

# **Omavalvontasuunnitelma**

**Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti**

**Sijaishuollon perusyksikkö ja erityisyksikkö  
Aurora Oulu 2025**

## 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.....	6
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	7
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	8
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	8
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	9
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	11
3.3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	11
3.3.2	Toimitilat ja välineet.....	13
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	15
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	17
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma.....	18
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet.....	19
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	19
3.4.1	Henkilöstön riittävyys.....	20
3.4.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	20
3.4.3	Osaamisen ylläpito ja täydennyskoulutus Aurora Oulussa.....	21
3.4.4	Opiskelijat.....	22
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	22
3.5.1	Rajoitustoimenpiteet.....	23
3.5.2	Osallisuus.....	25
3.5.3	Ilmoitusvelvollisuus.....	26
3.5.4	Asiakkaan oikeusturva.....	27
4	Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi.....	28
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	28
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	29
4.2.1	Toimintatapa vakavassa vaaratapahtumassa.....	29
4.2.2	Selvitystilanteessa varmistetaan henkilöstön tuki ja syyllistämätön kulttuuri.....	31
4.2.3	Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen.....	31
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	31
4.4	Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti.....	32

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Hoivatie Oy
- Y-tunnus: 3160743–8 ja SOTERI-tunnus: 1.2.246.10.31607438.10.74
- Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankoa (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): Perusyksikkö Aurora Oulu 18.5.2020 ja erityisyksikkö Aurora Oulu 20.2.2024.

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Nimi: Aurora Oulu
- Katuosoite: Albertinkatu 18 A. 4krs. Postinumero ja postitoimipaikka 90100 Oulu
- Palveluvastaava Maarit Salmi
- Puhelin: 050 312 5803 ja sähköposti: [maarit.salmi@hoivatie.fi](mailto:maarit.salmi@hoivatie.fi)
- Lastensuojelun erityis- ja perustason yksikkö 7+7 asiakaspaikkaa
- Erityisyksikkö Halla puh. 050 312 5852
- Perusyksikkö Pouta puh. 050 312 6864

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sijaishuollon perustason ja erityistason yksikkö Aurora Oulu tuottaa ympärivuorokautisia lastensuojelupalveluita 10–17-vuotiaille hyvinvointialueiden huostaanottamille, lapsen kiireellisellä sijoituksella tai avohuollon tukitoimena sijoitetuille lapsille, joiden kasvu- ja kehitys on vaarantunut. Palveluyksikössä on kaksi asuinyksikköä, erityisyksikkö Halla ja perusyksikkö Pouta. Molemmissa on 7 asiakaspaikkaa, yhteensä 14.

Aurora Oulun toiminnan tavoitteena on tuottaa laadukasta ja vaikuttavaa lastensuojelun sijaishuollon palvelua. Palveluyksikkö sijaitsee Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Laadunhallinta perustuu Hoivatien laadunhallintaprosessiin. Aurorassa noudatetaan alan lainsäätöä, viranomais määräyksiä ja palveluyksikkökohtaista viranomais lupaa. Aurora Oulu noudattaa tilaaja-asiakkaiden kanssa laadittuja puitesopimuksia.

### **Alihankintana ja ostopalveluina toimivat palvelun tuottajat:**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sijaiset.fi -sijaisten hankinta</li><li>• Lääkäripalvelut: Rahkomedical Oy</li></ul>
Ostopalveluiden tuottajat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vartiointipalvelut: Securitas Oy</li><li>• Työterveyshuolto: Suomen Terveystalo Oy</li><li>• ODL kiinteistöhuoltopalvelut</li><li>• Keskusvarasto: Pamark Oy</li><li>• Apteekki: Rotuaarin apteekki ja Yliopiston apteekki</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Siivouspalvelut: Meranti Oy</li><li>• Työnohjaus Amira Bushnaief</li></ul>
--	--

Aurora Oulu tarjoaa perustason- ja erityistason sijaishuollon ympärivuorokautista laitoshoidon 10–17-vuotiaille lapsille. Palveluja tarjotaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Puitesopimuksen ulkopuolisille asiakkaille laaditaan erilliset asiakaskohtaiset palvelusopimukset. Aurora Oulun asiakasprofiili painottuu lapsiin, joilla kodin ja kasvuympäristön tuki kasvulle ja kehitykselle ei ole riittävää. Lapsilla on esiintynyt kasvuympäristössään esimerkiksi psyykkisiä, neuropsykiatrisia tai koulunkäyntiin liittyviä haasteita.

Aurora Oulussa lapsen kasvua, kehitystä ja huolenpitoa tukevat turvalliset aikuiset ja ympäristö. Lapset harjoittelevat yhdessä ohjaajan kanssa arjen taitoja, heidän koulunkäyntiään tuetaan, he saavat harrastaa ja elää mahdollisimman tavanomaista nuoren ihmisen elämää. Lapset osallistuvat yhdessä ohjaajien kanssa arjen ja omien tavoitteidensa suunnitteluun ja seurantaan.

Moniammatillinen työryhmä rakentaa lapsen ja perheen yksilöllisiin tarpeisiin vastaavan hoito- ja kuntoutusverkoston, joka ehkäisee syrjäytymisvaarassa olevan lapsen tilanteen kriisiytymistä ja samalla purkaa eriarvoisuutta. Lisäksi estämme eriarvoisuutta ohjaustyöllämme, jossa keskitymme lapsen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin vahvistamiseen. Tämä näkyy muun muassa yhteisen vapaa-ajan aktiviteettien järjestämisenä sekä sosiaalisen toimintakyvyn tukemisena omaohjauksessa, kuten kahvilassa tai kaupassa asioimisen harjoitteluna. Tunnesäätelytaitoja harjoitellaan viikoittaisissa ART-menetelmätyön ryhmätapaamisissa Aurorassa ja omaohjaustyössä erilaisten harjoitteiden muodossa.

Palveluyksikkömme sijaitsee Oulun keskustassa lähellä monipuolisia palveluita ja hyvien kulkuyhteyksien äärellä. Aurorassa henkilökunnalla on osaamista mielenterveys- ja päihdetyössä, traumatyöskentelyssä sekä perheiden kanssa tehtävässä työssä. Aurorassa lapset kohdataan arvostavasti ja kunnioittaen, dialogisen ohjauksen periaattein.

Hoivatien omistavat kansalaisjärjestö Nuorten Ystävät ry ja ODL -säätiö. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus heikommassa asemassa olevien ihmisten auttamisesta. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen. Toimintaperiaatteet ja arvot kuvaavat yksikkömme toiminnan tavoitteita, asiakkaan asemaa ja kertovat tavastamme tehdä töitä Aurora Oulussa.

Aurora Oulun arvot ja toimintaperiaatteet pohjautuvat Hoivatien yhteisiin arvoihin, joita ovat:

- **Tavallisten asioiden voima**  
Aurora Oulussa uskomme tavallisten asioiden merkitykseen. Säännöllinen koulunkäynti, yhteiset pelisäännöt ja mielekäs vapaa-ajan tekeminen luovat lapselle tasapainoisen arjen, jossa oppiminen ja itseluottamus vahvistuvat. Ennakoitava arki ja turvalliset aikuiset tukevat lasta kasvamaan rohkeaksi ja itseensä luottavaksi, nämä taidot kantavat pitkälle tulevaisuuteen.
- **Luottamuksellinen suhde**  
Aurora Oulussa luottamus on työyhteisön ja työn perustana. Sitä vahvistetaan tiimissä työntekijöiden kesken yhteisillä keskusteluilla, työnohjauksella ja palaverilla sekä lasten kanssa omaohjaajamallilla. Kun lapsella on turvallinen suhde omaohjaajiinsa, hän oppii

luottamaan aikuisiin, käsittelemään omaa elämäntilannettaan ja saavuttamaan henkilökohtaisia ja yhdessä sovittuja tavoitteita.

- **Merkityksellinen suunta**

Aurora Oulussa tehtävälle työlle on tärkeää merkityksellinen suunta, joka tekee työstä mielekästä ja luo asiakkaalle uskoa tulevaisuuteen. Pyrimme siihen, että ohjaajilla on aina aikaa keskusteluille, niin lasten, kuin heidän perheidensä kanssa. Yhdessä asetetut tavoitteet ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa auttavat lasta jaksamaan arjessa ja luottamaan tulevaisuuteen.

- **Vaikuttava työ**

Aurora Oulussa pyrimme tekemään työmme näkyväksi ja suunnitelmalliseksi. Henkilöstömme koulutuu jatkuvasti, ja ammattitaitoisen tiimin avulla tuemme lapsia ja perheitä saavuttamaan tavoitteensa, luoden siten tuloksellista ja vaikuttavaa toimintaa.

- **Vastuu huomisesta**

Auroran työntekijät kantavat vastuun lapsen asioiden hoitamisesta aina parhaansa mukaan. Lapsia opetetaan kantamaan vastuuta omien asioidensa hoitamisessa ja arkipäivän asioissa. Pyrimme kasvattamaan lapsia siten, että lapset oppisivat ajattelemaan asioitaan etukäteen ja miettimään mitä seuraamuksia omalla toiminnalla on tulevaisuutta ajatellen.

Hoivatie on sitoutunut yhteisiin ympäristötavoitteisiin ja Aurora Oulussa myös noudatamme näitä muun muassa kierrättämällä yksikössä syntyvät jätteet ja huomioimalla energiatehokkuutta.

Hoivatien arvoja on työstetty osana strategiaprosessia. Niiden ensimmäinen versio perustui henkilöstön tuottamaan aineistoon tammikuussa 2021. Tämän pohjalta syntyi kuvaus arjen tärkeistä asioista, joka oli henkilöstön kommentoitavana. Tämän jälkeen niitä muokattiin ja käsiteltiin laajennetun johtoryhmän ja hallituksen strategiaseminaareissa. Viimeinen testaus tapahtui arvopajassa. Pajaan osallistuivat liiketoiminta-alueilta sekä tukipalveluista nimetyt edustajat yhteensä 17 henkilöä.

Kuvaamalla arvot ”arjen tärkeinä asioina” on haluttu korostaa niiden merkitystä työskentelyä ohjaavina ja organisaation jokapäiväisessä toiminnassa toteutuvina asioina. Arvopajan osallistujat piti esitystapaa erittäin toimivana ja antoivat sille arvosanan 9- (asteikko 1–10).

Arjen tärkeiden asioiden merkityksiä on tarkasteltu työntekijöiden ja työyhteisön, asiakkaiden sekä yhteiskunnan näkökulmista.

Arkityön arvoja Oulun Aurorassa ovat ensisijaisesti yksilöllisyys, vuorovaikutteisuus ja kokonaisvaltaisuus. Näiden ohella Auroran arvomaailmaan kuuluvat rehellisyys, avoimuus, luottamuksellisuus, yhteisöllisyys, toiminnan ammatillisuus, sitoutuneisuus, vastuullisuus, kodinomaisuus, jatkuvuus ja yhteistoiminta eri toimijoiden kanssa. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Hoivatien toimintaperiaatteet eli Hoivatien tapa toimia:

- Hoivatien tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä 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 kehittämällä. 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. Yhteiskunnallisena yrityksenä edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

**Aurora Oulun palveluyksikölle on myönnetty ISO 9001 -laatusertifikaatti ja ISO 14001 -ympäristösertifikaatti.**

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako**

Aurora Oulun 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 on laadittu valvontalain (741/2023) mukaisesti palveluyksikön asiakasturvallisuuden ja laadun varmistamiseksi. Lisäksi omavalvontasuunnitelma toimii henkilökunnan työskentelyn ja toiminnan ohjaamisessa ja palveluyksikön kehittämisen työvälineenä.

Yksikön vastuuhenkilö, eli Aurora Oulussa palveluvastaava Maarit Salmi (maarit.salmi@hoivatie.fi), vastaa omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta, päivittämisestä ja hyväksynnästä yhdessä Hoivatie Oy:n lastensuojelun sijaishuollon palvelujohtaja Riitta Rämön kanssa (riitta.ramo@hoivatie.fi). Omavalvontasuunnitelma on kokonaisuudessaan käyty läpi henkilökunnan kanssa kuukausitiimissä 8/2024 ja päivityksistä on tiedotettu henkilökuntaa viikkotiimeissä.

Vastuuhenkilö Maarit Salmi huolehtii myös siitä, että palvelut toteutuvat käytännössä sovitun puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen mukaisesti. Sopimukset tallennetaan sopimustenhallintajärjestelmään, johon esihenkilöillä on pääsy.

Työntekijät osallistuvat omavalvonnan toteuttamiseen osana jokapäiväistä työtä. Vastuuhenkilö varmistaa, että työntekijöillä on selkeät ja ajantasaiset tehtäväkuvat sekä määritellyt vastuualueet. Aurora Oulussa työntekijöiden tehtäväkuvien ajankohtaisuus ja toimenkuvat on tarkastettu, sekä tallennettu Mepco-henkilöstöjärjestelmään 2025 käydyissä kehityskeskusteluissa.

Yksikössä toimii viikoittainen tiimipalaverikäytäntö, jota yleensä vetää tiimivastaavat ja palveluvastaava. Näissä palaverissa käydään läpi arjen palvelutuotantoon liittyviä asioita. Lisäksi

yksikössä on käytössä erilaisia viestintä- ja tiedonkulkukäytäntöjä sekä tiedolla johtamisen menetelmiä, joilla varmistetaan toiminnan sujuvuus ja tavoitteiden seuranta. Ajankohtaista tietoa saadaan Aurora Oulussa esimerkiksi asiakaspalautteista ja poikkeamista.

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan tuomalla esiin kehittämistarpeita ja havaintoja arjen työstä. Suunnitelmaa käsitellään yhdessä viikkotiimissä, joissa voidaan keskustella omavalvonnan toteutumisesta, mahdollisista poikkeamista ja toiminnan kehittämisestä. Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa suunnitelman sisältöön myös kehityskeskusteluissa ja palautteiden kautta.

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden tiedossa, ja sen perehdytyksestä vastaa yksikön palveluvastaava. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan suunnitelman mukaisia toimintatapoja ja ilmoittamaan mahdollisista poikkeamista, riskeistä tai laiminlyönneistä välittömästi esihenkilölle. Tarvittaessa käytössä on lukukuittaus, jolla varmistetaan, että henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan.

Osana omavalvontasuunnitelmaa Aurora Oulun palveluyksikköön on laadittu ohjaajien ja lasten toimesta lastensuojelulain 61 b §:n mukainen Hyvän kohtelun suunnitelma, jonka päivittämisestä ovat vastuussa tiimivastaavat. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu 1/2022 ja se on päivitetty 12/2025. Lisäksi yksikköön on laadittu puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma (11/2025) sekä elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma (10/2025). Nämä suunnitelmat päivitetään puhtaanapidon ja elintarvikehygieniasta vastaavien työntekijöiden toimesta vuosittain tai aina tarvittaessa. Lisäksi osana omavalvontaa toimivat palveluyksikköön laadittu lääkehoitosuunnitelma (päivitetty 4/2026, päivityksestä vastaa vastuusairaanhoidaja), valmiussuunnitelma (2/2025) ja turvallisuussuunnitelma (10/2025) (päivityksestä vastaa palveluvastaava), toimintasuunnitelma (1/2026, päivityksestä vastaa palveluvastaava), Hoivatien tietoturvasuunnitelma (Hoivatien tietohallinto, päivitetty 11/2025) sekä pelastussuunnitelma (Hoivatien tila-asiantuntija, päivitetty 3/2026). Aurora Ouluun on tehty palotarkastus ja poistumisturvallisuusselvitys 3/2025.

Aurora Oulussa ajantasainen omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden, lasten, läheisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla. Omavalvontasuunnitelma löytyy Hallan puolen olohuoneen ja Poudan eteistilan ilmoitustaululta tulostettuna. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan myös Hoivatien IMS-järjestelmään henkilöstön saataville. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä palveluyksikön internet-sivuilla (hoivatie.fi/). Omavalvontasuunnitelma ladataan myös Socfinder- ja Lasteri- järjestelmiin, joissa se on tilaaja-asiakkaiden saatavilla. Ajan tasaisen omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja sen julkisuudesta vastaa palveluvastaava. Aiemmat omavalvontasuunnitelman versiot säilytetään sähköisessä IMS-järjestelmässä kahden vuoden ajan.

## **3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**

### **3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen**

Aurora Oulun asiakkaat ohjautuvat palveluun sosiaalityöntekijän paikkatiedustelun kautta. Palveluvastaava vastaa asiakasohjauksesta yksikössä. Mikäli Aurorassa on paikka vapaana, arvioi palveluvastaava ja sosiaalityöntekijä yhdessä sitä, onko palvelulla edellytyksiä vastata lapsen tuen tarpeisiin. Palveluvastaava varmistaa mahdollisimman sujuvan asiakaspaikkojen täytön

ennakoimalla vapautuvia paikkoja ilmoittaen niistä Socfinder- ja Lasteri-järjestelmiin. Lisäksi vapautuvia paikkoja markkinoidaan sosiaalityöntekijöille puhelimitse ja sähköpostitse. Virka-ajan ulkopuolella kiireellisissä tilanteissa sijaishuoltopaikan sopivuutta arvioi paikalla oleva henkilökunta käyttäen apunaan arviointia ohjaavia kysymyksiä. Lisäksi henkilöstö voi tarvittaessa konsultoida päivystävää esihenkilöä.

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

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Asiakaspaiikat ovat Aurora Oulussa täynnä	Pidetään socfinder ja lasteri ajantasalla.	Palveluvastaava
Asiakaspaiikoista tiedottaminen on puutteellista päivystävien palveluvastaavien kesken	Pidetään asiakaspaiikoista ajantasaista kirjaa IMS järjestelmässä.	Palveluvastaavat

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sijoittavan hyvinvointialueen kanssa tehdään aktiivisesti yhteistyötä mm. asiakassuunnitelmapalaverien muodossa. Hyvinvointialueella Aurora Oulusta ollaan ensisijaisesti yhteydessä aina lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijöiden kanssa palaverissa suunnitellaan ja sovitaan palvelun tavoitteista ja sisällöstä. Sosiaalityöntekijälle toimitetaan yhteenveto asiakkaan toteutuneesta palvelusta kuukausittaisen kirjallisen raportoinnin muodossa. Lisäksi yhteistyötä tehdään puhelimitse tai sähköpostilla aina tarvittaessa. Yhteydenpidosta hyvinvointialueisiin päävastuussa on yksikön palveluvastaava.

Terveydenhuollon palveluissa Aurora Ouluun sijoitetut lapset käyttävät pääsääntöisesti julkisen terveydenhuollon palveluja. Ensisijaisina terveydenhuollon tarjoajina toimii kouluterveydenhuolto tai opiskelijaterveydenhuolto. Sijaishuoltoon sijoitettu lapsi voi myös käyttää sijaishuoltopaikkakunnan perusterveydenhuollon palveluja ilman erillistä maksusitoumusta. Hammashuolto järjestetään pääsääntöisesti Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen hammashoitoloissa. Terveydenhuollon palveluiden kanssa tehdään aina tarvittaessa yhteistyötä matalalla kynnyksellä ja hoitoon pääseminen huolehditaan yksikön toimesta. Aurora Oulun vastuusairaanhoitaja tai ohjaaja on yleensä lapsen mukana terveydenhuollon käynneillä. Lapsi saa asioida itsekseen niin halutessaan, mutta mahdolliset jatkohoito-ohjeet ja lääkemääräyksiin liittyvät ohjeistukset ovat hyvä myös työntekijän olla kuulemassa. Terveydenhuollon palveluiden toteutumisesta vastaavat omaohjaajat ja yksikön vastuusairaanhoitaja Heli Karhu.

Erikoissairaanhoidon puolella yhteistyötä tehdään esimerkiksi Oulun yliopistollisen sairaalan (OYS) Nuorisopsykiatrian poliklinikan kanssa. Kun lapsella on asiakkuus psykiatrian poliklinikalla, hänen asioissansa ollaan yhteydessä joko lapsen hoitavaan sairaanhoitajaan tai osastosihteriin. Aurora Oulun sairaanhoitaja tai ohjaaja osallistuu nuorisopsykiatrian verkostopalaveriin ja tarvittaessa hoitaja- tai lääkäriajoille. Erikoissairaanhoidon palveluiden toteutumisesta vastaavat omaohjaajat ja yksikön vastuusairaanhoitaja Heli Karhu.

Peruskouluikäiset lapset käyvät Aurora Oulussa koulua Oulun ja Kempeleen alueella olevissa oppilaitoksissa. Toisen asteen oppilaitoksissa opiskelevat lapset opiskelevat useimmiten eri ammattioppilaitoksissa, kuten OSAO, SDO tai Luovi, tai alueen eri lukioissa. Yhteistyö koulun kanssa on erittäin tiivistä, käytännössä päivittäistä. Omaohjaajat pitävät opettajan kanssa yhteyttä yksikköön sijoitettujen lasten koulukuulumisten osalta joko Wilman kautta tai puhelimitse. Koulupalavereihin osallistutaan ohjaajien toimesta. Koulun opettaja osallistuu myös usein lasten asiakassuunnitelmapalavereihin siltä osin, kun lasten koulunkäyntiin liittyviä asioita käsitellään. Yhteistyöllä mietitään tarpeellisia tukitoimia lapsen mahdollisten koulunkäynnin haasteiden osalta.

Muita yhteistyötahoja lasten asioissa voi olla perheiden kanssa työskentelevät eri tahot, esimerkiksi perhetyöntekijät. Myös lasten terapeutteihin ollaan aktiivisesti yhteydessä lapsen luvalla. Yhteistyöstä vastaa lapsen omaohjaajat. Yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä lapsen yksilöllisen tarpeen mukaan aina tarvittaessa. Eri yhteistyötahot kutsutaan asiakassuunnitelmapalavereihin tai nuorisopsykiatrian verkostopalavereihin sosiaalityöntekijän, lääkärin tai lapsen luvalla.

Aurora Oulussa tiimityö ja monialainen yhteistyö ovat keskeisiä. Yksiköissä pidetään viikoittaiset viikkopalaverit ja kuukausittain koko työryhmän kuukausitiimi, jonka yhteydessä järjestetään työnohjaus. Työhyvinvointia seurataan kaksi kertaa vuodessa työtyytyväisyyskyselyllä, jonka tulokset käsitellään yhdessä ja kirjataan kehittämistoimenpiteiksi toimintasuunnitelmaan.

Henkilöstö saa ajankohtaistietoa tiimien lisäksi sisäisen verkkosivun, kuukausittaisten henkilöstöinfojen ja 1–2 kertaa vuodessa järjestettävien kehittämispäivien kautta. Aurora Oulu tekee tiivistä yhteistyötä Hoivatien muiden yksiköiden kanssa: esihenkilöt osallistuvat säännöllisiin tiimeihin, työnohjauksiin ja kehittämispäiviin. Päihdetyöntekijä/kokemusasiantuntija tarjoaa tukea yksilö- ja perhetyöhön, ja vastuusairaanhoidaja sekä tiimivastaavat osallistuvat säännöllisiin yhteispalavereihin. Lisäksi ympäristö- ja turvallisuuskoordinaattoreille järjestetään yhteiset tapaamiset kahdesti vuodessa.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa: Maarit Salmi, palveluvastaava, maarit.salmi@hoivatie.fi, 050 3125803

Aurora Ouluun on laadittu **Valmiussuunnitelma**, joka on päivitetty 27.2.2025.

Varautumisen suunnittelu luo perustan toimintayksikön kyvyille tuottaa palvelua mahdollisimman häiriöttömästi tilanteesta riippumatta. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan päämääränä on huolehtia onnettomuuksien ja häiriötilanteiden ennalta ehkäisystä, kyvystä reagoida tarkoituksenmukaisesti niiden realisoituessa sekä suunnitella toipuminen. Varautumisen keinoja ovat valmiussuunnittelu, valmiusharjoitukset ja varautumisen resurssointi (esimerkiksi 72 tunnin kotivara).

Hoivatien varautuminen kuvataan organisaatiotason valmiussuunnitelmassa, yksikön valmiussuunnitelmassa, yksikön pelastussuunnitelmassa sekä yksikön turvallisuussuunnitelmassa. Valmiussuunnittelua tehdään normaaliolojen häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten.

Aurora Oulun jatkuvuudenhallinta perustuu näihin suunnitelmiin. Palveluvastaava päivittää valmiussuunnitelman vuosittain ja tarvittaessa; suunnitelma on osa yksikön omavalvontaa. Suunnitelma löytyy tulostettuna Hallan toimiston hyllystä. Yksikön asiakasturvallisuuteen ja

työntekijäturvallisuuteen liittyvät oleelliset riskit ja niiden hallinta arvioidaan palveluvastaavan päivittämässä yksikön turvallisuussuunnitelmassa. Pelastussuunnitelma päivitetään kiinteistönomistajan toimesta

Palveluvastaavan varmistaa työntekijöiden riittävän varautumisosaamisen arvioimalla sitä kehityskeskusteluissa ja varmistamalla vaadittavien koulutuksien ajantasaisuuden. Palveluvastaava myös varmistaa, että suunnitelmat ovat osa uuden työntekijän perehdyttämisjaksoa. Palveluvastaava varmistaa, että yksikössä on nimetty turvallisuuskoordinaattori, joka osallistuu Hoivatien turvallisuuskoordinaattorityöskentelyyn.

Valmiussuunnitelmassa painotetaan häiriötilanteiden tapahtuessa työn painopisteen pysyvän perustehtävässä. Perustehtävän toteutuminen takaa asiakkaalle sovitun palvelun jatkumisen. Tämän varmistaminen on ensisijaisesti palveluvastaavan vastuulla. Palveluvastaava varmistaa työnjaon toimivuuden ja riittävät henkilöresurssit yhteistyössä palvelujohtajan ja henkilöstöhallinnon kanssa. Akuuteissa tilanteissa toimintavastuu on vastuuvuorolaisella, esimerkiksi ilmoittaa avoimesta vuorosta sijaisille.

Aurora Oulun toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Sähkökatko, sähkötoimituksen suurhäiriö	Yksikössä on 72h kotivara, jota päivitetään kuukausittain. Varavirtalähteet ja ladatut akkulaitteet	Palveluvastaava, vastuuvuorolainen, turvallisuuskoordinaattori
Tulipalo	Huolellisuus sähkölaitteiden kanssa. Toimiva palontorjuntavälineistö Alkusammutuskoulutukset henkilöstölle	Palveluvastaava, työvuorossa olevat ohjaajat, turvallisuuskoordinaattori
Ruokahuollon häiriötilanteet	Yksikössä on 72h kotivara, jota päivitetään kuukausittain	Palveluvastaava
Laajamittainen tietoliikennehäiriö	Mobiilisovellukset Domacare ja IMS Varavirtalähteet ja ladatut akkulaitteet Tulostetut perustiedot, lääkitystiedot, allergiatiedot	Palveluvastaava, Tiimivastaavat, turvallisuuskoordinaattori
Pitkään kestävä vesihuollon häiriötilanne	Kotivarapullovesi ja puhtaat vesikanisterit Tieto oman alueen pohjavesiposteista tai tilapäisestä vedenjakelupisteestä	Palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori
Useisiin henkilöihin kohdistuva väkivallanteko	Turvallisuussuunnitelmien ja -koulutusten ajantasaisuus ja tiedottaminen Testattu ja toimiva	Palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori

	hälytysjärjestelmä	
--	--------------------	--

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Palveluiden laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011). Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelutyön tekemistä ja järjestämistä ohjaa Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ja Kuntaliiton laatimat Lastensuojelun laatusuosituksen, jossa määritellään myös Sijaishuollon laatukriteerit (STM:n julkaisuja 2019:8).

Hoivatie Oy on asettanut Aurora Oululle palvelun tuottamiseen laatuvaatimuksia. Aurora Oulu palvelu täyttää laatuja järjestelmän ISO 9001:2015 standardin vaatimukset.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

Aurora Oulun laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Turvallisen tavallinen arki	Asiakkaalla on viihtyisä ja turvallinen koti, yksilöllistä tukea, mielekästä tekemistä sekä mahdollisuus sosiaalisiin suhteisiin ja osallisuuteen.	Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä)  3X10D-vaikuttavuusmittari  NPS: läheiset, tilaaja (1x/vuosi)  Asiakkaaseen kohdistuneet vaaratapahtumat  Lääkepoikkeamat	Omaohjaajatoimintamalli  Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa  Yhteisöpalaverit  Tiimipalaverikäytäntö  Poikkeamaprosessi  Riskienarviointi
Vaikuttava palvelu	Palvelu vastaa tuen tarpeeseen, ehkäisee ongelmia ja tukee arjen hallintaa, toimintakykyä ja taitojen kehittymistä.	3X10D-vaikuttavuusmittari Toimintakyvyn mittarit Vaikuttavuusmittareiden käyttö	Oma- ja ulkoarvioinnit  Ulkoisen auditointi/ISO 9001  Oma- ja ulkoarvioinnit
Vaatimuksenmukaisuus	Toiminta täyttää lakien, sopimusten ja Hoivatien vaatimukset.	Palvelujen toteuttamissuunnitelmat Oma- ja ulkoarvioinnit	Vuosikellon toteuttaminen

Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Hyvinvoiva ammattitaitoinen henkilöstö kehittää työtään jatkuvasti asiakkaan mukaisesti.	ja	eNPS Henkilöstökysely (2x/vuosi) Vaihtuvuus Sairauspoissaolot Osaaminen	Koulutussuunnitelma  Perehdyttämisprosessi  Ajantasaiset tehtäväkuvat  Työnohjaus
---------------------------------	--	----	---	---

Osana laatu järjestelmää toimii yksikkökohtainen, vähintään vuosittain päivitettävä omavalvontasuunnitelma. Aurora Oululle on laadittu tämän lisäksi Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, Turvallisuussuunnitelma, Valmius- ja varautumissuunnitelma, sekä Pelastussuunnitelma. Näiden turvallisuutta ja laatua koskevien suunnitelmien ajantasaisuus varmistetaan vuosikellon mukaisesti.

Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan Aurora Oulussa Omavalvontapäivillä, joita järjestetään 2–3 vuoden välein, sekä ulkoisella auditoinnilla, joka järjestetään 4–5 vuoden välein. Omavalvontapäivien avulla selvitetään yhdessä, miten tilaajan ja muiden viranomaisten vaatimukset ja Hoivatien toimintamallit toteutuvat yksikön arjessa. Päivän aikana keskustellaan myös siitä, miten kehittämistyötä voisi tehdä. Päivä tukee toiminnan läpinäkyvyyttä ja varmistaa tiedonkulkua. Omavalvontapäivissä tunnistetaan yksikön vahvuuksia, poikkeamia sekä kehittämiskohteita. Toimintamallin avulla haastaviin kohtiin voidaan reagoida systemaattisesti ja järjestää tukea.

Hoivatiellä on jatkuvan parantamisen ajatukseen perustuva poikkeamaprosessi, jossa havaitut poikkeamat kirjataan ja analysoidaan, ja niiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Aurora Oulussa havaitut poikkeamat käsitellään kerran viikossa järjestettävissä viikkotiimeissä. Tällöin mietitään yhdessä jatkotoimenpiteet, jotka kirjataan tiimimuistioon. Poikkeamien kategoriat ovat: Arkityö ja toimintatavat-, Turvallisuus-, Tietoturva-, Lääkehoito- ja Ympäristö-poikkeamat.

Palvelun laadun arvioinnin toteuttamiseksi Aurora Ouluun sijoitetut lapset täyttävät 3X10D – vaikuttavuuskyselyt, joissa lapset pääsevät arvioimaan niin arviointiasteikoilla kuin avokysymyksiin vastaten sijaishuollon toimien vaikuttavuutta kuntoutumiselleen. Vähintään kaksi kertaa vuodessa toteutettavilla 3X10D -vaikuttavuuskyselyillä keräämme tärkeää dataa lapsen oman hoito- ja kuntoutusverkoston riittävydestä, sopivuudesta ja toimivuudesta. Näiden lisäksi asiakastytyväisyyskyselyillä kartoitamme lasten, perheiden ja sosiaalityöntekijöiden tyytyväisyyttä Aurora Oulun tarjoamaan sijaishuollon laatuun.

Palvelun laatua vahvistaa jokaiselle lapselle laadittava henkilökohtainen Hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka laatimisesta ovat vastuussa omaohjaajat. Suunnitelmien laatimisen varmistaa tiimivastaavat.

Kaksi kertaa vuodessa toteutetaan työhyvinvointia/työssä jaksamista mittaava henkilöstökysely, jolla myös seurataan laadun toteutumista. Henkilökunnan osaamisen varmistamiseksi on laadittu työyhteisön kehittämissuunnitelma (HR) ja henkilöstöä jatkuvasti täydennys koulutetaan suunnitelman mukaan.

Turvallisuutta lisätään Aurora Oulun vuosittain toteutettavilla turvallisuuskävelyillä ja poistumisharjoituksilla. Aurora Oululla on nimetty myös turvallisuuskoordinaattorit, jotka osallistuvat 3–4 kertaa vuodessa kokoontuvaan liiketoimintakohtaiseen turvallisuuskoordinaattoritiimin. Tiimi on yhteinen turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumi ja paikka jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä.

Riskien hallinnasta vastaa palveluvastaava. Riskienhallinta on organisoitu siten, että riskit kartoitetaan aihealuetta koskevissa suunnitelmissa, joissa myös määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien toteutumista seurataan säännönmukaisesti osana arkea viikkotiimeissä. Palveluvastaava ja turvallisuuskoordinaattorit päivittävät suunnitelmat tarvittaessa ja vuosikellon mukaan. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla arjessa mahdollisia riskejä ja raportoimalla niistä poikkeamahavaintoina.

Aurora Oulun asiakasturvallisuus varmistetaan edellä mainituissa Hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa, Turvallisuussuunnitelmassa, Valmius- ja varautumissuunnitelmassa, sekä Pelastussuunnitelmassa.

Asiakasturvallisuuden kehittäminen lähtee lapsen erityistarpeiden huomioimisesta ja hänen elämäntilanteestaan. Kaiken toimintamme tavoitteena on, että lapsi kokee olonsa turvalliseksi ja hän tuntee, että häntä arvostetaan ja kunnioitetaan yksilönä. Avekki -toimintatapa tukee osaltaan turvallisuutta ja tilanteiden hallintaa turvallisesti.

Asiakasturvallisuuden kehittäminen perustuu lapsen tuntemiseen ja tuen tarpeiden säännölliseen arviointiin, jotta hän saa sellaista apua, tukea ja ohjausta, jota hän kulloinkin tarvitsee. Tuen tarpeet ja menetelmät kirjataan ja lapselle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Lapsen tilanteen niin vaatiessa turvallisuuteen liittyvistä asioista laaditaan lapsen yksilöllinen turvasuunnitelma. Turvasuunnitelmassa pohditaan yksilöllisesti niitä riskejä ja ennaltaehkäiseviä toimia, jotka liittyvät nuoren arkeen. Esimerkiksi miten taataan nuoren turvallisuus ulkoillessa; sosiaalisiin tilanteisiin liittyvät haasteet, kehitystaso, eksymisvaara, impulssikontrolli ja se, miten hän itse kykenee arvioimaan omaan turvallisuuteensa vaikuttavia seikkoja. Suhtaudumme lastensuojelulain mukaiseen valvonnan ja huolenpidon velvoitteeseen vakavasti.

Toisinaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi tarvitsee arvioida edunvalvonnan tarvetta. Jos arvioinnin perusteella todetaan, että asiakas tarvitsee edunvalvontaa, huolesta keskustellaan ensin vastuusosiaalityöntekijän kanssa ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä.

Muut laatua ja turvallisuutta seuraavat toimintatavat ovat systemaattinen ja strukturoitu Hoivatien perehdytysprosessi, selkeät IMS-toimintajärjestelmään dokumentoidut, ajan tasalla pidettävät työprosessit ja työohjeet.

### **3.3.2 Toimitilat ja välineet**

Aurora Oulu sijaitsee Oulun keskustassa, ODL-kerrostalokorttelissa. Aurora Oulussa olemme panostaneet kodinomaisuuteen, joka on huomioitu tilojen sisustuksessa ja viihtyvyysratkaisuissa. Jokaisella Auroraan sijoitetulle asiakkaalle nimetään heti sijoituksen alussa lapsen henkilökohtainen oma huone. Huoneen valinta perustuu vapaana olevan huoneen periaatteeseen. Asiakkaiden huoneet vaihtelevat kokonsa puolesta. Jokaisen lapsen omat huoneet järjestetään lapsen ehdotusten mukaan viihtyisäksi omaksi tilaksi. Omahuone on lapsen henkilökohtainen, jonka avulla tuetaan itsemääräämisoikeuteen liittyvää yksityisyyttä ja yksityiselämänsuojaa eli lapsen mahdollisuutta elää sääntöjen puitteissa kuten haluaa. Omahuone tukee lapsen henkilökohtaisen omaisuuden suojaa eli omien tavaroiden koskemattomuuden mahdollistamista ja

niiden käytön rajaamista vain omistajalle. Yhteisten tilojen viihtyisyyden lisäämiseksi lasten omia toiveita esimerkiksi harrastus- ja vapaa-ajan välineistä, kuten peleistä, kuullaan ja toteutetaan. Harrastevälineiden kunnosta ja sopivuudesta pidetään säännöllisesti huolta.

Kiinteistöhuolto (ODL Kiinteistöhuolto) vastaa rakennusten huollosta ja korjauksista. Kiinteistöhuollolla on päivystys akuutteja vakavia tilanteita varten. Toimitilojen turvallisuus perustuu riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn. Jokaisen työntekijän on tiedettävä turvallisuusriskit ja ennaltaehkäistä riskien toteutumista. Uuden työntekijän perehdytyksessä toteutetaan yksikön turvallisuuskävely, jossa käydään läpi esimerkiksi sammutuslaitteiden sijainti, toiminta hätätilanteessa, sähkö- ja vesikatkojen sijainti. Henkilöstö käy vuosittain turvallisuuskävelyn uudelleen. Kiinteistöhuollon vastuulla on huoltaa säännöllisesti toimitilojen sammutusvälineet. Henkilökunta käy 3 vuoden välein alkusammutuskoulutuksen. Yksikön terveydenhuollon laitteita on mm. alkometri, korvakuumemittarit sekä verenpaineiden mittauslaite. Vastuusairaanhoitaja perehdyttää henkilökunnan välineiden käyttöön ja ylläpitää TINTTI-rekisteriä vuosittain. Työntekijät tekevät poikkeaman, mikäli havaitsevat yksikössä turvallisuusriskin aiheuttavan laitteen. Aurora Oulussa ei ole käytössä kameravalvontaa.

Aurora Oulussa käytettävistä kemikaaleista on laadittu puhtaanapitovastaavan toimesta kemikaaliluettelo ja tulostettu siivouskansioon. Kemikaalit säilytetään lukollisessa varastossa ja lukollisessa siivousvälinekaapissa.

Aurora Oulussa on arvioitu toimitilojen riskeinä talven kovien pakkasten tai kesän helteiden aiheuttama ilmanvaihto haaste ja sisätilan kosteus. Kiinteistöhuollon mukaan talvella sisäilman kosteus on 20–40 % ja kesällä 50–70 %. Kovilla pakkasilla sisäilman kosteus voi laskea alle 20 % ja kesällä sadepäivänä nousta yli 70 %. Huonelämpötila kannattaa pyrkiä pitämään sisäilman kosteuden kannalta 21–23-asteessa. Kiinteistöhuolto ei suosittele ilmankostuttimien käyttämistä Aurora Oulun tiloissa. Tarvittaessa kiinteistöhuolto voi mitata sisäilmaa etäluettavalla lämpö ja kosteusmittarilla.

18.6.2024 Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) (nyk. Lupa- ja valvontavirasto) rekisteröi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien Soteri - rekisteriin Aurora Oulu palveluyksikön toiminnan muutoksen hakemuksen mukaisesti. Muutoksen myötä palveluyksikössä on jatkossa kaksi palvelupistettä aiemman yhden palvelupisteen sijaan: erityisyksikkö sekä perustasonyksikkö.

24.8.2022 Oulun seudun ympäristötoimi kävi Aurora Oulussa tekemässä valvontasuunnitelman mukaisen tarkastuksen. Tämä oli ensimmäinen toiminnanharjoittajan vaihtumisen jälkeinen tarkastus. Tarkastuksella käytiin läpi Auroran toimintaa sekä kierrettiin yksikön tilat. Tiloista ja toiminnasta on tehty terveydensuojelulain (763/1994) 13 §:n mukainen ilmoitus 9.7.2021, joka on käsitelty ja siitä on tehty todistus. Ilmoituksessa kerrotut perustiedot käytiin läpi tarkastuksen aikana. Auroran toiminta vastaa ilmoitettuja tietoja.

08.09.2022 toteutettiin työpaikkaselvitys Aurora Oulun yksikköön. Työpaikkaselvitysraportti valmistui 7.10.2022. Työpaikkakäynnillä tehtyjen havaintojen perusteella työpaikan edellytykset ovat hyvät työn toteuttamiselle ja olosuhteet ovat kokonaisuutta tarkasteltuna toimivat. Työpaikan voimavaratekijöiksi nousivat mukavat työkaverit, toimiva yhteistyö ja oman vaikutusmahdollisuudet oman osaamisen hyödyntämiseen työssä.

Muita Aurora Oulussa tehtyjä tarkastuksia ovat: kunnan sosiaalitoimen tarkastus tehty: 12.5.2020, pelastusviranomaisten tarkastus: 4.5.2020, terveydensuojeluviranomaisten tarkastus: syksy 2020 ja aluehallintoviraston tarkastus: 12.5.2020

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

- Yksikön esihenkilö Maarit Salmi vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.
- Hoivatien tietosuojavastaava on **Cassandra Andersson-Aho**, 040 834 5530, tietosuojavastaava@hoivatie.fi

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 tietyn 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 henkilörekiesteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-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 (Tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. 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.

Hoivatien verkkosivujen tietosuojaa-asiassa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatiellä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaa-asetukset sekä tietosuojaa-avastaavan yhteystiedot. Tietosuojaa-periaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojaa-avastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löydät tietoa tietosuojaa-avaltuutetun verkkosivuilta.

Henkilötietojen suojaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvät työohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja sähköisestä oppimisympäristöstä. Niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Jokainen yksikön työntekijä allekirjoittaa tietosuojaa- ja vaitiolositoumuksen

työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuojaja vaihtolositoumuksen.

Henkilökunnan tietosuojasaaminen 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 Oulun 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 suoritettua koulutusta henkilöstöjärjestelmään seuranta 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. Aurora Oulun tiimivastaavat huolehtivat päivittäisdokumentoinnin laadukkuuden seurannasta ja tukevat tarvittaessa työntekijää yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

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

Yksikötasolla tietosuojan toteutumisen ja ohjeiden sekä määräysten noudattamisen seuranta on osa poikkeamaprosessia. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa. Aurora Oulussa 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**

Aurora Oulussa käytetään Kanta-sertifioitua ja Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakastietojärjestelmää.

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 tietotekniisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt.

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

Teknologian vikatilanteisiin ja huoltoviiveisiin on varauduttu Aurora Oulussa siten, että yksikön puhelimissa on käytössä Domacare-mobiilisovellus sekä IMS-sovellus. Lisäksi akkukäyttöiset laitteet pidetään ladattuina. Lasten perus- ja allergiatiedot ovat tulostettuna asiakkaan kansiossa ja lääkitystiedot lääkekaapissa. Hoivatiellä on tietohallintopalvelun dokumentoitu tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain.

### **3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Infektioiden torjunnassa noudatamme Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen Infektioiden torjunta- ohjeita ([Infektioiden torjunta - OYS](#)). Toimintayksikön esihenkilön on seurattava tartuntatautiin ja lääkille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Esihenkilön 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](#)

Lapsen sairastuessa noudatamme toimintamallia, jolla pyritään torjumaan muiden lasten ja henkilökunnan sairastuminen. Toimintamallin mukaan lasta ohjataan välttämään tarpeettomia kontakteja muihin lapsiin. Työntekijä käyttää näissä tilanteissa sairauden luonne huomioon ottaen suojavälineitä.

Päivittäisestä hygieniasta huolehtiminen kuuluu henkilökunnan velvoitteisiin ja jokaisen asiakkaan tavoitteisiin. Asiakasta ohjataan tarvittaessa henkilöstön toimesta ikätasoiseen hygienian hoitamiseen. Yksikössä on laadittu ohjeistus yleisten tilojen siivouksesta ja pyykkihuollosta, joka on kuvattu tarkemmin puhtaanapidon omavalvontasuunnitelmaan. Asiakkaat osallistuvat kerran

viikossa erilaisiin kotitöihin ja siivoavat oman huoneensa, sekä huolehtivat pyykinpesusta ohjaajien tuella, ikätaso huomioiden. Liinavaatteet vaihdetaan viikkosiivousten yhteydessä joka toinen viikko.

Yksikön siivouspalveluiden tuottajana toimii Meranti. Palvelusopimukseen kuuluu, että siistijä käy kerran viikossa siivoamassa Aurora Oulun yleiset tilat.

Aurora Oululla on ISO 14001 ympäristösertifikaatti. Yksikön jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä.

Aurora Oulussa kerätään seka-, paperi-, metalli-, kartonki- ja kierrätyslasijätteet niille yksikössä osoitettuun paikkaan ja viedään säännöllisesti jätteiden kierrätyspisteelle. Biojäte kerätään omaan astiaan, punnitaan ja viedään biojätteiden keräykseen. Arkaluonteiset (asiakkaiden henkilötietoja tms. sisältävät) paperit hävitetään tietosuojasilppurin avulla, joka sijaitsee lukitussa toimistossa. Käytetyistä paristoista teipataan navat ja viedään astian täytyessä paristoille tarkoitettuun keräyspisteeseen. Muut vaaralliseksi luokitellut jätteet huolehditaan asianmukaisesti henkilökunnan toimesta niille tarkoitetuille kierrätyspisteille.

### **3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma**

Aurora Oulun lääkehoidon toteutuminen perustuu yksikössä laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa palveluvastaava Maarit Salmi ja vastuusairaanhoitaja Heli Karhu. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Hoivatien konsultoiva erikoislääkäri Jukka Rahko. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin. Lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito – opasta.

Yksikön palveluvastaava ja vastuusairaanhoitaja valvovat lääkehoitosuunnitelman toteutumista arjessa. Vastuu lääkehoidon käytännön toteuttamisesta on kaikilla lääkeluvan suorittaneilla ohjaajilla lupatonsa mukaisesti. Lääkkeiden jakeluun dosetteihin osallistuvat ainoastaan lääkeluvan suorittaneet ohjaajat, joilla on sairaanhoitajan tai lähihoitajan pohjakoulutus. Lääkkeet antavat asiakkaalle sovittuina lääkkeenottoajankohtina sellainen ohjaaja, joka on suorittanut lääkeluvan eli luvan antaa asiakkaalle valmiiksi annostellut lääkkeet.

Aurora Oulussa lääkehoitoa toteuttavat henkilöt ovat suorittaneet lääkehoidon koulutuksen lääkeoppia verkossa (Lovelop) olipa sitten kyseessä terveydenhuollon ammattihenkilö tai sosiaalialan ammattihenkilö. 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.

Palveluvastaava ja tiimivastaavat huolehtivat työvuorosuunnittelussa, että työvuoroissa on lääkehoidon toteuttamisen osalta pätevä henkilöstö ja lääkkeiden annosjakelu ja jakelun tarkistus voivat toteutua tiettyinä, ennalta sovittuina ajankohtina. Aurora Oulussa jokaisessa vuorossa on nimetty lääkevastaava, joka on myös vastuussa lääkekaapin avaimesta.

Lääkehoidossa tapahtuneet poikkeamat kirjataan ja analysoidaan lääkehoitosuunnitelman ja Hoivatie OY:n ohjeistuksen mukaisesti. Lääkkeiden mahdolliset haittavaikutukset ilmoitetaan FIMEA:lle vastuusairaanhoitajan toimesta. Lääkevarkauksia ennaltaehkäistään pitämällä lääkkeet lukitussa tilassa erikseen lukitussa kaapissa.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Palveluyksikön laitevastuuhenkilöt:
  - Maarit Salmi, Palveluvastaava, maarit.salmi@hoivatie.fi, 050 3125803 (kokonaisvastuu),
  - Heli Karhu, vastuusairaanhoitaja, heli.karhu@hoivatie.fi, 050 3125704 (vastuu rekisterin ylläpidosta ja laitteiden huollosta tai kalibroinnista)

Aurora Oulussa on käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita, joita käytetään asiakkaan sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita yksikössä ovat kuume- ja verenpainemittarit, sekä alkometri. Palveluvastaava vastaa kokonaisuudessaan laitteista ja niiden hankintatarpeesta.

Laitteet hankitaan joko Pamark Oy:stä tai Oulun keskusapteekista.

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

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakkaista johtuvat riskit, kuten väkivallan uhka	Säännöllisesti käytävät Avekki koulutukset ja niiden kertaaminen tiimissä.	Palveluvastaava, tiimivastaavat
Tietoturvaan liittyvät riskit	Salassapitosopimuksen täyttävät kaikki työntekijät ja opiskelijat, tietosuojakoulutus vuosittain, äänieristys ja sen huomioiminen toiminnassa.	Palveluvastaava, tiimivastaavat ja henkilökunta

### 3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen

Aurora Oulun riittävä ja osaava, yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palveluiden kehittämisessä. Henkilöstön vähimmäismitoitus Aurora Oulun erityistason yksikössä on 1.3 työntekijä/asiakaspaiikka ja perustason yksikössä 1.0 työntekijää/asiakaspaiikka.

Henkilöstö työskentelee ohjaajanimikkeellä, tämän lisäksi nimikkeinä on palveluvastaava, tiimivastaava ja vastuusairaanhoitaja. Ohjaajista yli puolet ovat sosiaali- ja/tai terveystieteiden AMK-koulutettuja, loput sosiaali- ja terveystieteiden perustutkintopohjaisia. Työtehtävänä ohjaajilla on yksilöllinen, tuen tarpeen arvioinnin perusteella tehty suunnitelmallinen lasten päivittäinen ohjaus. Ohjaajien työ on kolmivuorotyötä. Palveluvastaava ja vastuusairaanhoitaja työskentelevät päivävuorossa.

Yksikön esihenkilö, palveluvastaava Maarit Salmi on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK. Hän on suorittanut myös johtamisen erikoisammattitutkinnon Diakonia-ammattikorkeakoulussa

Palveluvastaava tekee aktiivisesti arviointia henkilöstön riittävästä mitoituksesta yhdessä tiimivastaavien kanssa. Tilanteen vaatiessa Aurora Ouluun palkataan määräaikaaisia sijaisia, esimerkiksi vakituisen henkilöstön vuosilomien tai osa-aikaisuuksien ajaksi.

### **3.4.1 Henkilöstön riittävyys**

Poissaoloissa noudatetaan Hoivatien yhteistä Poissaolo-ohjeistusta. Äkillisen sairastumisen sattuessa, omalla ilmoituksella voi olla poissa 1–5 päivää (psykkinen kriisi 1–3 päivää) esihenkilön myöntämänä, yhden päivän kerrallaan sopien. Viisi päivää ylittävistä poissaoloista vaaditaan aina sairauspoissaolotodistus

Poissaolevan työntekijä tulee ilmoittaa omasta poissaolostaan virka-aikana Aurora Oulun esihenkilölle, eli palveluvastaava Maarit Salmelle. Sairastumisen ilmetessä iltaisin tai viikonloppuisin, ilmoitus tehdään päivystävälle esihenkilölle, sekä yksikköön. Ilmoituksen tulee tapahtua viipymättä ja henkilökohtaisesti joko puhelimitse tai työpaikalla käyden, ei esimerkiksi tekstiviestillä tai sähköpostitse. Työntekijän tulee ilmoittaa poissaolostaan lisäksi esihenkilölle, jos ensisijainen poissaoloilmoitus on tehty päivystäjälle esim. viikonloppuna.

Äkillisten poissaolojen ilmetessä sijaistarve arvioidaan vuoro kohtaisesti. Ensin mietitään mahdollisuus yksikön sisäisiin työvuorojärjestelyihin. Palveluvastaava tai hänen poissa ollessaan tiimivastaava tai työvuoro kohtainen vuorovastaava tekee päätöksen sijaisen hankkimisesta. Sijaiset haetaan sähköisen sijaisjärjestelmän (sijaiset.fi) kautta. Vuoden tarkastelujaksolla sijaiset.fi kautta on haettu 67 kertaa sijaista ja näistä 60 vuoroon on saatu tekijä.

Sijaiset.fi on henkilöstöpalvelualan yritys, joka on keskittynyt palvelemaan sosiaali- ja terveysalan yrityksiä. Heillä on vahva tuntemus sosiaalipalvelualan työehtosopimuksista ja valtakunnallinen työnhakijapooli, jonka työntekijät on haastateltu ja seulottu tarkasti. Yksikkökohtaisesti on määritelty oma sijaispooli. Sijaisuuksiin pyritään saamaan ennestään tuttuja tuntityöntekijöitä, jotka tuntevat yksikön toimintakulttuurin ja jotka tiedetään taidoiltaan yksikön profiiliin mukaiseen sijaishuoltotyöhön sopiviksi. Yksintyöskentelyvuorot (yövuorot) pyritään aina täyttämään omilla työntekijöillä, vasta toissijaisesti haetaan sijaista. Yksintyöskentely on aina mahdollista vain asianmukaisen sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneelle henkilölle. Myös määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan ensisijaisesti työntekijöitä, joilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus sekä kokemusta lastensuojelun sijaishuollosta.

### **3.4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Pidemmän työvoimatarpeen ilmetessä avoimet ohjaajan tehtävät laitetaan hakuun sekä sisäisesti että ulkoisesti Työmarkkinatori-nettisivuille. Rekrytoinnissa käytetään Talentadore -järjestelmää. Työpaikkailmoitusta laadittaessa määritellään kelpoisuudet avoinna olevaan työtehtävään. Kelpoisuusehtona on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain mukainen tehtävään soveltuva alan koulutus. Eduksi katsotaan hakijan aiempi kokemus lastensuojelutyöstä, sekä työskentelystä perheiden kanssa. Toivottavaa on, että hakijalla on myös neuropsykiatrista osaamista. Työpaikkailmoituksessa kerrotaan työhön kuuluvat työtehtävät.

Henkilökuntaa valittaessa otetaan huomioon toimintayksikön luonne: toimintayksikön toiminta-ajatus, kenelle palvelua tarjotaan ja minkälaisiin tarpeisiin pyrimme vastaamaan. Työnhakijoista kutsutaan soveltuvimmat haastatteluun, jolla kartoitetaan lisää hakijan soveltuvuutta avoinna olevaan työtehtävään. Haastattelun tehtävä on varmistaa uuden työntekijän riittävä osaaminen ja

ammatti- ja kielitaito sekä hakijan oma realistinen käsitys tulevasta työtehtävästä sekä omasta soveltuvuudestaan tehtävään. Tehtävään valitusta henkilöstä tekee arvion kaksi haastattelijaa.

Työsuhteen alkaessa palveluvastaava tarkastaa uuden työntekijän todistukset, pätevyudet ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet. Suosikki- tai Terhikki-rekisterin rekisteröintinumero ja tarkastuspäivä merkataan henkilöstötietojärjestelmään. Jokainen työntekijä, jonka työsuhde kestää yli 3 kuukautta vuoden aikana, toimittaa rikosrekisteriotteen työsuhteen alkaessa. Palveluvastaava huolehtii rekisteriotteen tarkastamisesta ja merkitsee rikosrekisteriotteen myöntämis- ja esittämisajankohdan henkilöstötietojärjestelmään.

Henkilöstön perehdyttäminen

Hyvällä ja kattavalla perehdytyksellä tuetaan tehtävään soveltumista. Työn sujumista seurataan ja työstä kerätään palautetta. Uudella työntekijällä on työsopimuslain mukainen koeaika, jolloin tehtävään soveltumista seurataan erityisen tarkasti.

Henkilöstön perehdyttämisen päävastuu on palveluvastaavalla, perehdytysvastuuta jaetaan myös tiimivastaaville sekä yksikön kokeneille ohjaajille. Perehdytys suunnitelmassa etenemistä varten on käytössä oma lomakkeensa, joka löytyy sähköisestä Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä. Lomakkeessa on huomioitu monipuolisesti perehdytyksen eri osa-alueet. Perehdytysmateriaalia on kattavasti; Aurora Oulun säännöistä, tavoista ja toimintaperiaatteista on kerätty perehdytyskansio, jokainen uusi työntekijä tutustuu yksikön omavalvonta- ja toimintasuunnitelmiin, Hyvän kohtelun suunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan, pelastussuunnitelmaan, sisäisten ja ulkoisten uhkatilanteiden varautumissuunnitelmaan sekä rajoitustoimenpideohjeistukseen. Lisäksi uusi työntekijä tutustuu jokaisen lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä mahdolliseen turvasuunnitelmaan.

Perehdytykseen kuuluu lisäksi kaksi koulutuspakettia; Hyvän kirjaamisen käytänteet ja KANTA-palvelut sekä Tietopaketti lastensuojelulaista ja rajoitustoimenpiteistä. Nämä koulutuspaketit ovat suoritettavissa sähköisenä (NERO-koulutusjärjestelmä). Jälkimmäinen koulutuspaketti täytyy olla hyväksytysti suoritettuna, jotta ohjaajalle voidaan delegoida oikeudet tehdä päätöksiä lastensuojelulain mukaisista rajoittamistoimenpiteistä.

### **3.4.3 Osaamisen ylläpito ja täydennyskoulutus Aurora Oulussa**

Hoivatiellä on käytössä vuosikello, johon koulutukset on suunniteltu koko vuodelle. Koulutuksia järjestetään sekä omien kouluttajien toimesta, ostopalveluina ja henkilöstön osaamistarpeen pohjalta. Palveluvastaava vastaa osaamisen johtamisesta, koulutusten seurannasta sekä koulutussuunnitelmien laatimisesta yhdessä työntekijöiden kanssa. Osaamista arvioidaan jatkuvasti ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain kehityskeskustelussa.

- Uuden työntekijän aloituskoulutukset:
  - Tietosuoja
  - Hyvän kirjaamisen käytännöt
  - Tietopaketti lastensuojelusta ja rajoitustoimenpiteistä
  - Ympäristökoulutus
  - Ensiapu
  - Hygieniapassi
  - Aurora Oulussa on myös AVEKKI-perusteet ja alkusammutuskoulutus

Aurora Oulussa kaikki ohjaajat suorittavat Lapset puheeksi -koulutuksen. Keväisin ja syksyisin on tarjolla lyhyempiä koulutuksia eri aiheista. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

### 3.4.4 Opiskelijat

Opiskelijan toimiessa tilapäisesti laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, noudatetaan Hoivatien yhteistä ohjeistusta ”Opiskelijan harjoittelu Hoivatiellä”. Työsuhteen alkaessa palveluvastaava tarkistaa opiskelijan esittämän opintorekisterin. Opiskelijan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta hän voi toimia sijaisena tai hänellä tulee olla muu edeltävä sosiaali- tai terveystalankoulutus. Jokaiselle opiskelijalle nimetään oma harjoittelun ohjaaja, joka on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytyksen tilannetta seuraa palveluvastaava ja tiimivastaava. Palkallinen harjoittelija perehdytetään saman perehdyttämissuunnitelman mukaan, kuin muutkin työntekijät. Tarvittaessa, työsuhteen alkaessa kesken harjoittelun, opiskelijan perehdytystä täydennetään, kattamaan työntekijän perehdytys. Palveluvastaava sopii harjoittelijan kanssa kaksi-kolme ohjauskeskustelua harjoittelun ajalle, joilla varmistetaan harjoittelun sujuminen ja tuen tai avun tarve.

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

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Osaamisen vanhentuminen	Vuosikellon mukaisten koulutusten seuraaminen ja päivittäminen	Palveluvastaava
Henkilöstön vaihtuvuus	Ennakoiva henkilöstösuunnittelu, jatkuva osaamisen kehittäminen kaikille	Organisaatio, palveluvastaava
Motivaation ja sitoutumisen heikentyminen	Hyvä johtaminen ja työhyvinvoinnin seuraaminen. Työn kuormittavuuden seuraaminen.	Palveluvastaava

## 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- Aurora Oulun asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:  
**Maarit Salmi, Palveluvastaava, maarit.salmi@hoivatie.fi, 050 3125803**
- Alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä jättämällä takaisinsoittopyynnön numeroon **086 690 600**
  - Heihin voi olla yhteydessä myös videovastaanoton tai viestin välityksellä. Videovastanotolle voi varata ajan OmaPohteen viestikanavan kautta, puhelimella tai sähköpostitse. Viestit jätetään OmaPohteen kautta.
  - Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat neuvovat asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa Aurora Oulun 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.
- Oikeusasiamiehen yhteystiedot: [oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi). Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. 00102 Eduskunta. Asiakaspalvelu ma - pe klo 9–15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde)

Sijaishuoltoyksikön tilat ovat esteettömät. Aurora Oulu sijaitsee kerrostalon 4. kerroksessa, mutta molempiin osastoihin on kulkumahdollisuus hissillä. Erityisyksikkö Hallan puolella hissille pääsy on esteetön, perusyksikkö Poudan puolelle kulussa on rappusia. Esteettömyyteen liittyvien puutteiden ilmetessä ongelmakohtat korjataan viipymättä.

Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa tapaan kommunikoida työntekijöiden kanssa. Lasten ja perheiden kanssa on mahdollista käyttää kuvallista tai kirjoitettua kommunikointia. Kaikki Aurora Oulun asiakkaille tarkoitetut asiakirjat ja tiedot on saatavissa sähköisenä ja kirjallisena versiona. Asiakirjojen selkeyteen kiinnitetään huomiota näitä laatiessa. Myös tulkkipalvelut ovat Aurora Oulun aktiivisessa käytössä. Lapsen tai perheiden kanssa, joiden äidinkieli ei ole suomi, mahdollistetaan omalla äidinkielellä asioiden käsittely ja palaverihin osallistuminen.

Aurora Oulussa kunnioitetaan ihmisten moninaisuutta. Työntekijät ovat sitoutuneet arvostamaan käyttäytymiseen kaikkia kohtaan. Jokaisella asiakkaalla ja työntekijällä on oikeus olla oma itsensä. Asiakkailla on oikeus päättää omasta ulkonäöstään ja pukeutumisestaan. Aurora Oulussa kunnioitetaan poikkeuksetta sukupuolten moninaisuutta ja eri seksuaalisia suuntautumisia sekä jokaisen omaa vakaumuksellista valintaa.

- 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](mailto:yvv@oikeus.fi) puh. 0295 666 817. Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

### 3.5.1 Rajoitustoimenpiteet

Aurora Oulussa tiedostetaan perustuslain mukaiset ihmisen perusoikeudet, kuten esimerkiksi oikeus henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen sekä yksityiselämän suojaan. Lastensuojeluyksikössä on kuitenkin toisinaan välttämätöntä lapsen sijaishuollon tavoitteiden

turvaamiseksi käyttää rajoittamistoimenpiteitä. Sijaishuoltopaikan huolenpitovelvollisuus huomioiden lapsen perusoikeuksiin puuttuvia rajoituspäätöksiä käytetään yksikössä vain siinä määrin, kuin asiakkaan oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen sitä välttämättä vaatii. Yksikön henkilökunta tiedostaa, että lastensuojelulain mukaisia rajoituspäätöksiä tehtäessä laitoksessa käytetään hyvinvointialueen delegeoimaa viranomaisvaltaa, oikeutta käyttää julkista valtaa. Näistä syistä lapsen rajoittamiseen suhtaudutaan huolellisuudella ja siitä tehdään selkeästi perusteltu kirjallinen päätös voimassa olevan lainsäädännön edellytysten mukaisesti.

Hoivatien lastensuojelupalveluihin on laadittu yksityiskohtainen menettelytapaohjeistus rajoittamiseen liittyen. Yksikkökohtaisesti on laadittu delegointisääntö, jossa ohjeistetaan rajoitustoimenpidekohtainen päätöksentekomenettely lastensuojelulain mukaisesti. Yksikkökohtaisesti on nimetty ne henkilöt, jotka osaamisensa pohjalta ovat yksikön palveluvastaavan toimesta valtuutettu tekemään päätöksiä lastensuojelulain mukaisista rajoittamistoimenpiteistä.

Keskeistä on, että rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä kasvatuksellisia seuraamuksina tai rangaistuksina ja että yksikössä työskentelevillä on yhteinen ymmärrys siitä, millaisia kasvatuksellisia seuraamuksia voidaan käyttää, mitä rajoja asettaa ja millä kriteerein. Kasvatuksellisten seuraamusten käyttöä on avattu yksikkökohtaisessa Hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa. Rajojen asettamisella pyritään lasten kasvun ja kehityksen tukemiseen ja auttamiseen.

Rajoitustoimenpiteet toteuttaa Aurora Oulun tehtävään koulutuksen saanut henkilökunta. Harjoittelijat eivät osallistu rajoitustoimenpiteiden toteuttamiseen. Jokainen Aurora Oulun työntekijä käy NERO-koulutusjärjestelmässä koulutuksen ”Tietopaketti lastensuojelulaista ja rajoitustoimenpiteistä”. Tämä täytyy olla hyväksytysti suoritettuna, jotta ohjaajalle voidaan delegoida oikeudet tehdä päätöksiä lastensuojelulain mukaisista rajoittamistoimenpiteistä. Palveluvastaava varmistaa työntekijöiden koulutuksen ajantasaisuuden.

Lapselle kerrotaan mahdollisuuksien mukaan etukäteen, mitä rajoitustoimenpiteitä tilanteessa tehdään ja mihin ne perustuvat. Lapselta kysytään hänen mielipidettään rajoitustoimenpiteen tekemiseen. Lasta koskevat lastensuojelun rajoituspäätökset käydään lapsen kanssa aina läpi keskustellen. Lapsen kanssa keskustellaan rajoituspäätökseen johtaneesta tilanteesta, rajoitustoimenpiteen perusteista ja siitä, mihin rajoituspäätöksellä pyritään. Lapsi saa ohjaajilta ohjausta, jos haluaa tehdä rajoituspäätöksestä valituksen tai vaatii siihen muutosta. Rajoitustoimenpiteistä ollaan aina yhteydessä huoltajiin.

Palveluvastaava tarkistaa kaikki rajoituspäätökset niiden laadinnan jälkeen. Lapsen kanssa laaditaan myös Rajoitustoimenpiteen lapsikohtainen arviointi. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle lähetetään omat kappaleet päätöksestä ja arvioinnista.

Henkilökunta arvioi rajoittamisen tarpeenmukaisuutta jatkuvasti. Arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpidettä lievennetään tai sen kesto lyhennetään välittömästi, mikäli ilmenee, että rajoituksen tavoitteisiin voidaan päästä lapsen itsemääräämisoikeutta vähemmän rajoittavin keinoin. Rajoittamistoimenpiteiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti yksikön palveluvastaavan ja lastensuojelupalvelujen palvelujohtajan välisissä seurantakeskusteluissa sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa käydyissä keskusteluissa ja kirjallisen raportoinnin muodossa.

### 3.5.2 Osallisuus

Lasten ja perheiden osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Lapsen osallisuutta oman palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen tuetaan Aurora Oulussa seuraavilla menetelmillä:

- tutustuminen yksikköön jo sijoituksen suunnitteluvaiheessa
- osallistuminen asiakassuunnitelmapalaveriin, joissa lapsen mielipide kuullaan ja kirjataan
- lapsen ja sosiaalityöntekijän kahden keskeisiä keskustelujen tukeminen
- hoito- ja kasvatussuunnitelmien tavoitteiden ja sisällön laadintaan osallistuminen
- kuukausikoosteiden osalta lapsen mielipiteiden kuuleminen ja kirjaaminen
- kommunikaation yksilöllinen tukeminen, tarvittaessa vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien kuten kuvallisen ohjauksen tai tulkin käyttäminen
- keskusteleva ja lasta kuuleva työote arjen tilanteissa
- nuorisovetoiset yhteisöpalaverit
- omaohjaajakeskustelut
- 3X10D- elämäntilannemittari

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. Asiakaspalautetta kerätään sijoitetulta lapselta, huoltajalta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Palautteen kerääminen tapahtuu sähköisesti, vähintään vuosittain. Palveluvastaava huolehtii siitä, että asiakaspalaute kerätään asianosaisilta. Palveluvastaava kerää vastaukset ja tekee niistä koosteen ja tämä kooste käydään läpi henkilökunnan kanssa tiimeissä. Esiin nousevat kehittämis ehdotukset huomioidaan yksiköiden toiminnan suunnittelussa. Kooste käydään myös läpi palvelujohtajan kanssa. Asiakaspalautteita käytetään myös omavalvonnan ja laadun kehittämiseen.

Lapsen itsemääräämisoikeutta vahvistetaan aktiivisella omaohjaajatyöllä. Omaohjaajatyössä rakennetaan luottamussuhdetta ohjaajan ja lapsen välillä. Luottamussuhde auttaa lapsia kertomaan mielipiteitään ja ajatuksiaan omasta arjesta ja sijoituksesta.

Jokaisen lapsen arkea rakennetaan ”omannäköiseksi” huomioiden lapsen omat toiveet ja yksilölliset tarpeet. Yksilöllinen viikko-ohjelma sisältää lapsen toiveiden mukaista vapaa-ajan tekemistä kuten harrastustoimintaa. Jokaisella lapsella on oikeus omaan tilaan ja omaan aikaan. Kaikille lapsille opastetaan, että esimerkiksi toisten huoneisiin voi mennä vain huoneenhaltijan luvalla. Myös aikuiset kunnioittavat lapsen omaa reviiriä ja esimerkiksi lapsen huoneeseen ei mennä koputtamatta.

Lapsilla on käytössään omat yhteydenpitovälineet. Lapsia tuetaan harrastamaan ja löytämään häntä tukevia mielenkiinnonkohteita yksilöllisesti ja hän voi hoitaa omia asioitaan yksikön ulkopuolella. Lapset saavat ulkoilla itsenäisesti sovittujen sääntöjen puitteissa.

Jokainen lapsi saa kerran kuukaudessa ikätasonsa mukaisen, puitesopimuksessa sovitun summan käyttörahaa itselleen, joko pankkitilille maksettuna tai käteisellä, jos lapsella ei ole tiliä käytössä. Lapset päättävät itse siitä, miten käyttövaransa käyttävät ja omien rahojen hallinta on heillä itsellään. Lapsia ohjataan yksilöllisen tarpeen mukaan rahan käytössä ja talouden hallinnassa.

Mikäli lapsi itse ilmaisee tahtonsa säilyttää rahojaan/pankkikorttia esimerkiksi ohjaajien toimistossa näin voidaan toimia. Lapsella on kuitenkin tässäkin tilanteessa oikeus saada rahat käyttöönsä, kun hän kertoo tarvitsevansa niitä. Tämä, lapsen toive kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Lasten toiveita kuullaan paitsi yksilökeskusteluissa, myös viikoittaisissa yhteisöpalavereissa. Arjen toimintojen suunnitteluun lapset pääsevät osallistumaan yhteisissä viikoittaisissa yhteisöpalavereissa – toki toiveita ja ehdotuksia arjen sisältöön voi tehdä ilman erityistä foorumiakin. Esimerkiksi retkien ja muun yhteisen tekemisen osalta huomioidaan vahvasti lasten ajatukset ja pyritään järjestämään heidän toiveidensa mukaista vapaa-ajan toimintaa.

Itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan siten, että rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain lastensuojelulain mukaisten perusteiden täytyessä ja noudattaen Hoivatien lastensuojelupalvelujen rajoittamistoimenpideohjeistusta.

Osallisuutta tuetaan siten, että sijoitettuna olevat lapset osallistuvat itseään koskevaan päätöksentekoon oman kehitystasonsa mukaisesti. Lapsen mielipiteitä ja suunnitelmia kuullaan laadittaessa omaa henkilökohtaista viikko-ohjelmaa. Lapset osallistuvat myös oman kuukausikoosteensa kirjaamiseen kertomalla omat mielipiteensä, jotka ohjaaja kirjaa sanasta sanaan.

Osana osallisuutta, lapsi osallistuu oman Hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemiseen. Suunnitelma tehdään sijoituksen ensimmäisen kuukauden kuluessa. Jos lapseen joudutaan todennäköisesti kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä, suunnitelman laatiminen aloitetaan välittömästi sijoituksen alkaessa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään aina asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen tai puolenvuoden välein, jos palaverille ei ole ollut tarvetta. Tiimivastaava seuraa suunnitelman päivittämistä toimistossa olevan seurantataulukon avulla. Omaohjaaja kirjoittaa Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteet asiakastietojärjestelmään lapsen asiakassivulle ”Tavoitteet” osioon, josta jokainen ohjaaja lukee ne.

### **3.5.3 Ilmoitusvelvollisuus**

Jos henkilökunta havaitsee tehtävässään epäkohtia tai epäkohdan uhkaa lapsen sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muita asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita - kuten esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtelua, fyysistä tai psyykkistä kaltoinkohtelua, tönimistä tai uhkailua, epäasiallista tai loukkaavaa puhuttelua - siitä ilmoitetaan välittömästi palveluvastaavalle. Jos asia koskee palveluvastaavaa tai muuta Hoivatien työntekijää, tehdään ilmoitus palvelujohtajalle.

Aurora Oulun palveluvastaava huolehtii, että jokainen työntekijä tietää sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 § mukaisista ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä toimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuuskäytäntö käydään läpi perehdytyksessä. Ilmoitusvelvollisuuskäytännöt on käsitelty myös työyhteisön viikkotiimissä. Hoivatie on laatinut ohjeistuksen, miten toimitaan, jos havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua. Ohjeistus löytyy IMS.

Palvelujohtaja vastaa siitä, että tilanteesta tehdään valvontalaki 29 § mukainen ilmoitus tilaajalle. Jos palvelujohtaja ja palveluvastaava arvioivat, että kyseessä on olennaisesti asiakasturvallisuutta vaarantava epäkohta, ilmoitus tehdään kaikille tilaajille eli hyvinvointialueille ja valvontaviranomaiselle salassapitosäännösten estämättä.

### 3.5.4 Asiakkaan oikeusturva

Mikäli lapsi tai perhe ovat tyytymättömiä saamaansa kohteluun tai toiminnan laatuun, ongelmaa pyritään ensisijaisesti selvittämään aina keskustellen yksikön palveluvastaava Maarit Salmen ([maarit.salmi@hoivatie.fi](mailto:maarit.salmi@hoivatie.fi), 050 3125803) johdolla. Lapsilta ja vanhemmilta kerätään kyseessä olevaan asiaan liittyvää taustatietoa ja heidän kokemuksensa kirjataan myös asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Hoivatie on laatinut prosessista työohjeen ja valmiit lomakkeet asiakkaille, omat versiot aikuisille ja lapsille. Muistutus-lomakkeet löytyvät IMS-järjestelmästä. Muistutus toimitetaan palveluvastaava Maarit Salmelle ([maarit.salmi@hoivatie.fi](mailto:maarit.salmi@hoivatie.fi), 050 3125803). Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti viimeistään kahden (2) viikon kuluessa. Muistutus ja siitä mahdollisesti seuranneet toimenpiteet käydään läpi yksikön tiimipalavereissa tai työntekijän kanssa, asian koskiessa vain yhtä työntekijää. Asia käsitellään myös yhdessä lapsen, vastuusosiaaliryöntekijän ja läheisten kanssa.

Palveluvastaava ilmoittaa muistutuksesta palvelujohtajalle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään. Muistutus on mahdollista tehdä myös suoraan palvelujohtaja Riitta Rämölle tai suoraan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ennen muistutuksen tekemistä hyvinvointialueen johtavalle sosiaaliviranomaiselle, asia pyritään ensisijaisesti käsittelemään ja ratkaisemaan toimintayksikössä. Muistutus ohjeistetaan tekemään pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voi olla vapaamuotoinen. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Työohje muistutuksen tekemiseen löytyy IMS-toimintajärjestelmästä. Työntekijät auttavat asiakasta yhteystietojen löytämisessä.

Jos asiakas kokee, että epäkohtaan ei puututa, on hänellä mahdollisuus tehdä kantelu. Kantelu tehdään kirjallisesti valvontaviranomaiselle, esimerkiksi aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Asiakas voi tehdä kantelun, kun uskoo työntekijän menetelleen lainvastaisesti, virheellisesti, epäasiallisesti tai velvollisuus laiminlyöden. Aluehallintovirastolla on tähän valmis lomake. Ohjeita asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi löytyy IMS-toimintajärjestelmästä.

Kantelu tulee yksikköön laillisuusvalvojan kautta. Aurora Oulun palveluvastaava vastaa kanteluun kirjallisesti annetun määräajan puitteissa. Vastaus annetaan tiedoksi myös tilaajalle ja hyvinvointialueen valvontavastaavalle. Kantelu ja siitä mahdollisesti seuranneet toimenpiteet käydään läpi yksikön tiimipalavereissa. Asia käsitellään myös yhdessä lapsen, vastuusosiaaliryöntekijän ja läheisten kanssa. Palveluvastaava ilmoittaa muistutuksesta palvelujohtajalle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään.

Aurora Oulussa lapsille kerrotaan heidän omista oikeusturvakeinoistaan Hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa. Suunnitelma käydään läpi sijoituksen alussa, sekä vuosittain suunnitelman päivittämisen aikaan. Suunnitelmaan on avattu selkeästi ja lapsille ymmärrettävästi, eri keinot tehdä ilmoitus, jos lapsi kokee, että häntä on kohdeltu väärin lastensuojelussa. Jokaisen keinon kohdalla kerrotaan, missä tilanteessa kyseistä keinoa voi käyttää, kenelle se toimitetaan ja mitä sen jälkeen voi tehdä.

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

<b>Tunnistettu riski</b>	<b>Ehkäisy- ja hallintatoimet</b>	<b>Vastuuhenkilö</b>
--------------------------	-----------------------------------	----------------------

Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan väärin perustein	Perehdytys ja koulutus rajoitustoimenpiteistä, delegointisääntö	Palveluvastaava
Asiakkaita kohdellaan eri tavoin esim. taustan, perhetilanteen, kielen tai kulttuurin perusteella.	Selkeät toimintaperiaatteet ja ohjeet yhdenvertaisen kohtelun varmistamiseksi	Palveluvastaava, tiimivastaavat
Lapsen tai perheen näkökulma jää huomioimatta päätöksenteossa.	Lapsen ikätasoon sopivien menetelmien käyttö (esim. Lapset puheeksi, dialoginen ohjaus). Perheiden osallistaminen hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaan	Palveluvastaava, tiimivastaavat ja ohjaajat

## 4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalaki 29 § velvoittaa **palveluntuottajaa, palveluntuottajan henkilöstöä tai alihankkijana** toimivia henkilöitä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle (palvelujohtaja), jos he tehtävissään huomaavat epäkohdan, sen ilmeisen uhan tai lainvastaisuuden asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään asiakkaaseen ja hänen huolenpitoonsa kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei työntekijään kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta.

**Palvelujohtaja** on ilmoitusvelvollinen tilaajalle ja valvontaviranomaiselle, jos omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia. Myös asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet on palveluntuottajan ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan keinoin.

Jos epäkohtaa ei saada korjattua toimintayksikössä, ilmoittaja voi ilmoittaa asiasta esimerkiksi aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Lupa- ja valvontavirasto voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisilla mielin ilman pelkoa oman aseman menettämisestä. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen ja he osaavat tarvittaessa täyttää raportti- tai paperilomakkeen.

Työntekijä kirjaa Hoivatiedellä havaitsemansa epäkohdan IMS-Raportit/**Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**-raporttipohjaan. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Tuntityöntekijöitä varten yksikössä on ilmoitustaululla paperinen ilmoituslomake, jonka täytettyään tuntityöntekijä antaa esihenkilölle.

Ilmoituksen käsittelijäksi valitaan **palvelualueen palvelujohtaja tai palvelujohtaja**. Hän ottaa asian käsittelyyn yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Palvelupäällikkö ja palveluvastaava sopivat, kumpi ilmoittaa asian hyvinvointialueelle.

*Hoivatiellä on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat ilmoittaa kanavan kautta epäilyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti. Epäkohdista ilmoitetaan ensisijaisesti esihenkilölle tai yhteyshenkilölle. Jos tämä ei ole mahdollista, ilmoituksen voi tehdä whistleblowing-ilmoituskanavan kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä tämän linkin kautta.*

*Lisäksi sote-alan ammattilaisia sitoo velvollisuus tehdä esimerkiksi lastensuojeluilmoitus (LSL 25 §) tai ennakollinen lastensuojeluilmoitus (LSL 25 c §) Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on ohjeistettu työntekijöille Hoivatien sähköisessä oppimisympäristössä, kohdassa Huoli lapsesta.)*

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Hoivatiellä vakavat vaaratapahtumat on määritelty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Kun seuraukset ovat luokiteltu vakaviksi, tilanteesta tehdään aina tutkinta.

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhanut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita.

Aurora Oulussa vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi asiakkaan itsemurhayritys tai muu itsetuhoinen käyttäytyminen, hyväksikäytön tai väkivallan kohteeksi joutuminen, vakavat lääkehoidon virheet, vakavat laiteviat tai ruokamyrkytyspäilyt.

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 ilmoituksia esimerkiksi asiakkailta tai muilta sidosryhmiltä.

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

### 4.2.1 Toimintatapa vakavassa vaaratapahtumassa

Jos lapsen henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun ja ilmoittaa tilanteesta muille vuorossa oleville ohjaajille. Lievemmissä vaaratilanteissa hän varmistaa lapselle tarkoituksenmukaisen avun, esimerkiksi lääkärikäynnin.

Vuorossa olevat työntekijät turvaavat muiden lasten tilanteen varmistamalla, ettei vaaratilanne toistu ja tapahtumapaikasta on tehty tarpeelliset havainnot.

Virka-ajan ulkopuolella tilanteen havainnut työntekijä ilmoittaa hätäkeskusyhteydenoton jälkeen yksikön vuorovastaavalle, joka on yhteydessä päivystäjään sopien tarvittavista jatkotoimenpiteistä ja työnjaosta (esimerkiksi ilmoitustarpeen poliisille, yksikön esihenkilölle sekä palvelujohtajalle.) Aurora Oulussa on tehty toimintaohjeet erilaisten poikkeustilanteiden varalle.

Vuorovastaava ilmoittaa välittömästi sosiaalipäivystykseen sekä lapsen läheisille ja sopii jatkoyhteydenpidosta. Vastuuvuorolainen huolehtii työnjaosta vuoron sisällä, vähintään yhden ohjaajan tulee ottaa vastuuta muiden lasten voinnista huolehtimisesta poikkeustilanteen aikana. Vuorossa olevat työntekijät varmistavat, että tilanne dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään viivytyksettä, sillä muistikuvat tapahtumasta häviävät nopeasti.

Aurora Oulun esihenkilö, eli palveluvastaava ilmoittaa asiasta vastuusosiaalityöntekijälle seuraavana arkipäivänä. Palveluvastaava sopii palvelujohtajan kanssa työnjaosta aluehallintovirastolle ja hyvinvointialueen valvontayksikköön ilmoittamiseksi (puitesopimus). Asiakaskohtaisissa ostopalvelusopimuksissa ilmoitus tehdään vastuusosiaalityöntekijän lisäksi johtavalle sosiaalityöntekijälle. Palvelujohtaja ilmoittaa lasta koskevan vakavan vaaratapahtuman toimitusjohtajalle. Vastuusairaanhoitaja ilmoittaa tarvittaessa esimerkiksi FIMEA:lle.

Jos vaaratilanne on vaikuttanut useisiin asiakkaisiin tai kyseessä on laajempi, toistuva turvallisuusongelma, palveluvastaava 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. Selvitystyöstä vastaa Aurora Oulun palveluvastaava yhdessä palvelujohtajan kanssa. Tilanteessa kerätään tietoa tapahtumaketjusta ja sen taustatekijöistä muun muassa haastatteleamalla mukana olleita työntekijöitä ja lapsia mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli kyse on Hoivatien toimintayksikkörajat ylittävästä vaaratilanteesta, palvelujohtaja nimeää tapauskohtaisesti laajemman selvitystyöryhmän.

Juurisyyanalyysin jälkeen palveluvastaava määrittelee tapahtumasta opittavissa olevat asiat ja päättää yhdessä palvelujohtajan kanssa korjaavat toimenpiteet sekä niiden aikataulun, jotta vastaava tilanne voidaan jatkossa estää. Palveluvastaava dokumentoi käsittelyn huolellisesti poikkeamaraporttiin ja laittaa sen tiedoksi palvelujohtajalle (luokittelu: vakava). Työohjeesta ja suunnitelmasta vastaava työntekijä päivittää tarvittaessa työohjeen tarvittavalla tavalla. Palveluvastaava varmistaa, että yksikön sisäinen viestintä pysyy prosessin ajan avoimena ja tiiviinä.

Aurora Oulun palveluvastaava seuraa palvelupäällikön kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen etenemistä, riittävyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi Aurora Oulun toimintakulttuuria.

Aurora Oulun palveluvastaava varmistaa, että vaaratapahtumasta ja sen tutkinnasta kerrotaan asiakkaalle ja läheisille rehellisesti ja läpinäkyvästi. Mikäli vakava vaaratapahtuma johtuu Hoivatiestä, asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö. Palveluvastaava varmistaa vastuusosiaalityöntekijän kanssa, että lapsille järjestetään tarvittava psykososiaalinen tuki, ja että hänellä on tieto mahdollisuudesta käyttää omia oikeusturvakeinoja.

#### 4.2.2 Selvitystilanteessa varmistetaan henkilöstön tuki ja syyllistämätön kulttuuri

Aurora Oulun palveluvastaava varmistaa, että vakavan vaaratilanteen selvittely toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Inhimillisten virheiden tarkastelussa pyritään ymmärtämään tilanne työntekijän näkökulmasta. Ellei kyse ole selkeästä työhöjeiden noudattamatta jättämisestä, tarkastelussa keskitytään systeemin toimivuuteen: toimintaprosessiin, johtamistapaan ja olosuhteisiin (tilat, työhöjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus). Huomioimalla vaaratapahtuman synnyttäneet olosuhteet ja ympäristön Hoivatilla tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

Heti vakavan vaaratilanteen jälkeen vastuuvuorolainen järjestää jälkipurkukeskustelun vuorossa olevien työntekijöiden kanssa Hoivatien mallin mukaisesti. Yksikön esihenkilö arvioi myöhemmin, tarvitseeko työyhteisö tukea tutulta työnohjaajalta tai tarvittaessa työterveyshuollosta.

#### 4.2.3 Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen

Vaaratapahtumien ja vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa yksikön toiminnan jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Yksikön esihenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden selvitystyön tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen vastuuhenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työhöjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa yhdessä tiimivastaavan sekä palvelujohtajan kanssa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Esihenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen poikkeamaraportointiin 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 kerran 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 Oulussa kerätään vuosittaisen sähköisen asiakastytyväisyyskyselyn avulla palautetta toiminnasta. Aurorassa asiakaspalautteet kerätään nimettömästi lapsilta, suunnitellusti lokamarraskuun sekä huhti-toukokuun aikana. Läheisiltä ja tilaaja-asiakkaalta palautetta kerätään vähintään kerran vuodessa palaverien yhteydessä. Palautetta kerätään myös aina asiakkuuden päättyessä lapselta itseltään, läheisiltä sekä sosiaalityöntekijältä. Tiimivastaavat ohjelmoivat asiakaspalautteiden keräykset yksikön kalenteriin ja koko työryhmä toteuttaa keräystä. Avoimet, suullisesti saadut palautteet dokumentoidaan IMS -laadunhallintajärjestelmään henkilökunnan toimesta.

Aurora Oulussa asiakkaiden, läheisten ja tilaajien kirjalliset ja suulliset palautteet käydään tiimeissä läpi. Palveluvastaava analysoi palautteet kvartaaleittain ja tiimeissä pohditaan kehittämistoimenpiteitä. Toimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantaraporttiin ja niiden toteutumista seurataan kuukausipalaverissa. Asiakaspalautteista kootaan yhteenveto

palveluvastaavan toimesta vuoden alussa. Yhteenvedo käsitellään henkilöstön kanssa kuukausitiimissä helmikuussa jatkuvan kehittämisen periaatetta noudattaen. Palveluvastaava lähettää raportin tilaaja-asiakkaille. Henkilöstö keskustelee kehittämistoimenpiteistä ja ne kirjataan yksikön toimintasuunnitelmaan. Tarvittaessa palaute käsitellään myös lasten kanssa. Muutokset tehdään välittömästi, mikäli niihin on tarvetta. Myös muita epäkohtatietoja hyödynnetään yksikön kehittämisessä siten, että ne käydään asian kiireellisyyden mukaan viikko- tai kuukausitiimeissä läpi henkilöstön kanssa, käsitellään ne Hoivatien prosessin mukaisesti ja laaditaan kehittämisen näkökulmasta tiimin kanssa yhdessä uudet toimintaohjeet.

Aurorassa palvelun laatua mitataan myös 3x10D vaikuttavuusmittarin avulla. 3x10D- on hyvinvointikysely Hoivatien yksiköihin sijoitetuille lapsille, joka toteutetaan sijoituksen alussa, 6kk välein ja asiakkuuden päätyttyä. 3x10D-työskentely on osa omaohjaustyötä. Kyselyssä kartoitetaan myös asiakkaiden näkemystä palvelun laadusta. Tiimivastaavat seuraavat 3x10D-kyselyjen toteutumista yhdessä palveluvastaavan kanssa. Aurorassa noudatetaan Hoivatien vaikuttavuusmittarin työhjetta. Hyödynnämme kyselyistä saatuja vastauksia toimintamme kehittämisessä kvartaaleittain ja ne kirjataan yksikön toimintasuunnitelmaan.

#### 4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

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

Aurora Oulun vastuhenkilö vastaa siitä, että suunnitelman toteutumisen seuranta koskeva selvitys ja toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa. Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantajaksoa koskevat kehittämishavainnot, suunnittelemamme korjaus- ja kehittämistoimenpiteet, aikataulu, vastuhenkilö sekä seurannan toteutuminen raportoidaan alla olevassa taulukossa. Tässä luvussa julkaisemme toimintavuoden kaikki kolme seurantaraporttia.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu à julkaisu toukokuun alussa  
 toukokuu – elokuu à julkaisu syyskuun alussa  
 syyskuu – joulukuu à julkaisu tammikuun alussa

<b>Seurantajakso: tammikuu – huhtikuu 2025</b>				
<b>Tehdyt seurantahavainnot</b>	<b>Kehittämistoimenpiteet</b>	<b>Aikataulu</b>	<b>Vastuu</b>	<b>Seuranta</b>
Poikkeamat				

<p>Yleisin poikkeama on lääkahoitoon liittyvä poikkeama. Syinä usein, kun lääke on jäänyt kotijaksolla ottamatta tai lapsi on kieltäytynyt lääkityksestä. Vakavia poikkeamia Oulun Aurorassa ei ajanjaksolla ole ollut.</p>	<p>Lasten kanssa keskustellaan lääkähoidon tärkeydestä ja motivoidaan lääkähoitoon.</p> <p>Jos lapsi ei sitoudu lääkähoitoon vastuusairaanhoidaja/ohjaajat ottavat yhteyttä lääkkeeseen määrävään lääkäriin.</p>	<p>Koko ajan</p>	<p>Vastuusairaa nhoitaja / palveluvastaava/ohjaajat</p>	<p>Poikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa viikkotiimeissä.</p>
<p>Asiakaspalaute</p> <p>Asiakkailta on kerätty palautetta kaksi kertaa vuodessa. Kerran vuodessa palautetta kerätään myös läheisiltä ja tilaaja-asiakkailta. Asiakaspalautteen vastausprosentti oli ajanjaksolla 100 %.</p> <p>Kyselystä nousi esille, että lapset kokevat olonsa turvalliseksi ja saavat tarvitsemansa tuen nykyisistä palveluista. Hieman laskua oli tullut kyselyssä edelliseen verraten. Laskua oli kysymykseen: työntekijät tukevat minua ottamaan vastuuta omista asioista.</p>	<p>Asiakaspalaute käsitellään lasten kanssa yhteisöpalaverissa ja mietitään yhdessä keinoja kokemuksen parantamiseen.</p>	<p>Kevät 2025 – Syksy 2025</p>	<p>Palveluvastaava/ Tiimivastaava/Ohjaajat</p>	<p>Seurataan syksyn 2025 asiakaspalautteiden tuloksia.</p>
<p>Henkilöstöpalaute</p> <p>Työtyytyväisyyteen painottuva henkilöstöpalaute kerätään kaksi kertaa vuodessa. Tulokset käsitellään työyhteisön kuukausipalaverissa.</p> <p>Oulun Aurorassa on vähäinen sijaisten tarve. Sijaiset.fi kautta saadaan tarvittaessa äkillisen poissaolon vuoksi sopiva sijainen.</p> <p>Aurorassa on ollut sairaanhoitajaopiskelijat Hallan ja Poudan puolella.</p> <p>Koulutukset</p>	<p>Henkilöstöpalaute käsitellään työyhteisön kuukausipalaverissa. Aurora Oulun kehittämispäivällä henkilöstön kanssa mietittiin yhdessä konkreettisia kehittämistoimenpite keinoja.</p> <p>Koulutuksia suunnitellaan asiakasprofiilin ja tarpeen mukaan. Työntekijöitä on useissa koulutuksissa,</p>	<p>kevät 2025</p> <p>Kevät 2025</p>	<p><i>Palveluvastaava</i></p>	<p>Seurataan henkilöstön työtyytyväisyyttä ja kyselyn tuloksia</p> <p>Koulutussuunnitelmaa tehdään jatkoon Hoivatien koulutusvuosikellon mukaisesti huomioiden</p>

<p>Koulutukset suunnitellaan Hoivatien koulutusvuosikellon mukaisesti sekä huomioiden asiakastarpeet.</p> <p>Muut Hoivatien ohjaamat koulutukset ovat ajanjakson aikana suoritettu lukuun ottamatta kahden työntekijän alkusammutuskoulutusta, jotka päivitetään myöhemmin syksyllä.</p>	<p>esimerkiksi AART-ohjaajakoulutuksessa, Dialogisen ohjaamisen koulutuksessa, sekä kaksi ohjaajaa valmistui NEPSY-valmentajakoulutuksesta. Osa työntekijöistä osallistui kehityksellisen trauman yhteys päihdehäiriöön sekä kehityksellinen trauma ja terapeutin työote sijaishuollossa koulutukseen. Vastuusairaanhoitaja on ollut HOT - hyväksymis- ja omistautumisterapia koulutuksessa. Palveluvastaava suoritti ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon sekä johtamisen erikoisammattitutkinnon.</p>	<p>Syksy 2025</p>		<p>asiakastarpeet ja työntekijöiden osaamisprofiilit</p>
<p>Omavalvontakysely-itsearviointi</p> <p>Omavalvontakysely-itsearviointi</p> <p>Lapset puheeksi keskustelut toteutuvat kaikkien lasten vanhempien kohdalla säännöllisesti.</p> <p>ART-ryhmät toteutuvat viikoittain.</p> <p>Dialogisen ohjauksen koulutukseen on ilmoittautunut kaksi työntekijää.</p>	<p>Koulutetaan lisää ohjaajia dialogisen ohjauksen menetelmään.</p>	<p>Kevät 2025 – kesä 2026</p>	<p>Palveluvastaava</p>	<p>2025–2026</p>
<p>Auditointi/omavalvontapäivä</p> <p>Omavalvontapäivä pidettiin Oulun Aurorassa 4.3.2025. Kehittämiskohteina nousi käyttöturvallisuustiedote ja vaarallisten jätteiden kierrätys. Kriittiset kriteerit täyttyivät hyvin ja Oulun Aurorassa havaittiin paljon vahvuuksia.</p>	<p>Päivitetään kemikaaliluettelon käyttöturvallisuustiedot ajantasalle. Vaarallisten jätteiden osalta hankitaan yksikköön niille tarkoitetut kierrätysastiat.</p>	<p>kevät 2025</p>	<p>Palveluvastaava/ ympäristökoordinaattori/ ohjaajat</p>	<p>Koko vuosi</p>
<p>Ohjaus- ja valvontakäynnit</p> <p>Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ole ollut aikajaksolla</p>	<p>-</p>			

<p>Muistutus/kantelu/ muutoksenhaku/ valvontalaki 29 §</p> <p>Tällä ajanjaksolla ei ole tullut kanteluita.</p>	-			
<p>3X10D Yksikössä kaikille asiakkaille on tarjottu tai he ovat tehneet 3X10D vaikuttavuusmittarikyselyt ohjeen mukaisesti, sijoituksen alussa ja 6kk välien sekä sijoituksen lopussa.</p> <p>Vaikuttavuusmittareiden käyttö on säännöllistä: Kyselyyn vastaaminen on suunniteltu omaohjaustyöskentelyyn. Kaikille tarjotaan kyselyyn vastaamista sijoituksen alussa, 6kk kuluttua ja sijoituksen päättyttyä. Hoivatie on kehittänyt ja mahdollistanut ajanjaksolla 3x10D asiakaspalautteen keräämistä usealla eri kielellä, joka on myös mahdollistanut vastausmäärän 100 %.</p>	<p>Tavoitteena on saada vastaus kaikilta asiakailta.</p>	<p>2025, jatkuva</p>	<p>Tiimivastaavat</p>	<p>Tiimivastaavat seuraavat asiakaspalautekyselyn ja 3X10D tarjoamista ja toteutumista jatkuvasti viikoittain/kuukausittain</p>
<p><b>Muut havainnot</b> Asiakkaiden osallisuuden lisääminen.</p> <p>Menetelmätyöskentely on vahvistunut Oulun Aurorassa. Oma boxi-menetelmä on otettu käyttöön omaohjaustyökaluna.</p> <p>Kaksi ohjaaja osallistui osnan järjestämään itsenäistyvän nuoren työpajaan. Koulutuksesta saatiin uusia menetelmiä itsenäistyvän nuoren tukemiseen.</p>	<p>Aurora Oulun erityisyksikön Hallan puolella on otettu käyttöön viikoittain toteutettava asiakasjohtoinen yhteisöpalaveri. Osallisuuden näkökulmasta ja nuorilta saadun positiivisen palautteen vuoksi asiakasjohtoinen yhteisöpalaveri otetaan käyttöön myös perustason Poudan yksikössä.</p> <p>Lisätään menetelmätyöskentelyä itsenäistyvien lasten omaohjaustyöskentelyssä.</p>	<p>Kevät 2025</p> <p>Kevät-kesä 2025</p>	<p>Ohjaajat/ tiimivastaava / palveluvastaava</p> <p>Ohjaajat</p>	<p>Tiimivastaava seuraa osallistavan yhteisöpalaverin toteutumista</p> <p>Tiimivastaavat seuraavat menetelmätyöskentelyn toteutumista</p>

<b>Seurantajakso: toukokuu – elokuu 2025</b>				
<b>Tehdyt seurantahavainnot</b>	<b>Kehittämistoimenpiteet</b>	<b>Aikataulu</b>	<b>Vastuu</b>	<b>Seuranta</b>
<p>Poikkeamat</p> <p>Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ovat vähentyneet Hoivatien uuden ohjeistuksen myötä.</p> <p>Kyseisellä jaksolla on kirjattu 2 turvallisuuteen liittyvää poikkeamaa jossa toisessa vedenkeitin on ylikuumentunut ja toinen missä opiskelijalla jäänyt vahingossa toimiston ovi lukitsematta.</p>	<p>Seurataan lääkehoitoon liittyvien poikkeamien määrää ja Hoivatien ohjeistuksen toteutumista. Tarvittaessa kehitetään toimintamalleja lääkehoidon ohjaukseen ja neuvontaan.</p>	<p>1/2025-jatkuva</p>	<p>Palveluva staava, vastuusairaanhoitaja</p>	<p>Käsitellään poikkeamat viikkotiimeissä.</p> <p>Palveluvastaava seuraa turvallisuuspoikkeamia viikoittain.</p>
<p>Asiakaspalaute</p> <p>Lapsilta kysytään palautetta kaksi kertaa vuodessa ja sijoituksen päätyttyä Hoivatien mallin mukaisesti.</p> <p>Kyseisellä jaksolla palautteita on satu neljältä lapselta. He arvioivat asteikolla 1–5 ”Kuinka tyytyväinen olet samaasi palveluun?” asteelle 4,25 ja arvioon oli vaikuttanut yhden vastaajan mielestä aikuisilta saama ”tuki ja turva, yhteistyö, ja tsemppaus”</p>	<p>Kaikilta asiakkailta kerätään lokakuussa asiakaspalaute viikoittaisen yhteisöpalaverin lomassa.</p>	<p>Lokakuu 2025, jatkuva</p>	<p>Tiimivastaavat</p>	<p>Tiimivastaavat seuraavat asiakaspalautekyselyn ja 3X10D tarjoamista ja toteutumista jatkuvasti viikoittain/kuukausittain</p>
<p>Henkilöstöpalaute</p> <p>Henkilöstöpalaute ei ole kyseisellä aikavälillä kerätty. Seuraava työhyvinvointikysely on syys-lokakuussa.</p> <p>Kehityskeskustelut on pidetty koko henkilökunnalle.</p>			<p>Palveluva staava/ henkilöstö hallinto</p>	<p>Henkilöstöhallinto seuraa vastausprosentin määrää.</p>
<p>Omavalvontakysely-itsearviointi</p>				
<p>Auditointi/ omavalvontapäivä</p> <p>Kyseisellä ajanjaksolla ei ole pidetty auditointi/omavalvontapäivää.</p>				
<p>Ohjaus- ja valvontakäynnit</p> <p>Ajanjaksolla ei ole ollut ohjaus- ja valvontakäyntejä.</p>				
<p>Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§</p> <p>Ajanjaksolla ei muistutuksia.</p>				
<p>3X10D</p> <p>Yksikössä kaikille asiakkaille on tarjottu tai he ovat tehneet 3X10D vaikuttavuusmittarikyselyt ohjeen mukaisesti, sijoituksen alussa ja 6kk välien sekä sijoituksen lopussa.</p>	<p>Tavoitteena on saada vastaus kaikilta asiakkailta.</p>	<p>2025, jatkuva</p>	<p>Tiimivastaavat</p>	<p>Tiimivastaavat seuraavat asiakaspalautekyselyn ja 3X10D tarjoamista ja toteutumista jatkuvasti</p>

Vaikuttavuusmittareiden käyttö on säännöllistä: Kyselyyn vastaaminen on suunniteltu omaohjaustyöskentelyyn. Kaikille tarjotaan kyselyyn vastaamista sijoituksen alussa, 6kk kuluttua ja sijoituksen päätyttyä. Hoivatie on kehittänyt ja mahdollistanut 3x10D asiakaspalautteen keräämistä usealla eri kielellä, joka on mahdollistanut vastausmäärän Aurorassa 100 %.				viikoittain/kuukausittain
Muut havainnot Henkilökunnan kehittämispäivä toukokuussa	Voimakehityöskentelyä missä pyritään löytämään tiimin ja yksilön vahvuuksia työskentelyn tueksi.	5/2025 jatkuva	Palveluva staava/ tiimivasta avat	Viikkotiimit/ kuukausitiimit

### Seurantajakso: syyskuu – joulukuu 2025

Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
<b>Poikkeamat</b> Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ovat pysyneet hyvin vähäisinä.	Poikkeamien kirjaamista monipuolisesti.	2026	Palveluv astaava, tiimivast aavat ja ohjaajat	Viikkotiimit/ kuukausitiimit
<b>Asiakaspalaute</b> Lapsilta kysytään palautetta kaksi kertaa vuodessa ja sijoituksen päätyttyä Hoivatien mallin mukaisesti. Kyseisellä jaksolla palautteita on saatu kuudeltatoista lapselta. He arvioivat asteikolla 1–5 ”Kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun?” asteelle 3.63. Yhden vastaajan mielestä ”on ollut mukavan määrän tukea ja myös itsenäistymistä”.	Asiakaspalautteen kerääminen kaikilta lapsilta ja saadun palautteen perusteella työn kehittäminen.	2026	Palveluv astaava, tiimivast aavat ja ohjaajat	Viikkotiimi/ kuukausitiimi
<b>Henkilöstöpalaute</b> Henkilöstöpalaute on kerätty syys- lokakuussa. Henkilöstön vastausprosentti oli 70 %. Kyselyn tulokset olivat parantuneet Aurora Oulussa jokaisella osa-alueella.	Kilpailukykyiseen palkkaukseen liittyen henkilöstö toivoi toimenpiteitä.	Helmikuu 2026	Palvelup äällikkö ja henkilöst öhallinto.	
<b>Omavalvontakysely-itsearviointi</b>				
<b>Auditointi ja omavalvontapäivä</b> Ajanjaksolla ei ole ollut auditointi tai omavalvontapäiviä.	-	-		
<b>Ohjaus- ja valvontakäynnit</b> Aurora Oulun on ollut terveydensuojelulain mukainen tarkastus 10.11.2025. Tarkastuskäynnillä nousi esille eritepakin puuttuminen siivoustiloista, sekä ostopalveluiden tuottaman firman	Hommitaan eritepakki kummankin osaston siivoustiloihin.  Vaihdetaan Merannin siivousvälineiden paikkaa.	2026	Palveluv astaava	

siivousvälineiden säilytyspaikka on vaihdettava. Muutoin ei huomautettavaa.				
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§ ajanjaksolla ei muistutuksia.	-	-		
<p><b>3X10D</b> Yksikössä kaikille asiakkaille on tarjottu tai he ovat tehneet 3X10D vaikuttavuusmittarikyselyt ohjeen mukaisesti, sijoituksen alussa ja 6kk välien sekä sijoituksen lopussa.</p> <p>Vaikuttavuusmittareiden käyttö on säännöllistä: Kyselyyn vastaaminen on suunniteltu omaohjaustyöskentelyyn. Kaikille tarjotaan kyselyyn vastaamista sijoituksen alussa, 6kk kuluttua ja sijoituksen päätyttyä.</p> <p>Koulutukset</p> <p>Koulutukset suunnitellaan Hoivatien koulutusvuosikellon mukaisesti sekä huomioiden asiakastarpeet. Henkilökunnan päihdetyön osaamista vahvistettu Amira Bushnaiefin järjestämällä koulutuksella 11/25.</p>	<p>Tavoitteena on saada vastaus kaikilta asiakkailta.</p> <p>Päihdetyön kehittäminen henkilöstölle.</p> <p>osaamisen koko</p>	<p>2026, jatkuva</p> <p>kevät 2026</p>	<p>Tiimivastavaat</p> <p>Palveluvastaava</p>	<p>Tiimivastaavat seuraavat asiakaspalautekyselyn ja 3X10D tarjoamista ja toteutumista jatkuvasti viikoittain/kuukausittain.</p>

## 5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

*Aurora Oulun* omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa, joka kattaa sekä Hoivatien itse tuottamat että alihankkijoilta hankitut palvelut. Hoivatien omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa. Seurantahavainnot ja niihin liittyvät tarvittavat toimenpiteet julkaistaan tämän jälkeen Hoivatien verkkosivulla kohdassa *Hoivatien tapa toimia*.

Paikka ja päiväys

Oulussa 18.9.2025

Vastuuhenkilön nimi

Maarit Salmi, palveluvastaava Aurora Oulu

