMS-toimintajärjestelmään palaverimuistioina. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä. Yksikön työntekijät seuraavat arjessa alihankkijan toimintaa ja kirjaavat laatupoikkeamat IMS-järjestelmään. Poikkeamien perusteella vastuuhenkilö organisoi tarvittavat toimenpiteet palvelun laadun ja asiakas- sekä potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Aurora Havulan palvelua ja asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Hoitoon pääsyn viiveet	Seurataan hoitoon pääsyn viiveitä ja reagoidaan priorisoinnilla	Vuorossa olevat työntekijät
Tiedonkulun katkokset eri toimijoiden välillä	Varmistetaan tiedonkulku yhteisillä järjestelmillä ja säännöllisillä palavereilla	Palveluvastaava/tiimivastaava
Asiakkaan tarpeiden puutteellinen arviointi	Käytetään strukturoituja arviointimenetelmiä asiakastarpeiden tunnistamiseen (3x10D lomakkeet)	Palveluvastaava/tiimivastaava

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Suurella osalla asiakkaistamme on olemassa oleva hoitokontakti kotikuntansa hyvinvointialueen lasten- tai nuorisopsykiatrialle. Tuemme aina ensisijaisesti olemassa olevien hoitokontaktien

jatkumista. Auroran sairaanhoitaja ja lapsen omaohjaajat koordinoivat asiakkaan terveydenhuollon ja hoidon prosesseja asiakkaan tukena. Sairaanhoitaja ja omaohjaaja osallistuvat asiakkaan hoitoneuvotteluihin ja antavat tarvittaessa terapeuttista tukea yhteistyössä hoitavan tahon kanssa sovitusti.

Ostopalveluiden osalta laadimme palveluista aina palvelusopimuksen, joka määrittää hoidollisen vastuun ja lainsäädännöllisen vastuun ja toteutumisen olevan palveluntuottajalla. Tunnemme ostopalvelutuottajamme vuosien ajalta henkilökohtaisesti. Laadun valvonta toteutuu vuoropuheluna tilaajan ja tuottajan välillä. Tarvittaessa kehitämme yhteistyötä alihankkijoiden kanssa asiakkaan tarpeiden mukaan. Tavoitteena on asiakkaan laadukas kokonaisvaltainen hoito, kasvatus ja kuntoutus.

Koulujen kanssa tehtävä yhteistyö tapahtuu puhelimitse tai Wilma-järjestelmän kautta. Koulujen kanssa järjestetään neuvotteluita, joilla pyritään edistämään asiakkaan koulunkäyntiä. Neuvotteluihin osallistuu monesti myös asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hoivatie Oy / Aurora Havula

Palveluvastaava Ossi Leviäkangas p.050-3125984 ossi.leviakangas@hoivatie.fi

Palveluyksikön valmiudella tarkoitetaan kykyä reagoida nopeasti ja tehokkaasti häiriötilanteisiin, kuten henkilöstön sairastumisiin, sähkökatkoihin tai epidemioihin. Jatkuvuudenhallinta varmistaa, että asiakkaat saavat sovitut palvelut myös poikkeustilanteissa. Toimivuus varmistetaan yksikön valmiussuunnitelmalla, joka sisältää toimintamallit eri häiriötilanteisiin. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti ja sen sisältö käydään läpi henkilöstön kanssa.

Aurora Havulan toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Sähkökatko	Varavoiman käyttömahdollisuudet, kriittisten laitteiden suojaus, tiedotuskanavat kunnossa	Palveluvastaava
Epidemia, pandemia	Hygieniakäytännöt, varahenkilöstöjärjestelyt, yhteistyö terveydenhuollon kanssa	Palveluvastaava
Tulipalo	Pelastussuunnitelma, alkusammutuskoulutus, poistumisreittien selkeys	Palveluvastaava
Sään ääri-ilmiöt (myrskyt, helle)	Tilojen lämpötilaseuranta, varautuminen evakuointiin, yhteistyö viranomaisten kanssa	Palveluvastaava

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Aurora Havulan palveluyksikössä palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen perustuu vahvasti lastensuojelulain vaatimuksiin. Lastensuojelulaki ohjaa yksikön toimintaa siten, että lapsen etu, turvallisuus ja hyvinvointi ovat keskiössä kaikessa palvelutuotannossa.

Aurora Havulan laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Turvallisen tavallinen arki	Yksilöllinen tuki ja ohjaus Hyvä ruoka ja viihtyisät tilat Turvallinen arki ja virikkeellinen ympäristö Sosiaalisen verkoston ylläpito ja vahvistaminen Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen Kunnioittava kohtaaminen	Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä) NPS: läheiset, tilaaja (1x/vuosi) Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Lääkepoikkeamat 3x10D mittari käytössä asiakkaiden kanssa. (palvelun alkaessa ja loppuessa, sekä sijoituksen aikana 3kk välein)	Omaohjaajatoimintamalli Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa Yhteisöpalaverit Tiimipalaverikäytäntö Poikkeamaprosessi Riskienarviointi Omavalvontapäivät Ulkoinen auditointi/ISO 9001 Omavalvontakyselyt Vuosikellon toteuttaminen Koulutussuunnitelma Perehdyttämisprosessi Ajantasaiset tehtävänkuvat Työnohjaus
Vaikuttava palvelu	Palvelu vastaa asiakkaan tuen tarpeeseen ja tuottaa hänelle hyötyä. Asiakas hyötyy palvelusta konkreettisesti esimerkiksi uusien taitojen, voimavarojen tai suunnan löytymisen myötä. Vahvistaa elämänhallintaa, tukee arjessa selviytymistä ja toimintakykyä, ennaltaehkäisee tilanteen vaikeutumista.	3x10D mittari käytössä asiakkaiden kanssa. (palvelun alkaessa ja loppuessa, sekä sijoituksen aikana 3kk välein)	
Vaatimuksen-mukaisuus	Palvelu täyttää lakien, viranomaisten, sopimusten ja	Omavalvonnan seurantaraportoinnin toteutuminen	

	Hoivatien vaatimukset.		
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Hyvinvoivat työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehittävät toimintaa jatkuvan periaatteen mukaisesti.	eNPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi) Vaihtuvuus Sairauspoissaolot	

Aurora Havulan palveluyksikössä riskienhallinnasta vastaa yksikön palveluvastaava. Riskienhallinta on organisoitu siten, että eri aihealueita koskevissa suunnitelmissa – kuten lääkehoito-, turvallisuus-, valmius- ja jatkuvuudenhallinta-, omavalvonta-, elintarvikehygienia- ja puhtaanapitosuunnitelmissa – kartoitetaan mahdolliset riskit, määritellään ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti osana arjen toimintaa, esimerkiksi viikkotiimeissä. Vastuuhenkilöt päivittävät suunnitelmat tarvittaessa ja vuosikellon mukaisesti.

Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla arjessa mahdollisia riskejä ja raportoimalla niistä poikkeamahavaintoina vastuuhenkilölle. Yksikköön on nimetty turvallisuuskoordinaattori, joka osallistuu 3–4 kertaa vuodessa kokoontuvaan Hoivatien liiketoimintakohtaiseen turvallisuuskoordinaattoritiimiin. Tiimi toimii turvallisuuskäytäntöjen kehittämisfoorumina ja jakaa hyviä käytäntöjä yksiköiden välillä.

Hoivatien lapsioikeuden ja vaikuttamistyön asiantuntija Maria Rytkönen toimii Hoivatien sijaishuollon yksiköiden juridisena tukena. Hänen tehtäviinsä kuuluu lisäksi varmistaa omavalvonnallisin keinoin, että yksiköiden toiminta ja käytänteet ovat yhtenäisiä sekä voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeistusten mukaisia.

Pilvi Palmu toimii Hoivatien sijaishuollon terveydenhuollon asiantuntijana. Hän kehittää terveydenhuollon ja lääkehoidon toimintatapoja sekä tukee vastuusairaanhoitajia ja henkilöstöä siten, että lääkehoidon käytännöt, osaaminen ja lupakäytännöt toteutuvat ohjeistusten mukaisesti.

Asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti muun muassa poikkeamaprosessin, tarkistuslistojen, tiimikeskustelujen ja suunnitelmallisen omaohjaajatyöskentelyn avulla. Asiakaskohtaiset suunnitelmat pidetään ajan tasalla, ja turvallisuuskävelyillä arvioidaan fyysisen ympäristön turvallisuutta. Yhteisökokoukset tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden tuoda esiin turvallisuuteen liittyviä havaintoja ja kehittämisehdotuksia.

Mikäli arvioinnin perusteella todetaan, että asiakas tarvitsee edunvalvontaa, huolesta keskustellaan ensin vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Tämän jälkeen yksikön vastuuhenkilö tai sosiaalityöntekijä tekee asiasta kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastolle (DVV).

Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan noudattamalla Hoivatien tietoturvakäytännöissä määriteltyjä ohjeita. Työntekijät perehdytetään digitaalisten palveluiden käyttöön ja turvallisuuskäytäntöihin. Etäpalveluiden soveltuvuus arvioidaan asiakaskohtaisesti ennen niiden käyttöönottoa. Erityisesti lasten kohdalla huomioidaan yksilöllinen kehitystaso, vuorovaikutuskyky ja kyky hyötyä etäpalveluista. Arvioinnissa otetaan huomioon lapsen ikä, kognitiiviset valmiudet ja mahdolliset tuen tarpeet, jotta palvelu ei aiheuta turvattomuutta tai jää hyödyntämättä. Tarvittaessa etäpalveluiden käyttöä tuetaan ohjaajan läsnäololla. Palautetta kerätään palveluiden laadun ja vaikuttavuuden arvioimiseksi.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Aurora Havula muutti 8.9.2025 Oravanpolku 3:sta Haukiputaalta Isokatu 88 5. kerrokseen. Nykyisin Aurora Havula sijaitsee Oulussa, Heinäpään kaupunginosassa. Heinäpään läheisyydessä sijaitsee hyvät ulkoilu mahdollisuudet ja julkiset kulkuyhteydet. Yksikkö sijaitsee kerrostalossa 5. kerroksessa. Kaikille yli 12-vuotiaille annetaan oviin ja hissiin omat kulkulätkät, joilla pääsee liikkumaan itsenäisesti. 10–12-vuotiaiden kohdalla katsotaan erikseen, kykeneekö lapsi liikkumaan itsenäisesti vai tarvitseeko hän ohjaajan tukea. Yksikön toimitilat ja välineet täyttävät Lupa- ja valvontaviraston lastensuojelun ympärivuorokautisen hoito- ja kasvatustoiminnan valvontaohjeen vaatimukset. Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jossa on oma kylpyhuone. Asiakkaiden huoneet ovat kalustettu asumistarkoitukseen: huoneessa on vuode, vaatekaapistot, koulupöytä ja tuoli, säilytyslipasto tai yöpöytä sekä asianmukainen valaistus. Lapset voivat vaikuttaa huoneensa sisustukseen henkilökohtaisilla materiaaleilla, kuten verhoilla ja julisteilla. Huoneita ei käytetä muihin tarkoituksiin lasten poissaolojen aikana.

Yksikössä on yhteinen keittiö, joka on terveyssuojeluviranomaisen tarkastama. Terävät keittiövälineet säilytetään lukitussa kaapissa. Yksikössä on kaksi olohuonetta, joissa asiakkaat voivat viettää aikaa katsellen televisiota, pelaten lautapelejä tai käyttämällä pelikonsolia. Kaikilla lapsilla on omat peseytymistilat ja WC. Ohjaajilla on erillinen WC. Pyykkihuoltoa varten on kodinhoitohuone.

Yhteisöllisyys toteutuu kodinomaisessa ympäristössä yhteisissä oleskelutiloissa ja ruokailutilassa, jossa järjestetään myös yhteisöpalavereita. Yhteisöllisiä ryhmätoimintoja järjestetään lasten kiinnostuksen ja tarpeiden mukaan. Omaisten majoittuminen tapahtuu lähialueiden hotelleissa.

Tilojen terveellisyyttä arvioidaan säännöllisesti. Arvioinnissa huomioidaan kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet sekä fysikaaliset olosuhteet, kuten sisäilman lämpötila ja kosteus, melu, ilmanvaihto, säteily ja valaistus. Työn vaarojen arvioinnissa ja tiimikeskusteluissa esiin nousseet huomiot dokumentoidaan ja käsitellään osana turvallisuussuunnitelmaa.

Toimitilojen ja välineiden asianmukaisuutta ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti eri tarkastusten ja arviointien avulla:

- **Keskeiset tarkastukset ja arvioinnit:**
- **Palotarkastus 19.3.2025** – arvioi tilojen paloturvallisuuden ja poistumisjärjestelyt
- **Työpaikkaselvitys 21.2.2023** – työterveyshuollon tekemä arvio työympäristön terveellisyydestä ja turvallisuudesta
- **Terveystarkastajan käynti 31.8.2022**
- **Radon mittauksen tulokset 20.6.2024**
- **Omavalvontapäivä 25.2.2025**
- **Aluehallintoviraston tarkastuskäynti toteutui kahtena päivänä 16.11.2024 ja 22.11.2024**
- **Työsuojelutarkastus 6.10.2022**
- **Turvallisuuskävelyt** – toteutetaan vuosittain sekä uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä

- **Poikkeamaraportointi** – työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan puutteista tai riskeistä toimitiloissa

Toimitilojen käyttöön liittyvät riskit, kuten asiakkaan yksityisyyden suoja, hallitaan tilasuunnittelulla ja henkilöstön ohjeistuksella. Välineiden huolto ja turvallinen käyttö varmistetaan esimerkiksi sairaanhoitajan ylläpitämän TINTTI-rekisterin avulla. Työntekijät tekevät poikkeamailmoituksen, mikäli havaitsevat yksikössä turvallisuusriskin aiheuttavan laitteen. Välineiden käyttöön liittyvä koulutus sisältyy perehdytykseen ja vuosikellon mukaiseen henkilöstön osaamisen ylläpitoon.

Kuluttajakemikaalit säilytetään turvallisesti lukituissa tiloissa, ja asumiseen tarkoitettujen toimitilojen turvallisuus varmistetaan säännöllisellä seurannalla. Kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito perustuu kiinteistön omistajan ja käyttäjän väliseen vastuunjakoon, joka on dokumentoitu ja tarvittaessa liitetty omavalvontasuunnitelmaan

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikön palveluvastaava vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Hoivatien tietosuojavastaava on Casandra Andersson-Aho, 040-8345530, tietosuojavastaava@hoivatie.fi

Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatiellä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojavastaavan yhteystiedot. Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löydät tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta.

Henkilötietojen suojaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvät työohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja sähköisestä oppimisympäristöstä. Niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia.

Jokainen yksikön työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen.

Henkilökunnan tietosuojaosaaminen varmistetaan siten, että Hoivatiellä on käytössä sähköinen oppimisympäristö, jonne on toteutettu vuosittain päivittyvä tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus. Jokainen Hoivatien työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista. Toimintatapa tietoturvaloukkaustilanteissa on ohjeistettu IMS-toimintajärjestelmässä ja raportointi on osa poikkeamaprosessia.

Esihenkilö varmistaa, että jokainen Aurora Havulan työntekijä suorittaa välittömästi työsuhteen alettua sähköisessä oppimisympäristössä laadukasta, lainmukaista kirjaamista koskevan verkkokoulutuksen ja oppimista mittaavan testin. Kirjaamaan voi ryhtyä koulutuksen suorittamisen jälkeen. Koulutus suoritetaan kahden vuoden välein. Työntekijä dokumentoi suoritetun koulutuksen henkilöstöjärjestelmään seurantaa varten.

Hoivatiellä toimii myös 3–4 kertaa vuodessa kokoontuva kirjaamistiimi, jossa on asiantuntijaedustaja jokaisesta liiketoiminta-alueesta. Kirjaamistiimi seuraa kirjaamisen ajankohtaisasioita, päivittää koulutusmateriaalia sekä tukee yksiköitä tarvittaessa kirjaamiseen

liittyvissä kysymyksissä. (Yksikön nimi) tiimivastaava vastaa päivittäisdokumentoinnin laadukkuuden seurannasta ja tukee tarvittaessa työntekijää yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

Toiminta tietojen tarkastus- ja luovutuspyyntöjen osalta on ohjeistettu Hoivatien tietosuojavastaavan toimesta. Oheistukset löytyvät myös Hoivatien julkisilta verkkosivuilta tietosuojaosiossa. Kun asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon, toimii rekisterinpitäjänä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue. Jos asiakas haluaa tarkastaa tai korjata omat tietonsa, häntä ohjataan olemaan yhteydessä kyseiseen hyvinvointialueeseen. Yksikön henkilökunta tai oma sosiaalityöntekijä auttavat tarvittaessa.

Asiakastiedot kirjataan Kanta-sertifioituun DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Arkistointivelvollisuus on rekisterinpitäjänä toimivien hyvinvointialueiden vastuulla.

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimikkeen tulee ilmetä asiakaskirjauksissa ja sen vuoksi se on tallennettava asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksiin. Näin varmistetaan, että työntekijällä on pääsy ainoastaan työtehtävässä vaadittaviin asiakastietoihin ja kirjauksia luettaessa ilmenee, missä roolissa työntekijä on dokumenttia kirjannut.

Yksikkötasolla tietosuojan toteutumisen ja ohjeiden sekä määräysten noudattamisen seuranta on osa poikkeamaprosessia. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa. Aurora Havulalla on toiminnalleen ISO 9001 ja ISO 14001 sertifioinnit.

Hoivatiellä on voimassa oleva tietohallinnon laatima tietoturvasuunnitelma, joka voidaan tarvittaessa luovuttaa viranomaisten tai palveluntilaajan tietoturvasta vastaavien tahojen käyttöön.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi ja hänen tilanteeseensa sopivalla tavalla, mitä tietoja hänestä kirjataan asiakastietojärjestelmään, mihin niitä käytetään ja kenelle niitä mahdollisesti luovutetaan.

Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työohjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön yksikön henkilökunnalle tukea tarjoavat Hoivatien organisaation omat pääkäyttäjät. Hoivatien tietohallinto järjestää uusista ominaisuuksista yksikkökohtaisia koulutuksia, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden viikkoviestin kautta.

Hoivatiellä on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja se katselmoidaan ja päivitetään vuosittain Hoivatien tietohallinnon toimesta. Hoivatien tietoturvasuunnitelma on päivitetty 13.8.2024.

Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö.

Rekisterinpitäjänä on palveluntilaajana toimiva hyvinvointialue Hoivatie luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästä luovuttamisesta vastaa yksikön palveluvastaava.

Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö. Toiminta häiriötilanteissa on ohjeistettu yksikkökohtaisissa

varautumissuunnitelmissa. Ohjeistus ja varautuminen kattavat myös tietoteknisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt.

Hoivatien yksiköiden alueilla toteutettavasta kameravalvonnasta on tietosuojaseloste, joka löytyy Hoivatien verkkosivulta, aivan sivun alaosasta. Aurora Havulassa ei ole käytössä kameravalvontaa.

Hoivatiellä on tietohallintopalvelun dokumentoima tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Hygieniakäytännöt

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Yksikössä toimitaan puhtaanapidon omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Perehdytämme jokaisen työntekijän ja opiskelijan puhtaanapitoon ja kerromme esimerkiksi, miten yksikössä oleva pyykkikone toimii. Seuraamme myös asiakkaiden henkilökohtaista hygieniaa ja ohjaamme sen hoidossa tarvittaessa. Pyykkihuolto tapahtuu yksikössä kodinhoitohuoneessa. Asiakkaat ohjataan pesemään omat pyykkinsä, tarpeen vaatiessa ohjaajat avustavat pyykinpesussa.

Asiakkaat siivoavat omat huoneensa ja ohjaajat avustavat tarvittaessa. Asiakashuoneet siivotaan aina sijoituksen päättyessä ja vuodevaatteet pestään ohjaajien toimesta. Yleisten tilojen siivous tapahtuu kerran viikossa (tiistaisin) ostopalveluna sekä kerran viikossa (perjantaisin) ohjaajien tekemänä. Yövuoroihin on suunniteltu kiertävä siivouslista, jonka avulla pystymme seuraamaan siisteystasoa yksikössä. Lisäksi yksikössä tehdään kosketuspintojen säännöllistä siivousta. Tehostettu siivous on tarpeen, jos yksikössä oleva lapsi sairastuu tai epidemioiden/pandemioiden aikana.

Siivouskomerossa, vessoissa, kodinhoitohuoneessa on mm. näkyvillä siivousta helpottavia ohjeita.

Siivouspalvelu Meranti Oy käy kerran viikossa suorittamassa yleisten tilojen siivouksen sekä tekevät kerran vuodessa suuremman siivouksen.

Infektioiden torjunta

Infektioiden torjunnassa noudatamme Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Infektioiden torjuntayksikön ohjeistusta. Ohjeistusta ja tietoa aiheesta löytyy osoitteesta (https://oys.fi/ammattilaisille/ohjeita-ammattilaisille/infektioiden-torjunta/). Ohjeistamme asiakkaitamme jokapäiväiseen käsihygieniaan ja meillä on käytössä käsidesinfiointiaineet. Työnantaja maksaa henkilökunnalle kausi-influenssarokotteet. Asiakkaat rokotetaan tarvittaessa jokaisen terveydentila yksilöllisesti huomioiden julkisessa terveydenhuollossa. Aurora Havulan vakituisella henkilökunnalla on suoritettuna hygieniapassit.

Aurora Havulalla on ISO 14001 ympäristösertifikaatti. Yksikön jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. Aurora Havulassa lajitellaan sekajäte, biojäte, muovi, kartonki, paperi, metalli, lasi, paristot, vanhentuneet lääkkeet sekä tarvittaessa esimerkiksi maali- ja liuotinjätteet.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä.

Yksilöllisen tuen tarpeen mukaan, hankimme joko perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon tai ostopalvelut asiakkaan tuen tarpeen määrittämiseksi. Koordinoimme tarvittavan hoitoonohjauksen, mikäli yksikkömme tuottamat tukitoimet arvioidaan riittämättömiksi. Sairaanhoidon kiireettömät palvelut järjestetään ensisijaisesti paikalliselle terveysasemalle. Tarpeen mukaan hankimme tutkimus- ja hoitopalveluja ostopalveluna. Kiireiset sairaanhoitoa vaativat tilanteet hoidetaan virka-aikana Tuiran hyvinvointikeskuksen tai lapsen oman terveysaseman päivystävän lääkärin kautta. Muina kuin virka-aikana hoito tapahtuu Oulun seudun yhteispäivystyksessä.

Hoivatien kriisitoimintasuunnitelmassa ohjeistetaan äkillisen kuolemantapauksen varalle.

Sosiaalityöntekijälle toimitetaan laaja ja selkeä kuukausikooste lasten tilanteesta. Luvan kanssa voimme jakaa tietoa myös toiseen yksikköön lapsesta ja voimme tarvittaessa järjestää vierailuja/tutustumiskäyntejä toiseen yksikköön.

Pitkäaikaissairaita asiakkaita hoidetaan yhteistyössä perusterveydenhuollon tai erikoissairaanhoidon kanssa. Hoitoa seurataan ja raportoidaan tarkasti DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Työvuorojärjestelyin pyritään saamaan joko omaohjaaja tai sairaanhoitaja seurantakäynneille.

Aurora Havulan henkilökunta valvoo lasten vointia päivittäin ja ohjaa tarvittaessa hoitoon. Sairaanhoitajan työskennellessä Aurorassa, hänen tehtävänään on lasten terveydenhoidon koordinointi ja terapeuttinen tukea antava keskusteluhoito kasvun ja kehityksen tukemiseksi.

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.

Aurora Havulan lääkehoitoa toteuttavat työntekijät, jotka ovat suorittaneet Love-lääkehoidon koulutuksen. Sosiaalialan ammattihenkilöt suorittavat Nero-oppimisalustalla lääkehoidon 3 opintopisteen suuruisen lisäkoulutuksen. Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on Lovelop-koulutukseen liittyen lääkkeen annostelulupa ja sosiaalialan ammattihenkilöillä valmiiksi annostellun lääkkeen antolupa. Lisäksi lääkeluvan omaava työntekijä on suorittanut PKV, PSYK ja Kipu 1-osion -lääketentit.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään vuosittain. Lääkehoidossa tapahtuneet poikkeamat kirjataan ja analysoidaan osana lääkehoitosuunnitelmaa ja Hoivatie Oy:n IMS-poikkeamiin sekä asiakastietojärjestelmä DomaCareen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkepoikkeamia seurataan niin yksikkö- kuin toimialueen tasolla.

Aurora Havulassa on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma, jonka laadinnasta ja seurannasta vastaavat vastuusairaanhoitaja Ellinoora Huikari ja palveluvastaava Ossi Leviäkangas. Nykyisen lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt vastuulääkäri Jukka Rahko 20.1.2026.

Aurora Havulan palveluyksikön vastaavana sairaanhoitajana ja lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja Ellinoora Huikari. Ohjaajat toteuttavat lääkehoitoa ja vastaavat omassa toiminnassaan siitä, että lääkehoitoa toteutetaan suunnitelman mukaisesti.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Yleisimpiä hoitoon käytettäviä laitteita Aurora Havulassa ovat mm. kuume- ja verenpainemittarit, haavasidokset ym. vastaavat.

Vastuusairaanhoitaja perehdyttää henkilöstön uusien apuvälineiden käyttöön. Laitehankinnat kirjataan TINTTI-terveydenhuollon laiterekisteriin ja niiden huolto/uusiminen tulee siten suoritettua oikeina ajankohtina. Laiterekisteriä päivitetään vuosikellon mukaisesti.

Henkilöstö, joka käyttää laitteita, on velvollinen tekemään vaaratilanneilmoituksen yksikön esihenkilölle, joka huolehtii asianmukaisen ilmoituksen teon lääketieteelliselle johtajalle. Henkilöstön perehdytyksellä on iso rooli, jotta ilmoitukset tulevat tehdyksi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoitaja Ellinoora Huikari, p. 050-3126821 ellinoora.huikari@hoivatie.fi

Palveluvastaava Ossi Leviäkangas, p. 050-3125984 ossi.leviakangas@hoivatie.fi

Aurora Havulan toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantuminen	Omavalvonnan toteutus, riskien arviointi, poikkeamien kirjaaminen IMS-järjestelmään	Palveluvastaava
Lääkepoikkeamat	Lääkehoitosuunnitelma, kaksinkertainen tarkistus, koulutus lääkehoidosta	Palveluvastaava
Fyysisen turvallisuuden puutteet	Turvallisuuskävelyt, tilojen tarkastukset, hälytysjärjestelmät	Palveluvastaava
Palvelun laadun vaihtelu	Asiakaspalautejärjestelmä, tiimipalaverit, jatkuva kehittäminen	Palveluvastaava
Dokumentoinnin puutteet	Säännöllinen kirjaamisen seuranta, ohjeistus ja koulutus	Palveluvastaava/tiimivastaava/kirjaamisasiantuntija
Tiedonkulun katkokset tiimin tai yhteistyötahojen välillä	Yhteiset toimintamallit, viestintävälineiden käyttö, säännölliset yhteistyöpalaverit	Palveluvastaava

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Aurora Havulassa riittävä ja osaava, yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Auroran henkilökunta vastaa määrältään ja koulutukseltaan lastensuojelulain 60§:n määräyksiä. Henkilökuntarakenteessamme on otettu huomioon moniammatillisuus, erityisosaaminen ja työkokemus. Aurora Havulassa työskentelee vakituisesti palveluvastaavana sosionomi YAMK, tiimivastaavana sosionomi AMK, vastuusairaanhoitaja sairaanhoitaja, sekä ohjaajia seuraavasti: 2 sosionomia AMK ja 3 lähihoitajaa. Työmme on kolmivuorotyötä. Aamuvuorossa on kouluaikoina yksi-kaksi työntekijää, iltavuoroissa on kaksi tai tarvittaessa kolme työntekijää ja yövuorossa pääsääntöisesti yksi työntekijä, mutta tarvittaessa useampi. Sijaisina Aurorassa toimii lapsille tuttuja sosionomeja, sairaanhoitajia, sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoita sekä lähihoitajia.

Sosiaali- ja terveysalan AMK-opiskelijoilla, jotka palkataan työsuhteeseen, pitää olla riittävä osaaminen ja 2/3 osaa (140op) opinnoista suoritettuna. Opiskelijat voivat olla mukana päättämässä ja tekemässä rajoitustoimenpiteitä delegointisäännön mukaisesti. Tämä kuitenkin vaatii Nero-oppimisalustalla suoritettavan tietopaketin lastensuojelusta ja rajoitustoimenpiteistä.

Vakituisia työntekijöitä Aurora Havulassa on yhteensä kahdeksan, joista viidellä on sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto ja kolmella lähihoitajan tutkinto. Aurorassa on myös yksi määräaikaisella työsopimuksella oleva sosionomi (AMK). Henkilökunnalla on riittävästi työkokemusta lastensuojelun sijaishuollon tehtävistä. Työntekijöistä 8/8 on toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa ja hoito- ja kasvatustehtävissä on miehiä ja naisia. Henkilöstömitoitus täyttää perustason lastensuojeluyksikön vaatimuksen.

Henkilöstön hyvinvointiin panostetaan ja työtä kehitetään toimintayksiköissä. Käytössä on aktiivisen tuen toimintamalli yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuollon kanssa voimme järjestää tarvittaessa myös työkykyneuvotteluita, joissa on mukana palveluvastaava, työntekijä ja työterveyslääkäri. Laadukas työnohjaus auttaa myös jaksamaan työssä. Toimintayksikkökohtaisesti ylläpidetään riittävää sijaishenkilöstömäärää, jotta äkillisiin poissaoloihin on mahdollista saada työntekijä.

Työvuorosuunnittelussa pyrimme huomioimaan mahdolliset koulutukset, lomat ja muut poissaolot. Yleensä tämän tyyppiset poissaolot muodostavat sijaistarvetta ja näin pystymme hyvissä ajoin pyrkiä saamaan asiakkaille tuttuja ihmisiä sijaistamaan.

Määräaikaisia työsopimuksia tehdään työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisen työsopimuksen perusteena on sijaisuus. Määräaikaisen sijaisen palkkaa yksikön vastuuhenkilö, jolla on Hoivatie Oy:n mukaiset valtuudet päättää rekrytoinnista tai jolle on delegoinnin perusteella myönnetty valtuudet päättää määräaikaisesta rekrytoinnista. Määräaikaiseksi otetun työntekijän on esitettävä yksikön vastuuhenkilölle kelpoisuuden osoittava todistus ja Lupa- ja valvontaviraston todistus alkuperäisenä, todistukset tallennetaan henkilötietojärjestelmään (Mepco HR). Määräaikainen palvelussuhde voidaan laittaa avoimeen hakuun. Pääsääntöisesti määräaikaiset työsopimukset tehdään työtehtäviä kysyneiden tai avoimen työhakemuksen jättäneiden joukosta.

Ennalta tiedetyt poissaolot ja vuosilomat suunnitellaan siten, että toimintayksikön toiminta on sujuvaa myös silloin kun vakinaisella henkilöstöllä on vuosilomia. Sijaisten käyttö suunnitellaan hyvissä ajoin.

Äkillisissä ja lyhyissä sijaistarpeissa käytämme ulkopuolista ostopalvelua Sijaiset.fi. Olemme kuitenkin yksikkötasolla hyväksyneet heidän meille tarjoamat sijaiset.

Työvuorosuunnittelulla pyrimme jo varautumaan siihen, että esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (https://julkiterhikki.lvv.fi/).

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Yksikköön valittavien työntekijöiden tulee täyttää myös lastensuojelulain mukaiset koulutusvaatimukset. Pyrimme myös saamaan työntekijöitä, joilla on jo lastensuojelun työkokemusta.

Kielitaito tulee todennettua Lupa- ja valvontaviraston ohjeistuksen https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/riittava-kielitaito mukaan. Ohjeistuksessa on maininta, että kielitaidon voi osoittaa mm. todistuksella, että ammattitutkinto on suoritettu suomen kielellä.

Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Strukturoitu haastattelutilanne ja haastatteluun valitut kysymykset haastavat hakijan soveltuvuuden sekä luotettavuuden. Aurorassa noudatetaan lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä. Rikostaustan selvittämisen ajankohta merkitään henkilöstöjärjestelmä Mepco HR:n työntekijän työsuhdetietoihin. Palvelun ostajalla on oikeus tutustua näihin tietoihin pyydettäessä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhön Hoivatie Oy:n perehdytyskäytännön mukaisesti. Lisäksi Aurorassa on oma perehdytyskansio, joka käydään tarkasti läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa. Perehdytyskansiota päivitetään tarpeen mukaan ja käytänteiden muuttuessa. Perehdytyksestä vastaa palveluvastaava yhdessä tiimivastaavan ja osaavan henkilöstön kanssa.

Hoivatie Oy järjestää täydennyskoulutusta itse omien koulutettujen kouluttajien kautta sekä ostopalveluina. Täydennyskoulutukset valikoituvat henkilöstön osaamistarpeen mukaisesti. Koulutus- ja osaamistarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa ja työpaikkapalavereissa. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Aurora Havulan toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Henkilöstön äkillinen sairastuminen	Varahenkilöstöjärjestelyt, sijaisrekisteri (sijaiset.fi), yhteistyö muiden yksiköiden kanssa	Palveluvastaava
Osaamisvaje uusissa tai muuttuvissa tilanteissa	Säännöllinen koulutus, perehdytysohjelma, mentorointi	Palveluvastaava
Henkilöstön vaihtuvuus	Työhyvinvoinnin seuranta, kehityskeskustelut, osallistava johtaminen	Palveluvastaava
Työkuorman epätasainen	Työvuorosuunnittelu,	Palveluvastaava

jakautuminen	tiimityöskentely, kuormituksen seuranta	
Puutteet omavalvonnan osaamisessa	Omavalvonnan sisällön läpikäynti tiimipalavereissa, koulutukset ja käytännön ohjaus	Palveluvastaava

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Aurora Havulan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa palveluvastaava Ossi Leviäkangas, ossi.leviakangas@hoivatie.fi p.050-3125984

Muistutuksen vastaanottaja Palvelujohtaja Riitta Rämö, riitta.ramo@hoivatie.fi p.0505263968

Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa Aurora Havulan asiakasta esimerkiksi tekemään muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen. Hän voi myös avustaa muun asiakkaan sosiaalihuoltoon ja oikeusturvaan liittyvän asian vireillepanossa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava voi tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvityksen hyvinvointialueelle.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (Pohde)

Asiavastaavien puhelinaika ma-pe 9-11

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Merja Jaakola

Vastuualue: Oulun eteläisen alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus merja.jaakola@pohde.fi 040 635 5353 (ma-ke)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Sisko Muikku

Vastuualue: Lakeuden ja Rannikon alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät sekä Oulunkaaren ja Koillismaan sosiaaliasiavastaavan tehtävät Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus /sovitaan erikseen sisko.muikku@pohde.fi 040 135 7946

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Kirsti Rahkola

Vastuualue: Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuuvastaava, Oulun kaupungin alueen sosiaaliasiavastaava, potilasasiavastaava yksityiset toimijat Pohteen alueella

Käyntiosoite: sovitaan erikseen

kirsti.rahkola@pohde.fi p.044 703 4115

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Kaisa Oikarinen

Vastuualue: Oulun kaupungin alueen, Koillismaan ja Oulunkaaren potilasasiavastaavan tehtävät Käyntiosoite: sovitaan erikseen

kaisa.oikarinen@pohde.fi p.040 318 5123

Potilasasiavastaava Kati Koivunen

Vastuualue: Oulun yliopistollinen sairaalan ja NordLab potilasasiavastaavan tehtävät

Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431 Kajaanintie 50, Oulu kati.koivunen@pohde.fi p.040 762 6285

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Seija Piirainen

Vastuualue: Oulaskankaan sairaalan, Oys Konstin sekä Oulun yliopistollisen sairaalan potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät

Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431 Kajaanintie 50, Oulu seija.piirainen@pohde.fi p.050 571 3395

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Lapin hyvinvointialue (Lapha)

p.040 506 0083 p.040 482 3584

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

potilasasiavastaava@lapha.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina:

toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Hän myös seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiakkaita informoidaan ja opastetaan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Kaikki muistutukset ja kantelut raportoidaan palvelujohtaja ja yhtiön hallitukseen saakka. Toimintaan kiireellisesti vaikuttavat asiat huomioidaan välittömästi päivittäisessä toiminnassa.

Selvityspyynnön saapuessa:

Työntekijä varmistaa, että tieto saapuneesta selvityspyynnöstä on viivytyksettä hänen omalla esihenkilöllään (yksikön palveluvastaava, palvelujohtaja, talous- ja varatoimitusjohtaja). Työohje löytyy IMS-järjestelmästä kohdasta Ohjeita palveluille.

Yksikön palveluvastaava ja palvelujohtaja käynnistävät viivytyksettä tilanteen selvittelyn ja aloittavat kirjallisen vastineen laatimisen. Hoivatiellä on IMS-järjestelmässä työohje selkeän vastineen kirjoittamiseksi. Palveluvastaava tiedottaa yksikön työntekijöitä selvityspyynnöstä ja sen käsittelyn eri vaiheista.

Yksikön palveluvastaava kirjaa tiedon saapuneesta muistutuksesta, kantelusta tai muutoksenhausta asiakastietojärjestelmä DomaCareen raporttimerkinnäksi. Palveluvastaava vastaa siitä, että tiedot saapuneesta selvityspyynnöstä kirjataan tarpeellisin osin IMS-raporttipohjaan. Asiakkaan tai työntekijöiden tunnistetietoja ei tallenneta. Selvityksen kirjoittaja vastaa selvityksen postituksesta asianosaisille. Jos asiakkuus on voimassa, yksikön palveluvastaava tallentaa sekä selvityspyynnön että kirjoitetut vastineet asiakkaan asiakastietojärjestelmään.

Ratkaisun saapuessa:

Asiaan liittyvän (kirjallisen) ratkaisun tai päätöksen saapuessa palveluvastaava käsittelee asian yksikön henkilökunnan kanssa viivytyksettä viikkotiimissä. Käsittely kirjataan viikkotiimimuistioon ilman asiakkaan tunnistetietoja. Mikäli asiakkuus on voimassa, palveluvastaava kirjaa tiedon saapuneesta ratkaisusta Domacareen raporttimerkinnäksi ja tallettaa ratkaisun tiedostopankkiin.

Mikäli ratkaisu aiheuttaa muutostoimenpiteitä työskentelytapoihin tai asiakasprosessiin, palveluvastaava huolehtii, että muutos ohjeistetaan ja muutokset toteutetaan yksikön arjessa. Muutoksen seuranta tehdään viikkotiimeissä. Palveluvastaava arvioi myös, onko tilanteessa tarpeen päivittää yksikön toimintasuunnitelmassa oleva Yksikön kehittämistoimenpiteet -osio ja siirtää asia tätä kautta seurattavaksi kehittämistoimenpiteeksi.

Palvelujohtaja vastaa siitä, että tarvittavat tiedot saapuneesta ratkaisusta/päätöksestä on kirjattuna IMS-järjestelmän Raportit-osiossa. Tietojen tallentamisen jälkeen saapunut päätös hävitetään tietoturvallisesti.

Asia käsitellään asiakkaan ja läheisten kanssa tarpeen niin vaatiessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa

- Oikeusasiamiehen yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi. Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. 00102 Eduskunta. Asiakaspalvelu ma - pe klo 9-15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde)

- Tasa-arvovaltuutetun yhteystiedot: Postiosoite: Tasa-arvovaltuutettu PL 22, 00023 Valtioneuvosto. Neuvontapuhelin (maanantai-tiistai klo 9-11, keskiviikko-torstai klo 13-15): puh. 0295 666 842.
- Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteystiedot: yvv@oikeus.fi puh. 0295 666 817. Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden arvostus ja kunnioittaminen työntekijöiden taholta on askel kohti asiallista kohtelua. Työyhteisössä käymme keskustelua asiakkaiden kohtaamisesta ja siitä, että meidän pitää hyväksyä ihmisten erilaisuus. Aurora Havulan henkilökunnalle erilaisuuden hyväksyminen on luonnollinen osa työtä.

Hoivatien työntekijällä ja alihankkijalla on lain edellyttämä ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän huomaa tehtävissään epäkohdan, sen ilmeisen uhan tai lainvastaisuuden asiakkaalle Hoivatiellä tuotetussa palvelussa. Palveluvastaava vastaa siitä, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisin mielin ilman pelkoa oman aseman menettämisestä. Toimintaohje löytyy IMS-järjestelmästä.

Työntekijä kirjaa havaitsemansa epäkohdan IMS-järjestelmässä olevaan sähköiseen raporttipohjaan (Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus); toimintamalli on osa yksikön omavalvontaa. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Vastuuhenkilöksi merkitään alueen palvelujohtaja, joka saa ilmoituksesta sähköpostiviestin toimenpiteitä varten. Tuntityöntekijät ja alihankkijat voivat tehdä ilmoituksen toimiston ilmoitustaululta löytyvällä paperilomakkeella. Täytetyn ilmoituslomakkeen voi antaa esimerkiksi yksikön palveluvastaavalle. Palvelujohtaja ilmoittaa epäkohta-asian palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.

Yksikön palveluvastaava ja tarvittaessa palvelujohtaja käsittelevät tilanteen asiakkaan kanssa ja kuulevat mukana olleita työntekijöitä. Palveluvastaava puuttuu tilanteeseen tarvittaessa työjohdollisin keinoin. Palveluvastaava tai palvelujohtaja ilmoittaa asiasta asiakkaan huoltajille/läheisille puhelimitse tai heidät voidaan kutsua yksikköön keskustelemaan aiheesta ja kirjaavat asian käsittelyn asiakastietojärjestelmään.

Jos ilmoittaja havaitsee, että epäkohtaan ei reagoida Hoivatiellä, hän voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.

Yksikön palveluvastaava vastaa siitä, että Hoivatiellä pitkään työskennelleet työntekijät sekä vasta työnsä aloittaneet työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden ja osaavat tarvittaessa täyttää raporttilomakkeen.

Jos toiminnassa on korjattavaa, palveluvastaava vastaa asian käsittelystä asianosaisten kesken ja toimintamalliin tehdään muutos. Asia dokumentoidaan ilman tunnistetietoja IMS-raportiksi.

Mikäli epäkohta-asia liittyy palveluntilaajan (hyvinvointialueen) palvelun laatuun, työntekijä ottaa yhteyttä hyvinvointialueeseen, selvittää sen ilmoituskäytännön ja tekee ilmoituksen ohjeistuksen mukaan.

Epäasiallinen kohtelu on esimerkiksi:

Sanoilla loukkaaminen: kiroilu, mitätöinti, pilkkaaminen, halventavilla tai loukkaavilla termeillä puhuttelu, asiattomien ilmaisujen käyttäminen, loukkaavat kommentit asiakkaan ominaisuuksista tai etnisestä taustasta, loukkaaminen vitsailun varjolla.

Syrjintä: eriarvoinen kohtelu esimerkiksi asiakkaan sukupuolen, iän, etnisen taustan, seksuaalisen suuntautumisen tai vammaisuuden perusteella.

Henkinen väkivalta/kaltoinkohtelu: uhkailu, pelottelu, painostaminen, huomiotta jättäminen, kohtuuttomien vaatimusten asettaminen.

Fyysinen väkivalta/kaltoinkohtelu: kovakourainen kohtelu hoitotoimenpiteiden yhteydessä, riuhtominen, repiminen, töniminen, seksuaalinen hyväksikäyttö.

Kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu

Taloudellinen kaltoinkohtelu: asiakkaan rahavarojen hoitamiseen liittyvä huolimattomuus, taloudellinen hyväksikäyttö.

Yksityisyyden loukkaaminen: asiakkaan henkilökohtaisia tietoja käsitellään sopimattomalla tavalla, niitä levitetään ilman asianmukaista suostumusta, tai asiakkaan yksityisyyttä muutoin loukataan.

Asiakkaaseen liittyvien työtehtävien laiminlyönti: asiakasturvallisuudessa ilmeneviin puutteisiin reagoimatta jättäminen

Sosiaalihuollon asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta tai hakea muutosta hallintopäätökseen (rajoittamistoimenpide). Hän voi myös ottaa yhteyttä yhdenvertaisuusvaltuutettuun tai tasa-arvovaltuutettuun. Työntekijöiden vastuulla on ohjata häntä ja/tai hänen läheisiään asiassa.

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu tiedottaa asiakasta tai tilanteen mukaan edustajaa/läheistä hänen oikeudestaan tehdä kirjallinen muistutus yksikköön tai kunnan johtavalle viranomaiselle, kantelu valvontaviranomaiselle tai rajoitustoimenpidepäätöstä koskeva muutoksenhaku hallinto-oikeuteen. Palveluvastaava vastaa siitä, että oikeusturvakeinojen käyttäminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Henkilökunta löytää ohjeita IMS-järjestelmässä olevasta Oikeusturva-kansiosta.

Työntekijä tulostaa tarvittaessa Hoivatien IMS-järjestelmästä asiakkaalle kirjallisen ohjeen muistutuksen tai kantelun tekemisestä sekä tarvittavan lomakepohjan. Työntekijä varmistaa, että asiakkaalla on käytettävissä tarvittava apu ja tuki; asiakasta neuvotaan esimerkiksi sosiaaliasiavastaavan avun käyttämisessä.

Vakavat poikkeamat (haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet, lääkepoikkeamat) sekä ilmoitukset epäasiallisesta kohtelusta käydään läpi asianosaisten ja heidän omaistensa kanssa tilanteen vakavuuden mukaan joko puhelimitse tai tarvittaessa kutsumalla heidät hoitoneuvotteluun.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakaspalautekyselyt asiakkaiden kuulemiseksi toteutetaan:

-Palvelua käyttävät asiakkaat 2x/vuosi maalis-huhtikuu ja syys-lokakuu sekä asiakkuuden päättyessä

-Asiakkaan läheisille kerran vuodessa tammi-lokakuu ja asiakkuuden päättyessä

-Tilaaja-asiakkaille kerran vuodessa tammi-lokakuussa ja asiakkuuden päättyessä

Asiakastyytyväisyyskyselyn palautteet analysoidaan, kootaan kehittämiskohteet sekä käsitellään henkilöstön kanssa jatkuvan parantamisen periaatetta noudattaen. Jatkuvan asiakaspalautteen käsittelemme vähintään joka toinen kuukausi tiimipalavereissamme. Palautteet dokumentoidaan laadunhallintajärjestelmäämme. Asiakastyytyväisyyttä mitataan myös sijoituksen päättyessä.

Käsittelemme palautteita säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme niiden pohjalta. Asiakaspalautteet käsittelemme kuukausittaisissa tiimikokouksissa palveluvastaavan johdolla. Tarvittaessa palaute käsitellään myös palautteen antajan kanssa. Muutokset tehdään välittömästi, mikäli niihin on tarvetta.

Aurora Havulan toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**	**Vastuuhenkilö**
Yhdenvertaisuuden vaarantuminen: Asiakkaita kohdellaan eri tavoin esim. taustan, sukupuolen, kulttuurin tai toimintakyvyn perusteella	Yksilöllinen kohtaaminen ja kulttuurisensitiivisyys: Asiakkaat kohdataan yksilöinä, huomioiden heidän taustansa, tarpeensa ja toiveensa. Henkilöstöä ohjataan toimimaan yhdenvertaisesti ja kunnioittavasti.	Palveluvastaava/tiimivastaava
Osallisuuden puute: Asiakkaan oikeus turvallisuuteen, yksityisyyteen, yhteydenpitoon läheisiin tai henkilökohtaiseen kehitykseen ei toteudu riittävästi	Osallisuuden vahvistaminen arjessa: Asiakkaita kannustetaan osallistumaan arjen suunnitteluun, päätöksentekoon ja palautteen antamiseen. Heidän näkemyksensä otetaan huomioon yksilöllisissä suunnitelmissa.	Palveluvastaava/tiimivastaava
Viestinnän ja ymmärryksen esteet: Asiakkaan kieli- tai kommunikaatiokyvyn puutteet estävät hänen ymmärtämistään ja osallistumistaan	Selkeä ja saavutettava viestintä: Viestintä mukautetaan asiakkaan ikä- ja kehitystasoon sopivaksi. Tarvittaessa käytetään tulkkausta, kuvakommunikaatiota tai muuta tukea.	Palveluvastaava/tiimivastaava
Henkilöstön tiedon tai osaamisen puutteet: Työntekijät eivät tunnista tai osaa reagoida tilanteisiin,	Henkilöstön osaamisen vahvistaminen: Työntekijöille järjestetään perehdytystä ja täydennyskoulutusta	Palveluvastaava/tiimivastaava

joissa asiakkaan oikeudet vaarantuvat	yhdenvertaisuudesta, osallisuudesta ja asiakkaan oikeuksista. Tiimityöskentelyssä ja työnohjauksessa käsitellään näitä teemoja säännöllisesti. Asiakkaan oikeudet tuodaan esiin esimerkiksi perehdytyksessä, keskusteluissa ja näkyvissä materiaaleissa. Henkilöstö varmistaa, että oikeudet toteutuvat käytännössä.	

Yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien seuranta kuuluu ensisijaisesti yksikön palveluvastaavalle ja tiimivastaavalle, jotka vastaavat käytäntöjen toteutumisen arvioinnista ja kehittämisestä. He huolehtivat siitä, että havainnot, palaute ja kehitystarpeet käsitellään asianmukaisesti.

Samalla kyseessä on koko työyhteisön yhteinen vastuu. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta, vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja varmistaa, että asiakkaan oikeudet toteutuvat arjessa. Avoin vuorovaikutus, tiimityöskentely ja yhteinen reflektointi ovat keskeisiä keinoja riskien tunnistamisessa ja hallinnassa.

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus

Yksikössämme toimimme Hoivatielle laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan, kestävään kehitykseen sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat (IMS-Raportit-Poikkeamat Hoivatie). Yksikössä tiedostetaan, että vain havaittuihin riskeihin/poikkeamiin pystytään puuttumaan. Palveluvastaava varmistaa, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin ja että poikkeamat tulevat käsitellyksi asianmukaisesti.

Myös asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta tai epäkohdan uhka (valvontalaki 29 §) raportoidaan lähtökohtaisesti IMS-järjestelmässä olevan sähköisen lomakkeen avulla.

Epäkohdista ilmoitetaan ensisijaisesti palveluvastaavalle tai yhteyshenkilölle. Jos tämä ei ole mahdollista, ilmoituksen epäillystä väärinkäytöksestä tai epäeettisestä toiminnasta voi tehdä whistleblowing-ilmoituskanavan (Easywhistle) kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti tämän linkin kautta. Ilmoituslinkki löytyy Hoivatien verkkosivulta kohdasta Hoivatien tapa toimia.

Riskeistä saadaan tietoa työntekijöiden ohella myös asiakkailta ja heidän läheisiltään. Hoivatien verkkosivuilla on jatkuva, avoin palautteenantokanava. Palautteen voi antaa myös suoraan yksikön työntekijälle tai palveluvastaavalle.

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 Lupa- ja valvontavirastolle. Yksikön omavalvonnassa on 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.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtumien ja "läheltä piti" -tilanteiden käsittely sisältää kirjaamisen, analysoinnin, tapahtuman käsittelyn ja raportoinnin. Vastuu riskienhallinasta syntyvän tiedon hyödyntämisestä kehittämistyössä on yksikön esihenkilöllä ja johdolla. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittely sisältää keskustelun työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa heidän läheistensä kanssa. Asiakasta ja hänen läheisiään informoidaan korvausten hakemisesta vakavassa ja korvauksia aiheuttavassa tapahtumassa.

Haittatapahtumien ja "läheltä piti" -tilanteiden käsittely ja dokumentointi:

Henkilöstö kirjaa kaikki läheltä piti -tilanteet, poikkeavat tapahtumat lääke- ja tietoturvapoikkeamat mukaan lukien IMS-järjestelmässä. Poikkeamien käsittely tapahtuu ohjeistuksen mukaisesti esihenkilön johdolla ja se dokumentoidaan IMS-järjestelmään. Käsittelyn yhteydessä pureudutaan tapahtuman aiheuttaneeseen juurisyyhyn, jotta tapahtuman uusiutuminen on vältettävissä.

Poikkeamat käsitellään vähintään kerran kuukaudessa tiimipalavereissa, niistä tehdyt yhteenvedot kerran kolmessa kuukaudessa johtoryhmän palaverissa. Välittömät toimenpiteitä edellyttävät ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti palveluvastaavan toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumisen. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen niin, että jatkossa poikkeamilta vältytään ja estetään ko.

tapahtuma. Korjattavan asian kuntoon saattamiseksi määritellään korjaavat toimenpiteet, nimetään vastuuhenkilö ja määritellään aikataulu kuntoon saattamiselle. Seurannalla varmistetaan ko. asian korjaantuminen. Sisäiset auditoinnit toimivat riskien tunnistamisen ja korjaavien toimenpiteiden johdosta uudistuneen käytännön vakiintumisen välineenä.

Korjaavat toimenpiteet käydään aina suullisesti läpi henkilöstön kanssa tiimipalavereissa sekä tarvittaessa laaditaan kirjalliset työohjeet. Yhteistyötahoille ilmoitetaan joko suullisesti tai kirjallisesti korjaavista toimenpiteistä tarpeen mukaisesti.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Tutkintaa vaativien vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen

Hoivatiellä vakavat vaaratapahtumat on määritelty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Kun seuraukset asiakkaalle ovat vakavat, tutkinta tehdään aina. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Tällaiseksi tilanteeksi katsotaan asiakkaan kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon Hoivatien asiakkaita.

Vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi asiakkaan itsemurhayritys tai muu itsetuhoinen käyttäytyminen/yliannostus, hyväksikäytön tai väkivallan kohteeksi joutuminen, vakavat lääkehoidon virheet tai ruokamyrkytysepäilyt.

Tutkinta tehdään myös vakavista läheltä piti-tilanteista sekä toistuvista vaaratilanteista, jotka viittaavat aina rakenteelliseen, työprosessissa olevaan epäkohtaan. Tutkinta tehdään myös silloin, jos vaaratilanteesta on tullut yksikköön ilmoituksia esimerkiksi asiakkailta tai muilta sidosryhmiltä.

Vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen lähtee siitä, että työntekijät seuraavat lasten hyvinvointia ja turvallisuutta aktiivisesti Aurora Havulan arjessa. Työntekijät on perehdytetty havainnoimaan poikkeavia tilanteita ja reagoimaan niihin välittömästi. Perehdytyksessä painotetaan tiimityöskentelyä ja viranomaisyhteistyötä, jotta vakaviin tilanteisiin voidaan puuttua nopeasti ja asianmukaisesti.

Yksikön palveluvastaava arvioi tutkinnan laajuuden ja resurssitarpeen vaaratilannekohtaisesti. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta auttaa tunnistamaan turvallisuuspuutteita, kohdistamaan resursseja järkevästi ja kehittämään yleistä turvallisuuskulttuuria.

Toimintatapa vakavassa vaaratapahtumassa

Jos asiakkaan henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun. Lievemmässä vaaratilanteessa hän varmistaa asiakkaalle tarkoituksenmukaisen avun, esimerkiksi lääkärikäynnin.

Vuorossa olevat työntekijät turvaavat muiden asiakkaiden tilanteen varmistamalla, ettei vaaratilanne toistu ja tapahtumapaikasta on tehty tarpeelliset havainnot. Virka-ajan ulkopuolella

tilanteen havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön vuorovastaavalle, joka ilmoittaa asiasta päivystäjälle. Päivystäjä arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet, esimerkiksi ilmoitustarpeen poliisille ja ilmoittaa asiasta tilanteen mukaan yksikön esihenkilölle. Vuorovastaava ilmoittaa välittömästi asiakkaan läheisille ja sopii jatkoyhteydenpidosta. Työntekijät varmistavat, että dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään viivytyksettä, sillä muistikuvat tapahtumasta häviävät nopeasti.

Palvelujohtaja ilmoittaa asiakasta koskevan vakavan vaaratapahtuman toimitusjohtajalle, tilaajalle sekä Lupa- ja valvontavirastolle. Vastuusairaanhoitaja ilmoittaa tarvittaessa esimerkiksi FIMEA:lle. Jos vaaratilanne on vaikuttanut useisiin asiakkaisiin tai kyseessä on laajempi, toistuva turvallisuusongelma, palvelujohtaja ilmoittaa asian kaikille yksikön tilaaja-asiakkaille. Toimitusjohtaja informoi johtoryhmää ja hallitusta tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa toimitusjohtaja vastaa Hoivatien ulkopuolisesta viestinnästä kriisiviestintäohjeen mukaisesti.

Vaaratapahtuman ensimmäisenä havainnut työntekijä kirjaa asiasta poikkeaman tilanteen käsittelyä ja juurianalyysiä varten. Tutkinnasta vastaa yksikön esihenkilö, joka kerää tietoa tapahtumaketjusta ja sen taustatekijöistä. Tietoa kerätään muun muassa haastattelemalla mukana olleita työntekijöitä ja asiakkaita mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli kyse on Hoivatien toimintayksikkörajat ylittävästä vaaratilanteesta, prosessin omistaja nimeää tapauskohtaisesti laajemman tutkintaryhmän, joka sopii keskinäisestä työnjaosta tilanteen edellyttämällä tavalla.

Juurisyyanalyysin jälkeen yksikön palveluvastaava määrittelee tapahtumasta opittavissa olevat asiat ja päättää yhdessä oman esihenkilönsä kanssa korjaavat toimenpiteet sekä niiden aikataulun, jotta vastaava tilanne voidaan jatkossa estää. Palveluvastaava dokumentoi käsittelyn huolellisesti poikkeamaraporttiin ja kirjaa sen vakavaksi vaaratapahtumaksi. Huolellinen dokumentointi mahdollistaa esimerkiksi tilaajan selvityspyyntöön annettavan selkeän vastineen. Työohjeesta ja suunnitelmasta vastaava työntekijä päivittää työohjeen tarvittavalla tavalla. Palveluvastaava varmistaa, että yksikön sisäinen viestintä pysyy prosessin ajan avoimena ja tiiviinä.

Yksikön palveluvastaava seuraa oman esihenkilönsä kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen etenemistä, riittävyyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi yksikön toimintakulttuuria.

Yksikön palveluvastaava varmistaa, että kerromme vaaratapahtumasta ja sen tutkinnasta asiakkaalle ja läheisille rehellisesti ja ymmärrettävästi. Mikäli vakava vaaratapahtuma johtuu Hoivatiestä, asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö. Anteeksipyyntö tehdään mahdollisuuden mukaan kasvotusten. Palveluvastaava varmistaa tilaajan kanssa, että asiakkaalle järjestetään tarvittava psykososiaalinen tuki, ja että asiakkaalla on tieto mahdollisuudesta käyttää omia oikeusturvakeinoja.

Tutkintatilanteessa varmistetaan henkilöstön tuki ja syyllistämätön kulttuuri

Vakavan vaaratilanteen tutkinnasta vastaava esihenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Inhimillisten virheiden tarkastelussa pyritään ymmärtämään tilanne työntekijän itsensä silmin, ei ulkopuolisen tarkkailijan näkökulmasta. Tilanteessa huomioidaan systeemi: toimintaprosessi, johtamistapa ja olosuhteet

(tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus). Huomioimalla vaaratapahtuman synnyttäneet olosuhteet ja ympäristö Hoivatiellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä. Esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskusteluilmapiirin ja järjestää tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen

Vaaratapahtumien ja vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa Aurora Havulan jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Yksikön esihenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen vastuuhenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa yhdessä tiimivastaavan kanssa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Esihenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen.

Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että organisaation turvallisuuteen liittyvä tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa. Riskien arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti. Riskitapahtumien seuranta on jatkuvaa ja turvallisuusasiat käsitellään myös osana johdon katselmusta kaksi kertaa vuodessa. Johto varmistaa, että tarvittavat muutokset tehdään ja jalkautetaan tarvittaessa koko organisaatioon.

Lähde: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto (valtioneuvosto.fi)

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Aurora Havulassa palautetieto on keskeinen osa yksikön omavalvontaa ja toiminnan kehittämistä. Palautetta kerätään monipuolisesti asiakkailta, heidän läheisiltään, työntekijöiltä, tilaajilta sekä viranomaisilta. Palautekanavat ovat avoimia ja helposti saavutettavissa, ja niiden käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät osana työhön perehdytystä.

Yksikössä toimitaan Hoivatien poikkeamaprosessin mukaisesti. IMS-järjestelmän kautta tehtyjen poikkeamailmoitusten ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyssä tunnistetaan toiminnan kehityskohteet. Poikkeamat käsitellään tiimipalavereissa vähintään kuukausittain, ja vakavammat tapaukset käsitellään viivytyksettä. Käsittelyssä pureudutaan tapahtuman juurisyihin, määritellään korjaavat toimenpiteet, nimetään vastuuhenkilöt ja asetetaan aikataulu. Korjaavat toimenpiteet käydään läpi henkilöstön kanssa ja tarvittaessa laaditaan kirjalliset työohjeet. Tavoitteena on estää vastaavien tilanteiden uusiutuminen ja parantaa asiakasturvallisuutta.

Muistutuksista ja kanteluista tehdyt havainnot käsitellään johdon ja henkilöstön kesken. Ratkaisun saapuessa asia käsitellään viikkotiimissä, ja tarvittaessa päivitetään toimintamalleja. Muutokset dokumentoidaan IMS-järjestelmään ja asiakastietojärjestelmään. Valvontaviranomaisten tarkastuskäynneillä saatu ohjeistus käydään läpi Hoivatien johtoryhmässä, ja keskeiset havainnot tallennetaan IMS-järjestelmään yhteiseen dokumenttiin, joka on kaikkien yksiköiden hyödynnettävissä. Näin varmistetaan, että korjaavat toimenpiteet jalkautuvat myös muihin yksiköihin.

Palautekanavat esitellään asiakkaille ja heidän läheisilleen sijoituksen alussa, ja ne ovat näkyvillä yksikön tiloissa. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti, sähköisesti tai IMS-järjestelmän kautta. Henkilöstölle palautekanavat ja niiden käyttö käydään läpi perehdytyksessä, tiimipalavereissa ja kehityskeskusteluissa. Tuntityöntekijöille ja alihankkijoille on tarjolla paperilomakkeita ilmoitustaululla. Easywhistle-kanava mahdollistaa nimettömän ilmoittamisen turvallisesti.

Asiakaspalautekyselyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa sekä asiakkuuden päättyessä. Palautteista nostetaan esiin teemat ja kehityskohteet, jotka käsitellään tiimeissä ja kehittämispäivillä. Erityistä huomiota kiinnitetään kriittiseen palautteeseen, joka voi viitata toiminnan puutteisiin. Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan palautteen pohjalta, niille asetetaan aikataulu ja vastuuhenkilöt, ja niiden toteutumista seurataan. Toimintaa kehitetään esimerkiksi koulutusten, työprosessien ja ohjeistusten päivittämisen kautta. Palautteet dokumentoidaan laadunhallintajärjestelmään ja käsitellään myös palautteen antajan kanssa, mikäli se on tarpeen.

Lasten äänen vahvistaminen ja yhteisöpalaverin rooli

Aurora Havulassa lasten äänen kuuleminen on keskeinen osa arjen kehittämistä ja omavalvontaa. Lasten näkemykset, kokemukset ja toiveet otetaan aktiivisesti huomioon yhteisöpalavereissa, jotka toimivat tärkeänä osallistumisen ja vaikuttamisen foorumina.

Yhteisöpalaverit järjestetään säännöllisesti ja niissä käsitellään arjen asioita, yhteisiä pelisääntöjä, turvallisuuteen liittyviä havaintoja sekä palautetta yksikön toiminnasta. Lapset voivat tuoda esiin huoliaan, kehittämisehdotuksia tai kertoa, mikä heidän mielestään toimii hyvin. Palaverit vahvistavat lasten osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä tukevat yhteisöllisyyttä ja luottamusta.

Henkilöstö varmistaa, että yhteisöpalaverit ovat turvallisia ja kannustavia tilaisuuksia, joissa jokaisella lapsella on mahdollisuus tulla kuulluksi. Palavereissa esiin nousseet asiat dokumentoidaan ja käsitellään tiimipalavereissa, ja tarvittaessa niistä johdetaan konkreettisia kehittämistoimenpiteitä

4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa Aurora Havulan palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista esimerkiksi poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselystä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista. Seurantaa tehdään säännöllisesti myös viikkotiimien yhteydessä. Kehittämistarvehavaintoja voi tulla viranomaisten valvonta- ja ohjauskäynneiltä ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista. Aurora Havulan palveluvastaava vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

Aurora Havulan vastuuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa seurataan seurantadokumentissa. Seurannan perusteella tehdyt muutokset julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa alla olevassa taulukossa.

Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun 10. pv mennessä
toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun 10. pv mennessä
syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun 10. pv mennessä

Muutoksen ajankohta	Muutokset	Aloitta-matta	Keske n	Valmis
Syyskuu 2026	Uuden lastensuojelulain koulutukset ja jalkauttaminen yksikköön Poikkeamien tunnistamien ja kirjaaminen Suunnitellut koulutukset ovat toteutuneet Meneillään olevien koulutusten seuranta		x x x	x
Tammikuu 2027				
Toukokuu 2027				
Syyskuu 2027				
Tammikuu 2028				
Toukokuu 2028				

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa Aurora Havulan vastuuhenkilö.

Oulu 19.10.2026

Paikka ja päiväys

Ossi Leviäkangas

Palveluvastaava