

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Asemakylä

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	4
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	6
2.1	Laatiminen, seuranta ja päivitys.....	6
2.2	Johtamisjärjestelmä ja vastuusuhteet.....	6
2.3	Omavalvontaohjelma ja raportointi.....	6
2.4	Toiminnan ohjaus ja valvonta.....	7
2.5	Omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen.....	7
2.6	Julkaisu ja päivitys.....	7
2.7	Toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus.....	7
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	8
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	8
3.2	Palvelua ja asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.....	8
3.3	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	9
3.3.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	9
3.3.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	9
3.4	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	10
3.4.1	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	11
3.4.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
3.4.3	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	13
3.4.4	Lääkehoitosuunnitelma.....	14
3.4.5	Lääkinnälliset laitteet.....	15
3.4.6	Taulukko: Asemakylän toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.....	16
3.5	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	16
3.6	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	17
3.6.1	Esteettömyys, yhdenvertaisuus ja osallisuus.....	21
3.6.2	Rajoitustoimenpiteet ja oikeusturvakeinot.....	21
3.6.3	Asiallinen kohtelu ja epäasiallisiin tilanteisiin puuttuminen.....	21
3.6.4	Asiakkaan osallisuus ja tiedonsaantioikeus.....	21
3.6.5	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoittaminen.....	21
3.6.6	Suunnitelmien laadinta ja toteutus.....	21
3.6.7	Palautteen kerääminen.....	22

3.6.8 Muistutusten käsittely.....	22
3.6.9 Kanteluiden käsittely.....	22
4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi.....	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	23
Ilmoitusvelvollisuus ja poikkeamien käsittely Asemakylässä.....	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	25
4.2.1 Tutkintaa vaativien vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen.....	26
4.2.2 Toimintatapa vakavassa vaaratapahtumassa.....	26
4.2.3 Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen.....	28
4.2.4 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	28
5 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti.....	29
6 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen.....	35

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Hoivatie Oy
- Kauppurienkatu 8 A, 4. krs
90100 Oulu
- Y-tunnus 3160743-8

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimintayksikön nimi	Asemakylä
Katuosoite	Asemakyläntie 4
Postinumero	90840
Postitoimipaikka	Haukipudas
Sijaintikunta yhteystietoineen	Oulun kaupunki
Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä	12-17 -vuotiaat lastensuojelun erityisen huolenpidon jaksoa tai vaativan sijaishuollon palveluja tarvitsevat lapset. Asiakaspaikkamäärä 13.
Esihenkilö	Lasse Jauhola, palveluvastaava
Puhelin	050 312 6883
Sähköposti	lasse.jauhola@hoivatie.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asemakylän yksikkö tuottaa lastensuojelun erityisen huolenpidon jaksoja sekä vaativan sijaishuollon palveluja 12–17-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat vahvaa ammatillista tukea. Yksikkö koostuu kolmesta osastosta: EHO (Erityisen huolenpidon osasto, 3 asiakaspaikkaa), Konnari (4 asiakaspaikkaa) ja Varikko (6 asiakaspaikkaa).

Palvelut kattavat ympärivuorokautisen hoidon, kasvatuksen, kuntoutuksen, koulunkäynnin tukemisen, terveydenhuollon, ravitsemuksen, hygieniaikäytännöt, turvallisuuden sekä monialaisen yhteistyön. Palvelut tuotetaan Hoivatie Oy:n Asemakylän yksikössä osoitteessa Asemakyläntie 4, 90840 Haukipudas (Oulun kaupunki). Palveluja tuotetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Toiminta perustuu dialogiseen, osallistavaan ja voimavarakeskeiseen työotteeseen, jossa nuoren omatoimisuutta ja sosiaalisia taitoja kehitetään tiiviin omaohjaustyön kautta.

Toimintaa ohjaavat periaatteet: tavallisen arjen terapeuttinen voima, luottamuksellinen suhde, merkityksellinen suunta, vaikuttava työ ja vastuu huomisesta – ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä toiminta.

Palvelut on suunnattu 12–17-vuotiaille nuorille, joilla on erityisen huolenpidon tai vaativan sijaishuollon tarve. Palveluja tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle, ostopalveluna hyvinvointialueille sekä alihankintana tietyiltä palveluntuottajilta. Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja Hoivatie Oy vastaa myös alihankintapalvelujen laadusta.

Asemakylän yksiköllä on Valviran lupa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen (myönnetty 24.8.2023).

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Asemakylän omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki yksikössä tuotettavat palvelut: Hoivatie Oy:n omana toimintana tuotetut palvelut, ostopalvelut ja alihankintapalvelut. Palvelusetelillä tuotettavia palveluja ei ole. Suunnitelma on selkeä, käytännönläheinen ja sisältää konkreettisia esimerkkejä arjen toiminnasta. Se toimii työvälineenä henkilöstölle ja perehdytyksen tukena uusille työntekijöille.

Omavalvontasuunnitelma ei sisällä salassa pidettävää tai turvaluokiteltua tietoa, ja se on julkisesti nähtävillä Asemakylän internet-sivustolla, Socfinder- ja Lasteri-palveluissa tilaaja-asiakkaille, osastojen ilmoitustauluilla sekä IMS-järjestelmässä koko henkilöstön saatavilla.

2.1 Laatiminen, seuranta ja päivitys

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluvastaava Lasse Jauhola. Suunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö. Päivitykset tehdään vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Palautetta kerätään asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä sekä suullisesti että kirjallisesti. Palautetiedot dokumentoidaan IMS-järjestelmään ja käsitellään tiimipalaverissa ja johtoryhmässä.

2.2 Johtamisjärjestelmä ja vastuusuhteet

Asemakylän omavalvonnan toteutuksesta vastaavat palveluvastaava Lasse Jauhola, tiimin esihenkilöt Hilla-Mari Kyllönen, Toni Soudunsaari ja Siru Espinoza sekä palvelujohtaja Riitta Rämö. Henkilöstö osallistuu omavalvontaan laatimalla ja päivittämällä suunnitelmia, kirjaamalla poikkeamat IMS-järjestelmään, osallistumalla viikkotiimeihin ja työnohjaukseen sekä sitoutumalla omavalvontakäytäntöihin.

2.3 Omavalvontaohjelma ja raportointi

Asemakylän omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa, joka kattaa sekä itse tuotetut että alihankitut palvelut. Seurantahavainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa ja julkaistaan Hoivatien verkkosivulla kohdassa Laatu ja vastuullisuus.

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

2.4 Toiminnan ohjaus ja valvonta

Palveluvastaava johtaa toimintaa varmistamalla sopimusten mukaisen palvelusisällön toteutumisen, ajantasaiset tehtävänkuvat, viikkotiimit, tiedonkulun IMS-järjestelmän kautta, yhteistyön tilaajan ja sidosryhmien kanssa sekä henkilöstön täydennyskoulutuksen.

2.5 Omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen

Omavalvonnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksella, poikkeamaprosessin ohjeistuksella, viikkotiimien ja työnohjauksen kautta sekä IMS-järjestelmän käytön koulutuksella ja lukukuittauksilla.

2.6 Julkaisu ja päivitys

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan verkkosivulla, IMS-järjestelmässä ja ilmoitustauluilla. Päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa ja IMS-järjestelmän kautta. Aiemmat versiot säilytetään IMS-järjestelmässä vähintään kahden edellisen vuoden ajalta.

2.7 Toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä tarkistetaan lääkehoitosuunnitelma, tietoturvasuunnitelma, valmiussuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys, infektioiden torjuntasuunnitelma, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asemakylässä asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon turvataan yksilöllisellä suunnittelulla, omaohjaajamallilla ja tiiviillä moniammatillisella yhteistyöllä. Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon, ja palvelut suunnitellaan heidän tarpeidensa mukaan. Yhteistyö sosiaalityön, terveydenhuollon ja koulun kanssa varmistaa palvelujen saavutettavuuden ja oikea-aikaisuuden.

Palveluntuottaja Hoivatie Oy varmistaa palvelujen laadun ja turvallisuuden myös ostopalveluissa ja alihankinnoissa. Jokaisella toimittajalla on nimetty vastuuhenkilö, joka seuraa yhteistyötä säännöllisesti ja dokumentoi havainnot IMS-järjestelmään. Laatupoikkeamat kirjataan ja niihin reagoidaan korjaavin toimenpitein. Alihankkijoilta edellytetään omavalvontasuunnitelmaa, ja heidän toimintansa laatua seurataan osana yksikön omavalvontaa.

3.2 Palvelua ja asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakkaan hoitoon pääsyn viivästyminen	Yksilöllinen palvelusuunnittelu, tiivis yhteistyö sosiaalityön ja terveydenhuollon kanssa, omaohjaajamalli	Palveluvastaava Lasse Jauhola
Alihankkijan palvelun laadun puutteet	Säännöllinen yhteistyöpalaveri, IMS-dokumentointi, laatupoikkeamien seuranta ja korjaavat toimenpiteet	Sopimuksen vastuuhenkilö
Alihankkijan omavalvonnan puutteet	Omavalvontasuunnitelman vaatiminen alihankkijalta, toiminnan seuranta ja arviointi	Palveluvastaava Lasse Jauhola
Yhteistyön katkeaminen toimittajan kanssa	Säännöllinen yhteydenpito, palaverimuistiot IMS-järjestelmään, korjaavat toimenpiteet	Sopimuksen vastuuhenkilö

3.3 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.3.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asemakylän yksikössä yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden sekä eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty moniammatillisesti ja suunnitelmallisesti. Yhteistyö perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin, jotka kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Yksikön esihenkilöt, omaohjaajat ja vastuusairaanhoitaja koordinoivat asiakkaan hoito- ja kuntoutusprosessia ja osallistuvat aktiivisesti hoitoneuvotteluihin sekä yhteydenpitoon eri yhteistyötahojen kanssa. Tavoitteena on varmistaa hoitokontaktien jatkuvuus ja saumaton palveluketju.

Yhteistyötä tehdään tiiviisti esimerkiksi koulun, terveydenhuollon, psykiatrian ja kuntoutuksen toimijoiden kanssa. Asemakylän henkilökunta osallistuu koulunkäynnin tukemiseen ja järjestää tarvittaessa kuljetuksia hoito- ja terapiakäynneille. Yksikön vastuulla on myös huolehtia siitä, että asiakkaan sosiaalityöntekijä saa tiedon kaikista olennaisista muutoksista asiakkaan tilanteesta. Yhteistyö sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa on keskeistä esimerkiksi kotijaksojen ja lomien suunnittelussa.

Muiden yksiköiden kanssa tehtävä yhteistyö perustuu Hoivatie yhteisiin toimintaperiaatteisiin, laatujärjestelmään ja IMS-järjestelmän kautta jaettaviin ohjeisiin ja raportointiin. Yksiköiden välinen tiedonkulku varmistetaan viikkotiimeissä, kuukausipalavereissa ja yhteisissä kehittämispäivissä. Lisäksi palveluvastaavat ja tiimien esihenkilöt osallistuvat säännöllisiin johtoryhmä- ja työnohjaustapaamisiin, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja kehittämistarpeita. Näin varmistetaan, että asiakkaan palvelut ovat yhtenäisiä ja laadukkaita riippumatta siitä, missä yksikössä ne tuotetaan.

3.3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan palveluyksikön kykyä ylläpitää ja jatkaa toimintaansa häiriötilanteissa, kuten henkilöstön sairastumistilanteissa, sähkökatkoissa tai epidemioissa. Asemakylän yksikössä on laadittu valmiussuunnitelma, joka ohjaa toimintaa näissä tilanteissa. Valmiussuunnitelma sisältää toimintamallit kriisitilanteisiin, henkilöstöressurssien varmistamiseen ja asiakkaiden hoidon jatkuvuuden turvaamiseen.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa yksikön esihenkilö, joka koordinoi suunnitelman laatimista, päivittämistä ja jalkauttamista henkilöstölle. Suunnitelman toimivuutta arvioidaan säännöllisesti ja sen toteutumista seurataan osana yksikön omavalvontaa. Henkilöstö perehdytetään valmiussuunnitelmaan ja sen sisältöön osana työsuhteen alun perehdytystä sekä vuosittain päivitettävän vuosikellon mukaisesti.

Asemakylän toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta:

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Henkilöstön sairastuminen	Sijaisjärjestelyt Sijaiset.fi-palvelun kautta, työvuorojen uudelleenjärjestely, osastojen välinen tuki	Esihenkilö
Sähkökatko	Varavoimajärjestelmä,	Esihenkilö

	kriittisten laitteiden suojaus, yhteistyö kiinteistöhuollon kanssa	
Epidemia	Infektioiden torjuntasuunnitelma, tehostettu siivous, henkilöstön rokotukset	Vastuusairaanhoitaja
Tietojärjestelmäkatkos	Tietoturvasuunnitelma, IT-tuki	Palveluvastaava
Tilojen käytöeste	Varatilat ja yhteistyö muiden yksiköiden kanssa	Palveluvastaava

3.4 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Asemakylän yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikön esihenkilö, palveluvastaava Lasse Jauhola. Riskienhallinta on organisoitu siten, että eri aihealueita koskevissa suunnitelmissa, kuten lääkehoito-, turvallisuus-, valmius- ja jatkuvuudenhallinta-, omavalvonta-, elintarvikehygieni- ja puhtaanapitosuunnitelmissa, kartoitetaan yksikön toimintaan liittyvät riskit. Näissä suunnitelmissa määritellään myös ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien toteutumista seurataan säännönmukaisesti osana arkea, erityisesti viikkotiimien yhteydessä. Vastuuhenkilöt päivittävät suunnitelmat tarvittaessa ja vuosikellon mukaisesti. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla arjessa mahdollisia riskejä ja raportoimalla niistä IMS-järjestelmän kautta poikkeamahavaintoina vastuuhenkilölle. Asemakylässä toimii myös kaksi nimettyä turvallisuuskoordinaattoria, jotka osallistuvat 3–4 kertaa vuodessa kokoontuvaan Hoivatien liiketoimintakohtaiseen turvallisuuskoordinaattoritimiin. Tiimi toimii turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumina ja tarjoaa mahdollisuuden jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä eri yksiköiden välillä.

Palveluyksikön asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti monin tavoin. Poikkeamat käsitellään järjestelmällisesti IMS-järjestelmän kautta, ja niistä keskustellaan viikkotiimeissä. Yksikössä käytetään erilaisia tarkistuslistoja, kuten lääkekaapin lämpötilaseurantaa ja dosettien pesulistoja, jotka tukevat lääkehoidon turvallisuutta. Tiimikeskustelut, suunnitelmallinen omaohjaajatyöskentely ja yhteisökokoukset ovat osa arjen turvallisuuskulttuuria. Turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisesti, ja suunnitelmien ajantasaisuus varmistetaan jatkuvalla seurannalla. Lääkehoidon auditoinnit toteutetaan ulkopuolisten toimesta, ja niiden tulokset käsitellään yksikössä kehittämistoimenpiteiden suunnittelemiseksi.

Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan muun muassa ajantasaisilla lääkelistoilla, jotka ovat saatavilla sekä sähköisessä järjestelmässä että paperisena lääkekaapissa. Tietojärjestelmäkatkosiin on varauduttu, ja tiedot voidaan tarkistaa myös tulostetuista lääkelistoista. Tietoturva varmistetaan lukituilla työasemilla, rajatuilla käyttöoikeuksilla ja VPN-yhteyksillä. Mahdolliset tietojärjestelmäongelmat raportoidaan IMS-järjestelmän kautta.

Toiminnassa käytettävä toimitila sijaitsee Haukiputaalla osoitteessa Asemakyläntie 4. Kiinteistö on valmistunut vuonna 2023 ja sen pinta-ala on 734 m². Rakennus on yksikerroksinen ja kuuluu paloluokkaan P2. Yksikkö koostuu kolmesta osastosta: Konnari, Varikko ja EHO. Tilat ovat kodinomaisia, esteettömiä ja

turvallisuutta tukevia. Piha-alue on virikkeellinen, ja kulku yksikköön on mahdollista myös esteettömästi takapihan kautta. Tilat täyttävät Valviran ympärivuorokautisen hoidon ohjeistukset, ja palo- sekä poistumisturvallisuus on dokumentoitu pelastussuunnitelmassa.

Tilojen terveellisyys varmistetaan muun muassa ilmanvaihdoilla, lämpötilaseurannalla ja melun hallinnalla. Tekninen tila on varustettu hätäseis-painikkeella, ja lääkekaappien sekä lääkejääkaappien lämpötilaa seurataan säännöllisesti. Melu on tunnistettu riskiksi, erityisesti asiakkaiden käytöksestä johtuen, ja työrauhaa pyritään varmistamaan henkilökunnan ohjauksella. Valaistus on riittävä, ja ulkovalaistus toimii liiketunnistimilla. Kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet hallitaan siivouspalveluiden, hygieniaohjeiden ja lääkehuoneen aseptiikan avulla.

Toimitiloille on tehty tarvittavat tarkastukset ja viranomaishyväksynät. Pelastussuunnitelma on päivitetty 4.5.2023, ja poistumisturvallisuusselvitys on tehty. Terveystieteiden laitteen kalibroidaan vuosittain ja ylläpidetään Tintti-rekisterissä. Lääkehoidon auditointi toteutetaan ulkopuolisten toimesta.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit liittyvät erityisesti asiakkaan yksityisyyden suojaan. Lääkkeet säilytetään nimetyissä laatikoissa lukituissa kaapeissa, ja lääkehuoneeseen on pääsy vain luvallisilla työntekijöillä. Asiakastiedot ovat suojattuja ja käyttöoikeudet rajattuja. Ylläpito ja tiedonkulku varmistetaan turvallisuuskävelyillä, kiinteistökatselelmuksilla ja IMS-järjestelmän poikkeamaraportoinnilla. Lääkekaapit siivotaan kuukausittain ja lämpötilaseuranta toteutetaan viikoittain.

Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito toteutetaan yhteistyössä kiinteistön omistajan OP Kiinteistösijoitus Oy:n ja käyttäjän Hoivatie Oy:n välillä. Vastuunjako on selkeästi määritelty ja ylläpitoa koordinoivat palveluvastaava ja vastuusairaanhoitaja.

Välineiden turvallisuus varmistetaan kalibroinnilla, poikkeamailmoituksilla ja koulutuksella. Terveystieteiden laitteen, kuten vaakaa, kuumemittari ja verenpainemittari, kalibroidaan vuosittain. Työntekijät tekevät poikkeamailmoituksen, mikäli havaitsevat yksikössä turvallisuusriskin aiheuttavan laitteen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE-koulutuksilla, näyttöjen kautta ja jatkuvalla perehdytyksellä.

Asumiseen tarkoitettujen toimitilojen ja toimintaympäristöjen turvallisuus varmistetaan kuluttajakemikaalien turvallisella säilytyksellä ja lukituksilla. Kemikaalit säilytetään lukituissa siivouskaapeissa, ja käyttöohjeet ovat saatavilla henkilökunnalle.

3.4.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asemakylän yksikössä asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön esihenkilö, palveluvastaava Lasse Jauhola. Hoivatien toimii lisäksi tietosuojavastaava, Casandra Andersson-Aho, jonka yhteystiedot ovat 040 834 5530 ja tietosuojavastaava@hoivatie.fi. Tietosuojavastaava vastaa Hoivatien tietosuojakäytäntöjen kehittämistä ja ohjeistuksesta koko organisaation tasolla.

Palveluyksikön toiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuojasetuksen ((EU) 2016/679) ja kansallisen tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset. Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on julkaistu kattavat tiedot henkilötietojen käsittelyperiaatteista sekä rekisteröidyn oikeuksista. Sivustolla on saatavilla rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet ja tietosuojavastaavan yhteystiedot. Tietosuojaperiaatteet, rekisteröityjen informointi, osoitusvelvollisuus ja tietoturvaloukkausten käsittely on ohjeistettu myös tietosuojavaltuutetun verkkosivuilla.

Henkilökunnan tiedossa ja käytössä olevat ajantasaiset henkilötietojen suoja koskevat ohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä sekä sähköisestä oppimisympäristöstä. Näiden ohjeiden läpikäynti on osa jokaisen työntekijän perehdytysprosessia. Lisäksi jokainen työntekijä allekirjoittaa tietosuojaja- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen yhteydessä. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuojasitoumuksen.

Tietosuojasaaminen varmistetaan Hoivatien sähköisessä oppimisympäristössä toteutettavalla verkkokoulutuksella, joka päivitetään vuosittain. Jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista. Tietoturvaloukkaustilanteiden toimintatavat on ohjeistettu IMS-järjestelmässä, ja niiden käsittely on osa poikkeamaprosessia.

Työsuhteen alussa jokainen Asemakylän työntekijä suorittaa sähköisessä oppimisympäristössä laadukasta ja lainmukaista kirjaamista koskevan verkkokoulutuksen sekä siihen liittyvän testin. Kirjaaminen on sallittua vasta koulutuksen suorittamisen jälkeen. Koulutus uusitaan kahden vuoden välein, ja suoritukset dokumentoidaan henkilöstöjärjestelmään. Kirjaamisen ajankohtaisasioita seurataan Hoivatien kirjaamistiimissä, joka kokoontuu 3-4 kertaa vuodessa ja koostuu asiantuntijaedustajista eri liiketoimintalueilta. Tiimi päivittää koulutusmateriaalia ja tukee yksiköitä kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asemakylän tiimivastaava vastaa päivittäisdokumentoinnin laadun seurannasta ja tukee tarvittaessa työntekijöitä yhdessä esihenkilön kanssa.

Mikäli asiakas haluaa tarkastaa tai korjata omat tietonsa, häntä ohjataan olemaan yhteydessä kotikuntansa hyvinvointialueeseen, joka toimii rekisterinpitäjänä. Yksikön henkilökunta tai asiakkaan oma sosiaalityöntekijä avustaa tarvittaessa.

Asiakastiedot kirjataan Kanta-sertifioituun Domacare-asiakastietojärjestelmään. Tietojen arkistointivarmuus kuuluu rekisterinpitäjänä toimivalle hyvinvointialueelle. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimike tallennetaan järjestelmään, ja se näkyy asiakaskirjauksissa, mikä varmistaa, että työntekijällä on pääsy vain työtehtävissään tarvitsemiinsa tietoihin.

Tietosuoja toteutumista seurataan yksikkötasolla osana poikkeamaprosessia. Tietosuojaan liittyviä teemoja käsitellään myös omavalvontapäivien aikana sekä ulkoisissa auditoinneissa. Asemakylän yksiköllä on toiminnalleen ISO 9001 ja ISO 14001 -sertifiointit. Hoivatilla on voimassa oleva tietoturvasuunnitelma, jonka voi tarvittaessa luovuttaa viranomaisille tai palveluntilaajan tietoturvasta vastaaville tahoille.

3.4.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asemakylän yksikössä asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön esihenkilö, palveluvastaava Lasse Jauhola. Hoivatilla toimii lisäksi tietosuojavastaava, Casandra Andersson-Aho, jonka yhteystiedot ovat 040 834 5530 ja tietosuojavastaava@hoivatie.fi. Tietosuojavastaava vastaa Hoivatien tietosuojakäytäntöjen kehittämistä ja ohjeistuksesta koko organisaation tasolla.

Palveluyksikön toiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja kansallisen tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset. Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on julkaistu kattavat tiedot henkilötietojen käsittelyperiaatteista sekä rekisteröidyn oikeuksista. Sivustolla on saatavilla rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet ja tietosuojavastaavan yhteystiedot. Tietosuojaperiaatteet, rekisteröityjen informointi, osoitusvelvollisuus ja tietoturvaloukkausten käsittely on ohjeistettu myös tietosuojavaltuutetun verkkosivuilla.

Henkilökunnan tiedossa ja käytössä olevat ajantasaiset henkilötietojen suojaa koskevat ohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä sekä sähköisestä Nero -oppimisympäristöstä. Näiden ohjeiden läpikäynti on osa jokaisen työntekijän perehdytysprosessia. Lisäksi jokainen työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen yhteydessä.

Tietosuojaosaaminen varmistetaan Hoivatien sähköisessä oppimisympäristössä toteutettavalla verkkokoulutuksella, joka päivitetään vuosittain. Jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista. Tietoturvaloukkaustilanteiden toimintatavat on ohjeistettu IMS-järjestelmässä, ja niiden käsittely on osa poikkeamaprosessia.

Työsuhteen alussa jokainen Asemakylän työntekijä suorittaa sähköisessä oppimisympäristössä laadukasta ja lainmukaista kirjaamista koskevan verkkokoulutuksen sekä siihen liittyvän testin. Kirjaaminen on sallittua vasta koulutuksen suorittamisen jälkeen. Koulutus uusitaan kahden vuoden välein, ja suoritukset dokumentoidaan henkilöstöjärjestelmään. Kirjaamisen ajankohtaisasioita seurataan Hoivatien kirjaamistiimissä, joka kokoontuu 3–4 kertaa vuodessa ja koostuu asiantuntijaedustajista eri liiketoimintalueilta. Tiimi päivittää koulutusmateriaalia ja tukee yksiköitä kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asemakylän tiimivastaava vastaa päivittäisdokumentoinnin laadun seurannasta ja tukee tarvittaessa työntekijöitä yhdessä esihenkilön kanssa.

Mikäli asiakas haluaa tarkastaa tai korjata omat tietonsa, häntä ohjataan olemaan yhteydessä kotikuntansa hyvinvointialueeseen, joka toimii rekisterinpitäjänä. Yksikön henkilökunta tai asiakkaan oma sosiaalityöntekijä avustaa tarvittaessa. Poikkeuksena ovat Hoivatien itse tuottamat palvelut, kuten Veljeskoti, päivätoiminta ja fysioterapian itsemaksavat asiakkaat, joissa Hoivatie toimii rekisterinpitäjänä. Tietojen luovuttaminen sivulliselle, kuten palveluntuottajalle tai viranomaiselle, tapahtuu Hoivatien tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti, ja ohjeet löytyvät myös Hoivatien verkkosivuilta.

Asiakastiedot kirjataan Kanta-sertifioituun Domacare-asiakastietojärjestelmään. Tietojen arkistointivollisuus kuuluu rekisterinpitäjänä toimivalle hyvinvointialueelle. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimike tallennetaan järjestelmään, ja se näkyy asiakaskirjauksissa, mikä varmistaa, että työntekijällä on pääsy vain työtehtävissään tarvitsemiinsa tietoihin.

Tietosuojan toteutumista seurataan yksikkötasolla osana poikkeamaprosessia. Tietosuojaan liittyviä teemoja käsitellään myös omavalvontapäivien aikana sekä ulkoisissa auditoinneissa. Asemakylän yksiköllä on toiminnalleen ISO 9001 ja ISO 14001 -sertifioinnit. Hoivatiellä on voimassa oleva tietoturvasuunnitelma, jonka voi tarvittaessa luovuttaa viranomaisille tai palveluntilaajan tietoturvasta vastaaville tahoille.

3.4.3 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Asemakylän yksikössä tyypillisimpiä toimintaan liittyviä infektioita ovat hengitystieinfektiot, vatsataudit sekä ihoinfektiot, joita esiintyy erityisesti yhteisöllisessä asumisessa ja nuorten keskinäisessä kanssakäymisessä. Infektioepidemian mahdollisuus on olemassa, erityisesti kausiluonteisesti, ja siihen on varauduttu yksikön hygieniakäytännöillä ja ohjeistuksilla.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään ensisijaisesti hyvällä käsihygienialla, siisteydellä ja asianmukaisella tilojen puhtaanapidolla. Käsihuuhdetta on helposti saatavilla yksikön eri tiloissa, ja sitä säilytetään lukitsemattomissa paikoissa, jotta sen käyttö on vaivatonta ja jatkuvaa. Jokaiselle uudelle

asiakkaalle annetaan saapuessa hygieniatarvikkeet, ja omaohjaaja varmistaa, että nuori käy suihkussa ja saa puhtaat vaatteet. Näin ehkäistään heti alkuvaiheessa mahdollisten infektioiden leviäminen.

Hoitoon liittyvät infektiot tunnustetaan osana terveydenhuollon tiimin seurantaa. Yksikössä toimii vastuusairaanhoidaja, joka seuraa nuorten terveydentilaa ja raportoi havainnoistaan moniammatilliselle tiimille. Mikäli hoitoon liittyvä infektio havaitaan, siitä tehdään ilmoitus IMS-järjestelmään, ja tarvittavat toimenpiteet käynnistetään välittömästi. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien seuranta on osa yksikön arkea, ja se toteutuu tiimipalavereissa, joissa terveydenhuollon tiimi on mukana.

Yksikössä toimii hygieniayhdyshenkilö, joka vastaa ajankohtaisen tiedon välittämisestä ja tukee henkilöstöä infektioiden torjunnan toteuttamisessa. Henkilökunnan tiedossa ja käytössä olevat ajantasaiset infektioiden torjuntaohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja sähköisestä oppimisympäristöstä. Näiden ohjeiden läpikäynti on osa perehdytysprosessia, ja henkilöstön osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla.

Henkilöstön perusosaaminen infektioiden ehkäisyyn ja torjuntaan varmistetaan muun muassa verkkokoulutuksilla, jotka käsittelevät tavanomaisia ja erityisiä varotoimia, infektioiden torjuntaa sekä rokotuskäytäntöjä. Jokainen työntekijä suorittaa koulutuksen säännöllisesti ja dokumentoi sen henkilöstöjärjestelmään. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista ja varmistaa, että työntekijät ovat tietoisia toimintatavoista myös mahdollisissa tietoturva- ja infektioepäilytilanteissa.

Hygieniaoheiden noudattamista ja infektioiden torjunnan toteutumista seurataan osana arjen valvontaa, viikkotiimejä ja poikkeamaprosessia. Lisäksi yksikössä voidaan järjestää omavalvontapäiviä, joiden aikana tarkastellaan muun muassa hygieniakäytäntöjen toteutumista.

Infektioihin liittyvissä kysymyksissä työntekijät voivat olla yhteydessä yksikön vastuusairaanhoidajaan tai Hoivatien hygieniayhdyshenkilöön. Tarvittaessa voidaan konsultoida myös yksikön lääkäriä tai psykiatrista sairaanhoitajaa.

Yksikön puhtaus ja siisteys turvataan ajantasaisen siivouspalveluntuottajan siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivouspalvelu on ulkoistettu, ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Lisäksi yksikössä on käytössä puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään vuosikellon mukaisesti. Siivouksen vastuhenkilö toimii yhteistyössä yksikön esihenkilön kanssa. Erillisiä hygieniaoheita ja siivouksen seurantalistoja käytetään arjen tukena.

Jätehuolto ja vaarallisten jätteiden käsittely toteutetaan Hoivatien ympäristöohjelman mukaisesti. Tartuntavaaralliset jätteet, kuten käytetyt sidetarvikkeet, vanhentuneet lääkkeet ja neulat, kerätään erillisiin jäteastioihin ja toimitetaan asianmukaisesti hävitettäväksi apteekin tai jätehuollon toimijan kautta. Yksikössä kiinnitetään huomiota myös tuholaistorjuntaan, ja mahdolliset havainnot, kuten jyräjät, raportoidaan välittömästi kiinteistöhuoltoon.

Asemakylän yksiköllä on ISO 14001 -ympäristösertifikaatti. Jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukainen ympäristöohjelma, jonka tavoitteena on jätteiden tehokas hallinta, lajittelu ja kierrätys. Yksikössä kierrätetään muun muassa biojäte, sekajäte, kartonki, paperi, metalli, lasi, paristot, sähkö- ja elektroniikkaromu sekä vaaralliset jätteet, kuten lääkkeet, neulat ja liuotinaineet.

3.4.4 Lääkehoitosuunnitelma

Asemakylän yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 13.6.2025. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastuusairaanhoidaja Joonas Mattila. Hän toimii myös lääkehoidon toteutuksen

asiantuntijana ja vastaa lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä lääkehoitosuunnitelman jalkauttamisesta yksikköön. Joonna Mattilan tavoittaa sähköpostitse joona.mattila@hoivatie.fi.

Lääkehoidon kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön lääkäri, lasten- ja nuorisopsykiatrian erikoislääkäri Jukka Rahko (Rahkomedical Oy). Hän myös hyväksyy lääkehoitosuunnitelman ja allekirjoittaa työntekijöiden lääkeluvat.

Asemakylässä on käytössä rajattu lääkevarasto, jonka vastuuhenkilönä toimii myös vastuusairaanhoitaja Joonna Mattila.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti osana yksikön arkea. Vastuusairaanhoitaja seuraa lääkepoikkeamia ja kokoaa niistä raportin lääkärille neljännesvuosittain. Poikkeamat käsitellään viikkotiimeissä. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE-verkkokoulutuksilla, lääkelaskutesteillä ja kliinisillä näytöillä. Lääkeluvat ovat voimassa viisi vuotta, ja niiden voimassaoloa seurataan henkilöstöjärjestelmässä.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu toimintamallit haittavaikutusilmoitusten tekemiseen, lääkevarkauksien ehkäisyyn ja raportointiin sekä lääkehoidon turvallisuuden varmistamiseen. Haittavaikutuksista ilmoitetaan Fimeaan, ja lääkevarkauksista tehdään ilmoitus esihenkilölle sekä tarvittaessa viranomaisille. Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan linjauksia.

3.4.5 Lääkinnälliset laitteet

Palveluyksikön laitevastuuhenkilönä toimii yksikön vastuusairaanhoitaja Joonna Mattila. Hän vastaa terveydenhuollon laitteiden rekisterin (TINTTI) ylläpidosta, laitteiden huollosta ja kalibroinnista sekä henkilöstön opastuksesta laitteiden käyttöön. Kokonaisvastuu kuuluu yksikön esihenkilölle, palveluvastaava Lasse Jauholalle. Yhteystiedot: etunimi.sukunimi@hoivatie.fi.

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luvun mukaiset velvoitteet toteutuvat siten, että yksikössä on käytössä ajantasainen, vuosikellon mukaisesti päivitettävä terveydenhuollon laiterekisteri (TINTTI). Rekisteri mahdollistaa laitteiden jäljitettävyyden ja huollon seurannan.

Lääkinnällisten laitteiden käytön osaaminen varmistetaan henkilöstön perehdytyksellä ja tarvittaessa erillisellä opastuksella. Vastuusairaanhoitaja huolehtii siitä, että työntekijät osaavat käyttää laitteita valmistajan ohjeiden mukaisesti. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan suunnitelmallisesti valmistajan ohjeistuksen mukaan.

Asiakkaiden henkilökohtaiset terveydenhuollon laitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään (Domacare), ja niiden huollosta sovitaan tarvittaessa yhdessä huoltajien tai läheisten kanssa.

Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset tehdään IMS-järjestelmän kautta. Toimintatapa on kuvattu TINTTI-rekisterin ohjeistuksessa. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä osana poikkeamaprosessia ja tarvittaessa ilmoitetaan Fimealle.

3.4.6 Taulukko: Asemakylän toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Lääkinnällisen laitteen virheellinen käyttö	Perehdytys, käyttöohjeet, vastuusairaanhoitajan opastus	Joona Mattila
Laitteen huollon tai kalibroinnin laiminlyönti	TINTTI-rekisteri, vuosikellon mukainen huolto ja kalibrointi	Joona Mattila
Vaaratilanteen ilmoittamatta jättäminen	IMS-järjestelmä, henkilöstön koulutus ja ohjeistus	Lasse Jauhola
Asiakkaan oman laitteen puutteellinen huolto	Kirjaaminen asiakastietojärjestelmään, yhteistyö huoltajien kanssa	Joona Mattila

3.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Asemakylän yksikössä työskentelee palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja, kolme tiimivastaavaa sekä 28 hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvaa ohjaajaa. Henkilöstömitoitus on vaativan sijaishuollon osastoilla 2,0 ja erityisen huolenpidon osastolla 3,0. Poissaoloista ilmoitetaan esihenkilölle, joka vastaa sijaisen hankinnasta. Toimintatapa on sama kaikkina vuorokaudenaikoina ja viikoppäivinä. Asemakylän 24/7 päivystyksestä vastaa palveluvastaava sekä tiimin esihenkilöt.

Esihenkilö varmistaa henkilöstön riittävyyden seuraamalla työvuorosuunnittelua ja asiakasmäärien kehitystä. Tarvittaessa tehdään muutoksia resursointiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet tarkistetaan Suosikki- ja Terhikki-rekistereistä ennen työsuhteen alkua, ja tiedot dokumentoidaan henkilöstöjärjestelmään.

Opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan Hoivatien ohjeistuksen mukaisesti. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja, ja heidän työskentelyään valvotaan tiiviisti. Rikostausta selvitetään lasten kanssa työskenteleviltä lain (504/2002) mukaisesti ja iäkkäiden tai vammaisten kanssa työskenteleviltä valvontalain 28 §:n mukaisesti viipymättä ennen työn aloittamista.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, joka sisältää yksikön käytännöt, lääkehoidon, turvallisuusohjeet ja asiakastyön erityispiirteet. Ammattitaidon ylläpitämiseksi henkilöstö osallistuu säännöllisesti täydennyskoulutuksiin, kuten LOVE-lääkehoitokoulutuksiin, AVEKKI-, ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksiin. Osaamista seurataan kehityskeskusteluissa ja työnohjauksessa. Epäkohtiin puututaan varhaisen tuen mallin mukaisesti.

Henkilöstöltä kerätään palautetta Pulse-kyselyillä kaksi kertaa vuodessa. Tulokset käsitellään tiimeissä ja niiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia. Riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, IMS-järjestelmän käytön koulutuksella ja jälkipurkukäytännöillä. Työturvallisuuslain mukaiset velvoitteet toteutuvat muun muassa vuosittaisella työn vaarojen arvioinnilla, henkilönsuojaimilla, työterveyshuollolla, työsuojelutoimikunnalla ja turvallisuuskoordinaattoritiimillä.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
-------------------	----------------------------	--------------

Henkilöstön riittämättömyys	Työvuorosunnittelu, sijaisten hankinta, mitoituksen seuranta, resurssien joustava käyttö	Lasse Jauhola
Puutteet ammattioikeuksien tarkastamisessa	Suosikki- ja Terhikki -rekisterien tarkistus ennen työsuhteen alkua, dokumentointi henkilöstöjärjestelmään	Lasse Jauhola
Opiskelijoiden ohjauksen ja valvonnan puutteet	Nimetty ohjaaja, perehdytys, valvonta ja dokumentointi	Tiimin esihenkilöt
Rikostaustan selvittämättä jättäminen	Rikostaustaotteet pyydetään viipymättä ennen työn aloitusta	Lasse Jauhola
Osaamisen ja koulutuksen puutteet	Perehdytys, täydennyskoulutukset, kehityskeskustelut, työnohjaus	Lasse Jauhola
Työturvallisuuspuutteet	Työn vaarojen arviointi, henkilönsuojaimet, työterveyshuolto, turvallisuuskävelyt, AVEKKI- ja ensiapukoulutukset	Lasse Jauhola, turvallisuuskoordinaattorit
Palautteen hyödyntämättömyys	Pulse-kyselyt 2 x vuodessa, tulosten käsittely tiimeissä, Terveystalon työpaikkaselvitys	Lasse Jauhola
Riskienhallinnan osaamisen puutteet	Perehdytys, IMS-koulutus, jälkipurku, turvallisuuskoordinaattoritimi	Lasse Jauhola, turvallisuuskoordinaattorit

3.6 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan oikeusturva ja yhteystiedot

Asemakylän yksikössä asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta vastaava henkilö on **Lasse Jauhola**, palveluvastaava
etunimi.sukunimi@hoivatie.fi

Oikeusasiamies

oikeusasiamies@eduskunta.fi

09 4321 (vaihde)

Asiakaspalvelu ma-pe klo 9-15
Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta

Tasa-arvovaltuutettu

PL 22, 00023 Valtioneuvosto
0295 666 842 (ma-ti klo 9-11, ke-to klo 13-15)

Yhdenvertaisuusvaltuutettu

yvv@oikeus.fi
0295 666 817 (päivystys ti-to klo 10-12)

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@ekhva.fi 05 210 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 55100 Imatra
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@hyvaep.fi 06 218 9000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 60020 Seinäjoki
Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@etelasavonha.fi 015 211 600 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 50100 Mikkeli
Kainuun hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@kainuu.fi 08 615 600 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 400, 87070 Kajaani
Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@omahame.fi 03 621 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 13101 Hämeenlinna
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@soite.fi 06 828 7000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 67101 Kokkola

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi 014 266 0000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 40101 Jyväskylä
Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@keusote.fi 019 226 0500 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 05801 Hyvinkää
Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@kymenhva.fi 05 220 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 45101 Kouvola
Lapin hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@lapha.fi 016 322 600 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 96101 Rovaniemi
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@luvn.fi 09 816 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 02070 Espoo
Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@pirha.fi 03 565 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 33101 Tampere
Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiavastaava@ovph.fi 06 218 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 65101 Vaasa
Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava



<p>sosiaaliasiavastaava@siunsote.fi 013 330 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 80101 Joensuu</p>
<p>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava</p>
<p>sosiaaliasiavastaava@pohde.fi 040 574 8037 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 90015 Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue</p>
<p>Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava</p>
<p>sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi 017 186 600 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 70101 Kuopio</p>
<p>Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava</p>
<p>sosiaaliasiavastaava@pajatha.fi 03 819 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 15101 Lahti</p>
<p>Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava</p>
<p>sosiaaliasiavastaava@sata.fi 02 627 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 28101 Pori</p>
<p>Vantaa ja Keravan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava</p>
<p>sosiaaliasiavastaava@vakehyva.fi 09 839 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 01301 Vantaa</p>
<p>Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava</p>
<p>sosiaaliasiavastaava@varha.fi 02 313 6000 Puhelinaika ma-pe klo 9-11 PL 10, 20101 Turku</p>

3.6.1 Esteettömyys, yhdenvertaisuus ja osallisuus

Asemakylän yksikön tilat ovat esteettömät ja saavutettavat. Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys varmistetaan henkilöstön koulutuksella, avoimella vuorovaikutuksella ja yksilöllisellä kohtaamisella. Jokaisella nuorella on oikeus tulla kuulluksi ja osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

3.6.2 Rajoitustoimenpiteet ja oikeusturvakeinot

Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain lain sallimissa tilanteissa ja aina asiakkaan etua arvioiden. Päätökset tekee palveluvastaava tai hänen delegointisäännössä määräämänsä henkilö. Rajoitukset dokumentoidaan, niistä keskustellaan asiakkaan kanssa ja tehdään lapsikohtainen arviointi. Päätökset toimitetaan sosiaalityöntekijälle ja huoltajille. Asiakkaalle annetaan tieto muutoksenhaku- ja kantelumahdollisuuksista ymmärrettävästi.

3.6.3 Asiallinen kohtelu ja epäasiallisiin tilanteisiin puuttuminen

Hoivatiellä noudatetaan valvontalain 29 §:ää. Epäasiallisesta kohtelusta voi ilmoittaa omaohjaajalle, esihenkilölle tai sosiaalityöntekijälle. Tilanteet käsitellään yksikössä ja tarvittaessa ilmoitetaan tilaajalle ja valvontaviranomaiselle. Palvelupäällikkö vastaa ilmoituksen tekemisestä. Asiakkaan rahavarojen säilyminen varmistetaan lukollisessa tilassa ja käyttövarojen käytöstä raportoidaan vuosittain sosiaalityöntekijälle.

3.6.4 Asiakkaan osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Asemakylän yksikössä asiakkaan osallisuus ja tiedonsaantioikeus varmistetaan omaohjaajatyöllä, yhteisöpalavereilla ja nuorten kansiolla. Asiakkuuden alussa nuorelle nimetään kaksi omaohjaajaa, jotka huolehtivat hänen hyvinvoinnistaan ja osallisuudestaan. Nuorelle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista heti asiakkuuden alussa. Ohjeet löytyvät yksikön tiloista ja IMS-järjestelmästä.

3.6.5 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoittaminen

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan arjessa kuuntelemalla nuorta, huomioimalla hänen mielipiteensä ja antamalla mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeensa. Osallisuus toteutuu mm. viikkopalavereissa, yhteisissä ruokahetkissä ja harrastustoiminnassa. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain lain sallimissa tilanteissa, asiakkaan edun mukaisesti. Rajoitukset toteutetaan turvallisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Päätökset tekee palveluvastaava tai hänen määräämänsä henkilö, ja ne dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteen jälkeen tehdään lapsikohtainen arviointi ja annetaan asiakkaalle tieto muutoksenhaku- ja kantelumahdollisuuksista.

3.6.6 Suunnitelmien laadinta ja toteutus

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan viimeistään kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta, mutta lastensuojelussa suunnitelman laatiminen aloitetaan heti, jos rajoitustoimenpiteitä tarvitaan. Suunnitelmat päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään vuosittain. Omaohjaaja tuo suunnitelman tiimiin ja käy sen läpi viikkotiimissä. Tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmän etusivulle ja tarvittaessa asiakkaan huoneessa olevaan dokumenttiin. Tiimivastaava aikatauluttaa suunnitelmien laadinnan ja seuraa niiden ajantasaisuutta vuosikellon avulla.

3.6.7 Palautteen kerääminen

Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään palautetta säännöllisesti. Palautetta kerätään mm. asiakaspalautekyselyillä ja keskusteluilla. Palautteet käsitellään tiimissä ja niiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia.

3.6.8 Muistutusten käsittely

Asiakas voi tehdä muistutuksen suoraan yksikön vastuuhenkilölle:

Lasse Jauhola Palveluvastaava etunimi.sukunimi@hoivatie.fi

Esihenkilö antaa muistutukseen kirjallisen vastauksen kahden viikon kuluessa. Muistutus käsitellään henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan ja läheisten kanssa. Esihenkilö ilmoittaa muistutuksesta palvelupäällikölle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja IMS-järjestelmään. Asiakas voi tehdä muistutuksen myös hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle, ja henkilökunta auttaa tarvittaessa yhteystietojen löytämisessä.

3.6.9 Kanteluiden käsittely

Kantelu tulee yksikköön laillisuusvalvojalta, kuten lupa- ja valvontavirastolta. Esihenkilö vastaa kanteluun määrääjän puitteissa ja antaa vastauksen tiedoksi tilaajalle ja hyvinvointialueen valvontavastaavalle. Kantelu käsitellään henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan ja läheisten kanssa. Vastuuhenkilö ilmoittaa kantelusta palvelupäällikölle ja kirjaa sen IMS-järjestelmään.

IMS-kansiossa on asiakkaan oikeusturvaan liittyviä lomakkeita ja ohjeita, joita hyödynnetään omavalvontasuunnitelmassa.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakkaan osallisuuden puutteet	Omaohjaajatyö, yhteisöpalaverit, nuorten kansio, viikkopalaverit, arjen osallistaminen	Tiimin esihenkilö
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen epäselvyydet	Rajoitustoimenpiteiden ohjeistus, IMO-materiaalit, dokumentointi, lapsikohtainen arviointi, keskustelu asiakkaan kanssa	Tiimin esihenkilö
Suunnitelmien toteutumisen seurannan puutteet	Viikkotiimit, vuosikello, suunnitelmien kirjaaminen ja päivitys	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava
Palautteen hyödyntämättömyys	Asiakaspalautekyselyt, tiimikäsitteily, kehittämistoimet	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava
Muistutusten käsittelyn epäselvyydet	Hoivatien työohje, esihenkilön vastuu, IMS-raportointi, asiakkaan ohjeistus	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava
Kanteluiden käsittelyn epäselvyydet	Määräaikainen vastaus, tiedoksi tilaajalle ja	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava

	valvontaviranomaiselle, IMS- raportointi, keskustelu henkilökunnan ja asiakkaan kanssa	
--	---	--

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus ja poikkeamien käsittely Asemakylässä

Asemakylän yksikössä noudatetaan valvontalain 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta. Palveluntuottaja ilmoittaa omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja puutteista palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle ensisijaisesti palvelupäällikön kautta. Palvelupäällikkö arvioi yhdessä yksikön vastuuhenkilön kanssa tilanteen vakavuuden. Mikäli kyseessä on asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta, ilmoitus tehdään kaikille tilaajille ja valvontaviranomaiselle salassapitosäännösten estämättä.

Yksikön henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta yksikön vastuuhenkilölle. Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmän raporttipohjalla tai erillisellä lomakkeella, joka on saatavilla yksikön ilmoitustaululla. Tuntityöntekijöille on oma ilmoituslomake.

Hoivatiellä on käytössä myös väärinkäytösten ilmoituskanava EasyWhistle, jonka kautta työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät voivat ilmoittaa epäilyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti ja tarvittaessa nimettömästi. Ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Sote-alan ammattilaisia sitoo myös lakisääteinen velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus (LSL 25 §) tai ennakkollinen lastensuojeluilmoitus (LSL 25 c §). Hoivatien sähköisessä oppimisympäristössä on ohjeistus ilmoituksen tekemiseen. Aikuisasiakkaiden kohdalla huoltilanteessa tehdään sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto palvelutarpeen arvioimiseksi yhteistyössä asiakkaan kanssa. Ilmoitusvelvollisuudet käydään läpi viikkotiimeissä, ja vastuuhenkilö muistuttaa niistä säännöllisesti.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Esihenkilö arvioi tilanteen, käynnistää tarvittavat toimenpiteet ja dokumentoi ne IMS-järjestelmään. Poikkeamaprosessi ohjaa henkilöstöä ilmoittamaan vaara- ja hättätapahtumista sekä epäasiallisesta kohtelusta. Työsuojelutoimikunta käsittelee turvallisuuspoikkeamat kahdesti vuodessa, ja ne käsitellään myös johdon katselmuksessa.

Asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus tehdä vaara- ja hättätapahtumailmoitus sähköpostitse yksikön vastuuhenkilölle tai EasyWhistle-kanavan kautta. He voivat myös tehdä muistutuksen, jossa epäkohta tuodaan esiin.

Epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyssä korostuu oppiminen. Tapahtumat käsitellään tiimissä, ja niistä keskustellaan tarvittaessa asiakkaan ja läheisten kanssa. Tavoitteena on tunnistaa juurisyyt, kehittää

toimintaa ja ehkäistä vastaavat tilanteet jatkossa. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu käsitellään Hoivatien ohjeistuksen mukaisesti, ja tilanteesta tehdään ilmoitus palvelupäällikölle. IMS-järjestelmään kirjataan raportti ilman tunnistetietoja.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Epäkohtien ilmoittamatta jättäminen	IMS-raporttipohja, ilmoituslomake, Easywhistle -kanava, henkilöstön ohjeistus	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava
Ilmoitusvelvollisuuden unohtuminen	Viikkotiimit, vastuuhenkilön muistutus, sähköinen oppimisympäristö	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava
Epäkohtiin puuttumisen viivästyminen	Poikkeamaprosessi, esihenkilön arviointi, dokumentointi IMS-järjestelmään	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja
Asiakkaan ilmoitusvelvollisuuden puutteet	Sähköposti, Easywhistle, muistutusmenettely, ohjeistus yksikön tiloissa	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava
Poikkeamien käsittelyn epäselvyydet	Tiimikäsittely, johdon katselmus, työsuojelutoimikunta, jälkipurku, IMS-dokumentointi	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Asemakylän yksikössä vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan osana arjen turvallisuusseurantaa ja poikkeamaprosessia. Henkilöstö on veloitettu ilmoittamaan kaikista vaaratilanteista, haittatapahtumista ja epäasiallisesta kohtelusta IMS-järjestelmän kautta. Tapahtumat, jotka poikkeavat normaalista toiminnasta ja voivat vaarantaa asiakkaan terveyden, turvallisuuden tai oikeudet, käsitellään vakavina vaaratapahtumina.

Vakavuuden arviointi perustuu tapahtuman vaikutuksiin asiakkaaseen tai yksikön toimintaan. Mikäli tapahtuma aiheuttaa merkittävää haittaa tai sen toistuminen voisi johtaa vakaviin seurauksiin, käynnistetään tarkempi tutkinta. Tällöin esihenkilö ja tarvittaessa palvelupäällikkö arvioivat tilanteen, dokumentoivat sen IMS-järjestelmään ja käynnistävät korjaavat toimenpiteet.

Vakavat vaaratapahtumat käsitellään tiimissä ja tarvittaessa johdon katselmuksessa. Työsuojelutoimikunta käsittelee turvallisuuspoikkeamat kahdesti vuodessa. Tapahtumista opitaan jälkipurkujen ja tiimikeskustelujen kautta, ja toimintakäytäntöjä kehitetään sen mukaisesti. Tarvittaessa tapahtumasta ilmoitetaan myös tilaajalle ja valvontaviranomaiselle valvontalain 29 §:n mukaisesti.

4.2.1 Tutkintaa vaativien vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen

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

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

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

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

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa, esihenkilö ja tarvittaessa palvelujohtaja arvioivat tapahtuman ja käynnistävät tarkemman selvityksen. Tarvittaessa tapahtumasta ilmoitetaan tilaajalle ja valvontaviranomaiselle valvontalain 29 §:n mukaisesti.

Tapahtuman käsittelyyn kuuluu myös jälkipurku, joka toteutetaan asiakkaan ja henkilöstön kanssa tilanteen rauhoituttua. Jälkipurku tukee oppimista ja ennaltaehkäisee vastaavia tilanteita. Henkilöstölle tarjotaan tarvittaessa työterveyshuollon tukea, ja asiakkaalle mahdollisuus keskusteluapuun yksikön ulkopuolelta. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja dokumentoidaan, ja niiden toteutumista seurataan johdon katselmuksessa ja työsuojelutoimikunnan käsittelyssä.

4.2.2 Toimintatapa vakavassa vaaratapahtumassa

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

Vuorossa olevat työntekijät turvaavat muiden asiakkaiden tilanteen varmistamalla, ettei vaaratilanne toistu ja tapahtumapaikasta on tehty tarpeelliset havainnot. Tilanteen havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilölle, joka arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet, esimerkiksi ilmoitustarpeen poliisille ja ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen. Vuorovastaava ilmoittaa välittömästi asiakkaan läheisille

ja sopii jatkoyhteydenpidosta. Työntekijät varmistavat, että dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään viivytyksettä, sillä muistikuvat tapahtumasta häviävät nopeasti.

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

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

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

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

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

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

Syylisyyden kulttuuri ja henkilöstön tuki varmistetaan Asemakylässä avoimen ja turvallisen keskusteluympäristön avulla, jossa poikkeamat käsitellään rakentavasti IMS-järjestelmän kautta. Hyvän kohtelun suunnitelma ja dialoginen työote ohjaavat kunnioittavaan ja arvostavaan vuorovaikutukseen. Vakavien vaaratilanteiden selvityksissä esihenkilö varmistaa, että tutkinta toteutetaan johdonmukaisesti ja ilman syyllistämistä, huomioiden olosuhteet ja toimintaprosessit. Työntekijöitä tuetaan psykologisesti turvallisessa ympäristössä ja tarvittaessa työterveyshuollon kautta.

4.2.3 Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen

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

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

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

4.2.4 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitukset ja poikkeamat käsitellään IMS-järjestelmässä, analysoidaan tiimeissä ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Muistutukset ja kantelut käsitellään johdonmukaisesti, ja niiden perusteella tehdään tarvittavat muutokset. Henkilöstö perehdytetään palautekanaviin, kuten Easywhistleen ja IMS:ään. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja hyödynnetään tiimityössä. Valvontaviranomaisten ohjeet käsitellään johtoryhmässä ja jaetaan kaikkien yksiköiden käyttöön IMS-järjestelmässä.

5 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa (yksikön nimi) 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. Kehittämistarvehavainnointia voi tulla viranomaisten valvonta- ja ohjauskäynneiltä ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista. (Yksikön nimi) palveluvastaava/vastuuhenkilö/johtava sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

(Yksikön nimi) vastuuhenkilö 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, vastuuhenkilö sekä seurannan toteutuminen raportoidaan alla olevassa taulukossa. Tässä luvussa julkaisemme toimintavuoden kaikki kolme seurantaraporttia.

Seurantaraportointi:

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

<i>Seurantajakso: tammikuu – huhtikuu 2025</i>				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat Poikkeamissa korostuu erityisesti väkivallan uhka ja lääkeshoidon asiakkaasta riippuva toteutumattomuus.	Väkivallan uhkaan kiinnitetään huomiota asiakasvalinnassa, henkilökunnan osaamisen vahvistamisessa sekä arjen suunnittelussa. Tiimeissä käydään systemaattisemmin läpi poikkeamia.	Kevät 2025	Palvelu vastaava, tiimin esihenkilöt	<i>Asiakasvalintaan ja oikeanlaiseen yksilölliseen tukeen on panostettu tiimeissä ja terveydenhuollon puolelta. Tiivis keskustelu tiimeissä ja raportilla sekä arjen selkeä suunnittelu asiakkaiden haasteet ennakoivasti huomioon ottaen.</i>

<p>Asiakaspalaute</p> <p><i>Asiakaspalautetta on kerätty vuosikellon mukaisesti ja se on lähetetty hyvinvointialueiden edustajille.</i></p> <p><i>Asiakaspalautteet Asemakylästä ovat myönteisiä. Huoltajat, sosiaalityöntekijät ja nuoret itse kiittävät lämpimästi henkilökunnan sitoutumista, välittämistä ja arjen rikastuttamista. Yhteistyö on ollut sujuvaa, ja ohjaajien tuki on koettu korvaamattomaksi. Nuoret ovat viihtyneet hyvin ja kokeneet olonsa turvalliseksi - Asemakylän eho on erään asiakkaan mielestä "paras eho Suomessa".</i></p>	<p>Tiimivastaavien vuosikelloon merkataan asiakaspalautteen kerääminen.</p> <p>Käydään asiakaspalautteita läpi ja kannustetaan työntekijöitä erityisesti avoimen palautteen kirjaamiseen IMS-järjestelmään.</p>	<p>Kevät 2025</p>	<p>Tiimin esihenkilöt</p>	<p>Vuosikellon mukaisesti</p>
<p>Henkilöstöpalaute</p> <p><i>Asemakylän työyhteisössä vallitsee lämmin ja kannustava ilmapiiri, jossa hyvä tunnelma välittyy niin työntekijöihin kuin asiakkaisiin. Työnjako on selkeä ja yhteistyö sujuu arjessa hyvin - tiimihenki, avoimuus ja huumori tukevat jaksamista. Lähiesihenkilö kuuntelee ja huomioi toiveita, mikä lisää työtyytyväisyyttä. Vaikka työyhteisö on osin uusi, se on kehittymässä vahvaksi ja toimivaksi tiimiksi, jossa jokainen saa olla oma itsensä.</i></p> <p><i>Työyhteisössä on havaittu tarvetta selkeämmälle työnjaolle ja tasapuolisemmalle vastuunjaolle, jotta kaikkien panos pääsisi oikeuksiinsa. Palautteet osoittavat, että työntekijöillä on vahva halu kehittää yhteistyötä ja lisätä oikeudenmukaisuutta arjen tilanteissa. Tämä kertoo sitoutumisesta ja halusta rakentaa entistä toimivampaa ja tasavertaisempaa työilmapiiriä.</i></p>	<p>Ylläpidetään avoimen keskustelun kulttuuria unohtamatta jokaisen työntekijän panosta työhyvinvointiin ja positiivisen ilmapiirin vaalimiseen.</p> <p>Viedään tiimeihin keskustelua työnjaosta, tasapuolisuudesta, vastuista sekä työntekijöiden henkilökohtaisista vahvuuksista.</p>	<p>Kesä 2025</p>	<p>Koko henkilökunta</p>	<p>Viikkotiimit, työhajaus, kuukausitiimit, arki</p>

Omavalvontakysely-itsearviointi	Suunnitelmien ajantasaisuus ja seuranta: omavalvontasuunnitelma, hoito- ja kasvatussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma			
Auditointi/omavalvontapäivä	Seuraava aikataulutettu vuodelle 2026			
Ohjaus- ja valvontakäynnit	Jakson aikana ei ole ollut ohjaus- tai valvontakäyntejä			
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku/valvontalaki 29 §	Ei muistutuksia			
3X10D ja FIT <i>EHO:lla mittareiden tekemisestä on tullut rutiininomaista. Mittareiden tekeminen vaatii osastoilla kuitenkin jatkuvaa seuranta tiimin esihenkilöltä.</i> Hoito- ja kasvatussuunnitelma <i>Suunnitelmia tehdään ja ne ovat ajan tasalla.</i>	Haetaan työntekijöiden ohjauksella itseohjautuvuutta myös vaikuttavuusmittareiden käyttöön avaamalla niiden laajempaa tarkoitusta organisaation ja prosessien kehittämisessä.	Kesä, syksy 2025	Tiimin esihenkilöt	<i>Seurataan viikko- ja kuukausitimeissä mittareiden täyttöö</i>
Muut havainnot	Rakennuksen 2. vuoden takuutarkastus tehty yhdessä rakennuttajan ja omistajan kanssa. Korjaukset aikataulutettu välille kesä-elokuu 2025. Esihenkilöiden kehittämispäivä 6/25. Yksikön yhteinen kehittämispäivä (kaikki osastot) elokuussa 2025. Teemoja kerätään palautteiden perusteella.			

--	--	--	--	--

Seurantajakso: toukokuu – elokuu 2025

Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat <i>Lääke- ja turvallisuuspoikkeamia.</i>	Turvallisuuteen kiinnitetään huomiota asiakasohjauksella ja sisäisillä turvallisuusohjeilla.	Syksy 2025	Koko henkilöstö	Päivittäin
Asiakaspalaute <i>Palaute ollut todella positiivista etenkin lasten huoltajilta ja asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä.</i>	Jatketaan omalla tavalla tehdä töitä.	Syksy 2025	Koko henkilöstö	Päivittäin
Henkilöstöpalaute <i>Ei henkilöstökyselyjä raportoinnin aikavälillä</i>				
Omaevalvontakysely-itsearviointi				
Auditointi/ omavalvontapäivä <i>Ei auditointeja raportoinnin aikavälillä</i>				
Ohjaus- ja valvontakäynnit <i>Ei ohjaus- tai valvontakäyntejä raportoinnin aikavälillä</i>				
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§ <i>Ei muistutuksia raportoinnin aikavälillä</i>				
3X10D/FIT <i>Täytetään kokoajan osastoilla osana viikko-ohjelmaa ja omaohjausajoja.</i> Hoito- ja kasvatussuunnitelma <i>Päivitetään sovituin väliajoin.</i>				

Muut havainnot				
----------------	--	--	--	--

Seurantajakso: syyskuu – joulukuu 2025

Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
<p>Poikkeamat</p> <p>Väkivaltaista käyttäytymistä erityisen huolenpidon osaston lapsilta. Käytökseen on pystytty vastaamaan laadukkaasti ja vähentäen ko. käyttäytymistä.</p>	<p>Otetaan työnohjauksien suunnitteluun entistä enemmän työturvallisuusnäkökulma. Myös Avekki-koulutusten sisältöä mietitään tarkkaan tämä huomioon ottaen.</p>	<p>Kevät-syysy 2026</p>	<p>Palvelu vastaava</p>	<p><i>Kuukausittain</i></p>
<p>Asiakaspalaute</p> <p>IMS:n kootut avoimet palautteet ovat todella positiivisia. Niissä näkyy ammatillinen asenne, kohtaaminen, lämmin ja eheyttävä arki sekä kirkas työnantajamielikuva.</p>	<p>Käydään palautteita läpi aktiivisesti tiimissä – hyvä ruokkii hyvää.</p>	<p>Jatkuva</p>	<p>Palvelu vastaava, tiimin esihenkilöt</p>	<p><i>Viikoittain</i></p>
<p>Henkilöstöpalaute</p> <p>Palaute on käsitelty Asemakylän esihenkilöiden kesken ja huomioitu johtamisessa, työntekijöiden osallistamisessa ja osallistamisessa.</p>	<p>Osallistetaan henkilöstöä työn suunnittelussa ja mahdollisuuksien mukaan yksikössä tehtävissä päätöksissä.</p>	<p>Jatkuva</p>	<p>Palvelu vastaava, tiimin esihenkilöt</p>	<p><i>Kuukausittain</i></p>
<p>Omavalvontakysely-itsearviointi</p> <p>Laadittu ajantasaisesti</p>	<p>Tarkastetaan omavalvontakyselystä ajanmukaiset tehtävät yksikössä. Hyvä ja toimiva seurantatyökalu.</p>	<p>1/26</p>	<p>Palvelu vastaava</p>	<p><i>Kvartaaleittain</i></p>
<p>Auditointi ja omavalvontapäivä</p>	<p>Otetaan tarkasteluun yksikön toimintamallit ja käytännöt kehittämisen näkökulmasta.</p>	<p>1/26</p>	<p>Palvelu vastaava, tiimin esihenkilöt, laatu päällikkö,</p>	<p><i>Kuukausittain</i></p>
<p>Ohjaus- ja valvontakäynnit</p> <p>Ei ohjaus- ja valvontakäyntejä</p>				

<p>Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§</p> <p>Ei muistutuksia.</p>				
<p>3X10D ja FIT</p> <p>Mittareiden käytön seuranta.</p> <p>Hoito- ja kasvatussuunnitelmat on laadittu ajantasaisesti ja sitä seurataan.</p>	<p>Vaatii jatkuvaa seurantaa ja muistuttelua. Kalenterointi tärkeää.</p>	<p>Jatkuva</p>	<p>Palvelu vastaava, tiimin esihenkilöt</p>	<p><i>Kuukausittain</i></p>

6 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa yksikön nimi vastuuhenkilö.

Oulussa, 13.1.2026

Lasse Jauhola

Palveluvastaava