

Humana

Nikkarinharju, Oksa 2 omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	5
2.2	Omaevalvontasuunnitelman seuranta	5
2.3	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	6
4	Omaevalvonnan toimeenpano	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	7
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3	Riskienhallinnan työnjako	9
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	10
4.5	Riskien tunnistaminen	10
4.6	Ilmoitusvelvollisuus.....	11
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	11
4.8	Korjaavat toimenpiteet	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma	12
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	12
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	15
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	16
5.5	Asiakkaan oikeusturva.....	16
5.6	Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja	18
6	Palvelun sisällön omavalvonta	19
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	19
6.2	Koulunkäynti	19
6.3	Ravitsemus	19
6.4	Hygieniäkäytännöt	20
6.5	Infektioiden torjunta	20
6.6	Kestävä kehitys	20
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito	21
6.8	Lääkehoito	21
6.9	Monialainen yhteistyö.....	22
7	Asiakasturvallisuus	22
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	22
7.2	Terveysuojelulain mukainen omavalvonta	22
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	23
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	24
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	24

7.6	Toimitilat	25
7.7	Teknologiset ratkaisut	25
7.8	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	25
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	26
8.1	Asiakastietojen käsittely	26
8.2	Asiakastyön kirjaaminen	27
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	28
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	29
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	29

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Matiimi oy

Y-tunnus: 0706096-2

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Kangasala

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Nikkarinharju

Katuosoite: Harjunsalontie 6

Postinumero: 36220 Postitoimipaikka: Kangasala

Sijaintikunta: Kangasala, Pirkanmaa

Palvelumuoto: Lastensuojelun sijaishuollon laitoshoido

Esihenkilö: Vilma Hemminki

Puhelin: 050 4729095

Sähköposti: vilma.hemminki@humana.fi

Henkilöstömäärä; 9

Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta:

Palveluala, joka on rekisteröity:

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 13.10.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Alihankintana ostetut palvelut

Työnohjaus, perheterapeutti Ossi Väkevä

Myös uuden käytännön mukaisesti lääkehoitosuunnitelman sekä lääkehoitolupien hyväksyminen ja allekirjoitus ostetaan toisinaan ostopalveluna, Terveytesi Palvelut Oy:n kautta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu toiminnan alkaessa 20.10.2022 silloisen yksikönjohtajan johdolla yhdessä työryhmän kanssa. Sittemmin omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty säännöllisesti toiminnan tai henkilöstön oleellisesti muuttuessa. Viimeisin päivitys on tehty huhtikuussa 2024 uuden yksikönjohtaja Vilma Hemmingin sekä muun työryhmän toimesta.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma kulkee osana yksikön arkea ja sitä tarkastellaan sekä päivitetään kuukausittain pidettävissä tiimipalavereissa niiltä osin kun sen päivitys on tarpeen. Suunnitelmaa tarkastellaan aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tehdään yhdessä työryhmän kanssa ja sen päivityksestä vastaa yksikönjohtaja Vilma Hemminki yhdessä osaston vastaavan ohjaajan kanssa.

Omavalvontaan tutustuminen on osana työntekijöiden perehdytystä. Nikkarinharjussa työharjoittelujaan suorittavat sosiaali- ja terveysalan opiskelijat perehtyvät aina myös omavalvontasuunnitelmaan ja heillä on mahdollisuus tehdä suunnitelmaan muutos- ja kehittämissuhteita.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on kaikilta osin julkinen. Se on nähtävillä yksikön yleisissä tiloissa kansiossa, sekä yksikön verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma toimitetaan sijoitettujen lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille sekä esitellään taloon muuttaville lapsille ja heidän huoltajilleen sekä läheisille.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Nikkarinharjun toimintayksikkö on 14-paikkainen erityistason lastensuojeluyksikkö Kangasalla Harjunsalon alueella, noin 20 minuutin ajomatkan päässä Tampereen keskustasta. Nikkarinharju

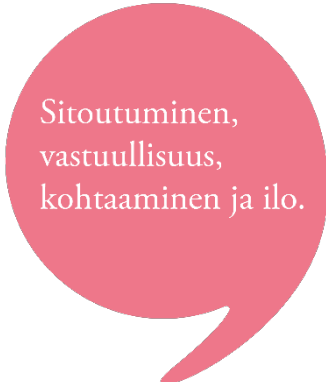
sijaitsee keskeisellä alueella hyvien kulkuyhteyksien ja julkisten yhteyksien varrella, koulujen ja harrastusten lähellä.

Nikkarinharjussa toimii kaksi samassa kiinteistössä sijaitsevaa erillistä asuinyksikköä Oksa 1 ja Oksa 2.

Oksa 2 on ensisijaisesti tarkoitettu 15-17-vuotiaille psyykkisesti ja neuropsykiatrisesti oirehtiville lapsille ja nuorille. Nikkarinharjun osaamisalueeseen kuuluu myös vahvaa osaamista nuorten päihdetaustasta, traumataustasta sekä käytöshäiriöistä. Lapset voivat asua Nikkarinharjussa täysi-ikäisyyteen asti. Oksa 2:ssa painotetaan arjen hallintaa, koulunkäynnin tärkeyttä sekä rajat asettavaa aikuisuutta. Lasten kasvatustyöstä vastaavat sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittaneet lastensuojelun ammattilaiset, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä lasten verkostojen, kuten lasten läheisten, sosiaalityöntekijöiden, koulun sekä eri terveydenhuollon tahojen kanssa.

Oksa 2:ssa kasvatamme, ohjaamme ja hoivaamme lapsia niin, että he oppivat toimimaan arkielämässä. Avoimen vuorovaikutuksen ja selkeiden rakenteiden avulla luomme Oksa 2:n tasapainoisen ja turvallisen arjen. Vahvan omaohjaajuuden ja luottamuksen rakentamisen kautta tuemme suunnitelmallisesti lapsen yksilöllistä kehitystä. Oksa 2:n tärkeimpiä työkeinoja on lapsen kohtaaminen sekä yhteyden luominen. Meille Oksa 2:ssa on tärkeää osallistaa nuoret mukaan oman elämänsä ammattilaisiksi ja jäseniksi, ottamalla heidät mukaan päätöksen tekoon ja arjen suunnitteluun.

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Nikkarinharju ja sen osasto Oksa 2, ovat osa Humana organisaatiota ja kaikkea sen toimintaa ohjaavat Humanan yhteiset arvot:

Sitoutuminen – *Minunkin tekemä*

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.

Vastuullisuus - *Erilaisuus on hyvinvointia*

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

Kohtaaminen ja ilo - Huomaa hyvä tänään

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänsä. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

Arvomme korostavat palvelun "ihmiseltä ihmiselle" näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ja ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteuttaminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Nikkarinharjussa on käytössä poikkeamajärjestelmä Gurufield, johon kirjataan kaikki niin asiakastyötä kuin työympäristöäkin koskevat riskitilanteet, kehitysehdotukset sekä muut huomiot. Gurufieldiin voi työntekijä tehdä kirjaukset myös tarvittaessa nimettömänä.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaan, niiden tunnistamiseen sekä käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi asiakaspoikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Poikkeamien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

Riskien ja poikkeamien läpikäyntiä ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esimiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamia tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä. Asiakkaiden (sekä lasten huoltajien ja

läheisten että palveluntilaajien) on mahdollista jättää myös nimettömänä palautetta toiminnasta Humanan nettisivujen kautta, sekä asiakaspalaute roidu- järjestelmän kautta.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa.

Nikkarinharjussa käytännön mukaisesti riskitilanteet ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään poikkeamien hallinta ohjelma Gurufieldissa. Lääkepoikkeamat kirjataan lisäksi asiakasraportointijärjestelmä Domacareen. Poikkeamat tulevat reaaliaikaisesti yksikönjohtajalle käsiteltäväksi, joista hän tekee kuukausittain yhteenvedon, joka käydään yhteisesti työntekijöiden kanssa läpi kuukausittaisissa tiimipalaverissa. Poikkeamasta riippuen tilanteet käydään läpi myös työntekijä - esihenkilö tasolla jo heti kun mahdollista. Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ohjataan Gurufieldissä vastaavalle saraanhoitajalle Mia Niemelälle, joka osaltaan käsittelee poikkeamat Gurufieldissä, koostaa niistä yhteenvedon joka käsitellään joko kuukausittain tiimipalaverissa, tai tarpeen mukaan viikotain viikkopalaverissa. Molemmista kirjataan muistiot.

Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon.

Gurufield- poikkeamien tullessa pohditaan työryhmässä tulisiko Oksa 2:n toimintatapoja muuttaa, jotta vastaavilta tapahtumilta säästyttäisiin jatkossa. Mikäli toimenpiteisiin ryhdytään, tehdään muutokset myös omavalvontasuunnitelmaan.

Oksa 2:ssa yleisimpinä poikkeamina esiintyy lääkehoitoon liittyvät poikkeamat, jonka jälkeen tilanteet käydään työyhteisössä läpi ja pohditaan, tarvitaanko asiaan lisää koulutusta vai riittääkö esimerkiksi toimintatapojen ja ohjeistusten kertaus. Lääkehoidon poikkeamista ja niiden käsittelystä on vastuussa vastaava sairaanhoitaja Mia Niemelä. Poikkeamien perusteella pohditaan myös, tuleeko lääkehoitosuunnitelmaan tehdä muutoksia.

Oksa 2:ssa on usein myös suurimpina riskitekijöinä haastavat asiakastilanteet, psyykkinen ja toisinaan myös fyysinen väkivalta. Tähän liittyvät tilanteet käydään aina akuutisti huolella läpi yksikönjohtajan ja turvallisuusvastaavan toimesta ja mietitään yhdessä, kuinka näissä tilanteissa on toimittu ja kuinka jatkossa tulisi toimia. Oksa 2:ssa pyritään koko henkilökunta kouluttamaan MAPA-koulutuksilla, joten tämänkaltaisiin riskitekijöihin on pyritty hakemaan ennaltaehkäisevää ratkaisua mm. kouluttautumisen kautta. Kaikki niin henkiseen kuin fyysiseenkin väkivaltaan liittyvät tilanteet otetaan vakavasti ja käydään läpi niin lasten kuin aikuisten kanssa. Toisinaan mietitään tilanteita yhdessä muiden hoitavien tahojen kanssa, kuin myös läheisten sekä nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä-piti tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta lähiesimiehen johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti tilanteet sekä sattuneet tapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään Gurufieldiin. Tilanteet käydään aina läpi niin nuoren kuin työntekijän kanssa huolellisesti sekä laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi tiimipalaverissa pidetyissä turva-varteissa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi Oksa 2:ssa järjestetään työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta. Työterveyden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä henkilöstön hyvinvoinnin tukemiseksi ja asiakastyön laadun varmistamiseksi. Henkilöstölle on myös mahdollisuus järjestää työterveyden kautta psykologin vastaanottoa.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Yksikönjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

- Nikkarinharjun tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.
- Työ tapahtuu asiakkaiden luonnollisessa elinympäristössä, kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on liikkuvaa, vaihtelevaa ja saattaa sisältää siirtymiä päivän aikana kaupungista toiseen.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsinkin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, viikoittainen tiimi, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit.
- Mahdollinen riskiselvitys tehdään vuosittain työyhteisön kesken. Selvitys tehdään tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.

- Humana Oy:lla ja Nikkarinharjulla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Työ on yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys.
- Perekäytöksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilöt sekä mahdollinen työpari.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

1. Tunnistetaan riskit yksikössä, otetaan puheeksi yhdessä työryhmässä sekä yksikönjohtajan kanssa.
2. Tehdään riskistä Gurufield- poikkeama.
3. Gurufield poikkeamat suunnataan yksikönjohtajalle käsiteltäväksi, (tai vastaavalle sairaanhoitajalle) joka käsittelee poikkeamat ja pohtii omalta osaltaan ratkaisuja tilanteeseen tai ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin.
4. Kaikki poikkeamat käsitellään kerran kuussa työyhteisön kesken tiimipalaverissa, tarvittaessa useammin, esim viikkopalaverissa. Koko työryhmän kesken mietitään riskien syyt, aiheuttajat sekä toimenpiteet tilanteiden ehkäisemiseksi jatkossa. Reflektoidaan omaa toimintaa ja mietitään muutostarpeita.
5. Kirjataan tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan tiimipalaverin yhteydessä.

4.5 Riskien tunnistaminen

Nikkarinhajrussa käydään vuosittain läpi riskien kartoitus- lomakkeet, joiden perusteella mietitään mitä toimenpiteitä tulisi tehdä riskien ja tapaturmien minimoimiseksi sekä ennaltaehkäisemiseksi. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Nikkarinharjussa on työympäristön riskientunnistamista varten käytössä kolme kertaa vuodessa pidetyt turvallisuuskävelyt, johon osallistuu koko työyhteisö. Nikkarinharjun ympäristö käydään läpi kiertäen ja käydään läpi turvalliseen työympäristöön liittyvät huomiot ja seikat ja näiden tunnistamisen jälkeen tehdään tarvittavat korjaukset välittömästi kiinteistöhuollon toimesta.

Riskienhallinnan tärkeänä työkaluna Oksa 2:ssa on käytössä Gurufield-poikkeama järjestelmä. Gurufieldin käyttöön ja siellä käsiteltäviin riskeihin ja poikkeamiin on selkeät ohjeistukset osastolla. Sen avulla kukin työntekijä voi akuutisti ilmoittaa tapahtuneesta poikkeamasta eli työhön ja sen ympäristöön liittyvästä epäkohdasta tai huomiosta. Poikkeamat käsitellään joka kuukausi

työryhmän tiimipalaverissa ”turvavarteissa”, joissa pohditaan, tuleeko toimintaan ja samalla omavalvontasuunnitelmaan tulla muutoksia poikkeamien ennakoimiseksi.

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta säädetään sotevalvontalain 29§ palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuudella.

Lain mukaisesti henkilöstön tulee ilmoittaa viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä toimipisteen vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden

Yksikönjohtajan tulee ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita toimipiste ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Yksikönjohtajan on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

30§ mukaan vastuuhenkilöllä on velvollisuus tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Läheltä piti-tilanteiden, haittatapahtumien ja epäkohtien kirjaaminen tapahtuu poikkeamajärjestelmä Gurufieldin kautta. Näistä kirjauksista tulee automaattisesti viesti yksikön esihenkilölle, tai vastaavalle sairaanhoitajalle, jotka käsittelevät poikkeamat viipymättä. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Poikkeaman tultua yksikönjohtajan tai vastaavan sairaanhoitajan käsittelyyn, käy hän keskustelua tilanteessa olleiden työntekijöiden kanssa. Poikkeamasta vastaava henkilö prosessoi tilanteen kulun ja pohtii sen aiheuttamat seuraukset toiminnalle, sekä pohtii riskimatriisin avulla tapahtumien vakavuuden, sekä määrittää korjaavat toimenpiteet, jotka ohjaa asiaan liittyvälle työntekijälle, usein esimerkiksi omaohjaajalle.

Kaikki poikkeamat käydään yhteisesti läpi myös tiimipäivinä ja pohditaan yhteisesti kuinka tilanteissa olisi voitu toimia ja tullaan mahdollisesti jatkossa toimimaan riskien minimoimiseksi ja jottei vastaava tilanne uusiutuisi.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa läheisten tai huoltajan kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

4.8 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet määrittää poikkeaman vastaanottanut yksikönjohtaja tai vastaava sairaanhoitaja. Korjaavat toimenpiteet merkitään poikkeamaan tehtäväksi ja osoitetaan tilanteessa olevalle työntekijälle tai esimerkiksi omaohjaajalle hoidettavaksi. Tapaukset myös keskustellaan yhdessä työryhmän kanssa ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaa niiltä osin kuin se todetaan korjaavien toimenpiteiden kannalta tarpeellisiksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Kun lapsi on sijoitettu Nikkarinharjuun avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan yhdessä nuoren ja läheisen kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. (lastensuojelulaki 30 § 5 mom). Hoito- ja kasvatussuunnitelma konkretisoi asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet arkipäivän tavoitteiksi ja kuvaa yksityiskohtaisesti sen, miten lapsen tarpeisiin vastataan. Lastensuojelulaki 30 § 5 mom (Finlex)

Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteista. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään aina kun nuoren tilanteessa tai tavoitteissa tapahtuu muutosta, tai sen päivittäminen on muuten tarpeen. Hoito- ja kasvatussuunnitelma annetaan tiedoksi asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Suunnitelmaa seurataan mm. kuukausiyhteenvedon, päivittäiskirjausten, yhteenvetojen, sekä asiakkaan kuulemisen ja kokemisen kautta. Nikkarinharjussa tullaan kevään 2024 aikana ottamaan käyttöön arviointimittaristo RAI. Arvioinnin toteutumisesta vastaavat omaohjaajat yhdessä nuoren kanssa, mutta niitä pohditaan yhdessä myös yhteisissä tiimipalavereissa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteita ja niihin pääsyä käydään läpi yhteisissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Oksa 2:n arkea ohjaavat yhteiset toimintatavat, mutta jokaisen nuoren kohdalla noudatetaan omia yhdessä nuoren kanssa sovittuja aikatauluja ja suunnitelmia sekä tavoitteita. Oksa 2:n nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa arjessa tapahtuviin itseään koskeviin asioihin mm. tekemällä omaa arkeaan jäsentävät viikkosuunnitelmat. Näin lapset saavat vaikuttaa oman arkensa suunnitteluun. Kaiken työskentelyn lähtökohtana on lapsen kuuleminen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen.

Nuoria kuullaan arjessa päivittäin ja tämän lisäksi Oksa 2:ssa järjestetään nuorten palaveri joka torstai, jossa pohditaan yhdessä mm. nuorten esiin tuomia ilmiöitä, keskustellaan arjesta Oksa 2:ssa ja kuullaan nuorten toiveita arjen suhteen. Palaveriinkin osallistuu jokainen talossa paikalla oleva nuori ja vuorossa olevat ohjaajat. Nuorilla on myös mahdollisuus vaikuttaa talon yhteiseen toimintaan ja aktiviteetteihin, sekä toiveita kysellään nuorilta palavereissa.

Päivittäisraportoinnissa käytetään osallistavaa kirjaamista, jossa nuori saa itse osallistua päivän tapahtumien kirjaamiseen omiin asiakastietoihinsa. Sosiaalityöntekijöille lähetettävissä kuukausikoosteissa on olemassa erillinen osio nuoren omille kommenteille, jotta nuoren ääni tulee aina esille koosteita laatiessa. Koosteet tehdään siis osittain yhdessä nuoren kanssa, huomioiden asiakkaan toimintakyky sekä iänmukainen kehitystaso, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Nuoret osallistuvat kaikkeen itseään koskevaan päätöksentekoon ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Toisinaan, jotta sijaishuollossa voidaan turvata lapsen kehitys ja hyvinvointi joudutaan turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Voi hyvin olla asiakkaan edun mukaista rajoittaa häntä, mutta samalla on huolehdittava mikä kokemus siitä jää. "Elämä jatkuu myös rajoitteen jälkeen".

Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa, joita Oksa 2:ssa noudatetaan.

LSL:n mukaisilla rajoittamistoimenpiteillä puututaan aina perustuslaissa säädettyihin perusoikeuksiin. Rajoittamistoimenpiteellä pitää turvata lapsen vahvempi perusoikeus, eli Perustuslain 19§n säätelemä oikeus ihmisarvoisen elämän edellyttämään välttämättömään huolenpitoon. Tästä syystä rajoitustoimenpidettä käytettäessä on aina punnittava sen välttämättömyys tavoitellun päämäärän saavuttamiseksi. Käytännössä tulee pyrkiä siihen, että rajoittamistoimenpiteisiin ei tarvitsisi turvautua kovin usein, vaan tilanteet saadaan ratkaistua muilla keinoin. (Saastamoinen 2010, 152)

Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä voidaan välttää esim. seuraavin keinoin: Nuorten kanssa pyritään vuorovaikutussuhteeseen. Nuorten mielipidettä kysytään häneen liittyvässä päätöksenteossa. Jokaisen nuoren kanssa pyritään sopimaan etukäteen toimintamallit eri tilanteissa, esimerkiksi konfliktitilanteissa. Selkeillä rakenteilla pyritään ennalta ehkäisemään sellaisten tilanteiden syntymistä, joissa olisi tarvetta käyttää rajoitteita ja pakotteita.

Nikkarinharjussa voidaan huostaanotettuihin lapsiin kohdistaa LSL:n (417/2007) 11. luvussa säänneltyjä rajoitustoimenpiteitä, joita ovat yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetyksen tarkastaminen sekä lähetysten ja luovuttamatta jättäminen, liikkumavapauden rajoittaminen, ja kiinnipitäminen. Lastenkodilla on saatavilla Kati Saastamoisen Lapsen asema sijaishuollossa – käsikirja arjen toimintaan, jossa on seikkaperäiset ohjeet rajoitustoimenpiteistä päättämiseen ja niiden toimeenpanoon. Lisäksi Nikkarinharjussa on yksityiskohtaisempi ohjeistus rajoitustoimenpiteiden toteuttamisesta, johon jokainen työntekijä on perehtynyt. Nämä kuuluvat uuden työntekijän perehdytykseen. Rajoitustoimenpiteisiin sekä lastensuojelulakiin tutustumiseksi järjestetään yksikössä myös säännöllisesti koulutuksia. Rajoitustoimenpiteisiin liittyvä koulutus löytyy myös Humanalle suunnatussa verkkokoulutusympäristö Skholesta.

Rajoitustoimenpiteiden keskeiset tavoitteet ovat

- 1) varmistaa osaltaan huostaanoton tarkoituksen toteutuminen
- 2) lapsen itsensä tai toisen henkilön suojaaminen.

Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjallinen päätös tai selvitys.
Lomakkeet löytyvät Domacaresta.

Toteutetut rajoitustoimenpiteet tulee kirjata myös lapsen omaan asiakasraporttiin. Kaikki päätökset toimitetaan todisteellisesti asianosaisille. Selvitykset kiinnipidosta ja henkilöntarkastuksesta toimitetaan välittömästi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Haltuun otetut aineet ja esineet säilytetään toimistossa lukollisessa kaapissa. Alkoholilain 60§:n perusteella haltuun otettu alkoholi hävitetään todisteellisesti. Huuhausaine-, poliisi- ja järjestyslain perusteella mm. huuhausaineet, luvattomat ampuma-aseet, aseiden osat, patruunat, erityisen vaaralliset ammukset ja kaasusumutteen sekä räjähteet pitää luovuttaa poliisille. Aineet ja esineet pakataan niin, että ne eivät voi sekaantua muihin tavaroihin ja että niistä näkyy, kenelle ne kuuluvat ja koska ne on otettu talteen.

Vuorossa olevat työntekijät arvioivat, milloin on kyse normaalin kasvatustehtävän hoitamisesta, jolloin riittää tavanomainen raportointi, ja koska vaaditaan rajoitustoimenpiteen käyttämistä ja siihen liittyvää päätöksentekoa. Yksikössä on rajoittamistilanteita varten päätöksentekoa ohjaamaan erillinen delegointisääntö, joka on toimistossa esillä.

Jokaisen rajoitustoimenpiteen jälkeen nuoren kanssa käydään tarkasti läpi rajoitustoimenpiteen kulku sekä perusteet tehdyille rajoitustoimenpiteille. Nuoren kanssa mietitään myös yhdessä

kuinka jatkossa tilanteelta vältytään. Lapsen kanssa täytetään yhdessä lapsikohtainen arvio, johon keskustelun tuomat ajatukset kirjataan. Lapsikohtaiset arvioinnit toimitetaan nähtäväksi myös asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, sekä huoltajille.

5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Oksa 2:ssa jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti. Oksa 2:n arjessa toki on tietyt struktuurit, jotka käsittävät jokaista Oksa 2:n nuorta, mutta kaikkien kohdalla tilanteet ovat sovittavissa erikseen yksilöllisesti. Oksa 2:n vahvuuksia ovatkin nuorten arvostaminen, kunnioittava kohtaaminen, empatia, sekä se, että kaikki toiminta tapahtuu lastensuojelulain antamissa rajoissa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihuoltoa ja ihmisarvoista kohtelua ilman syrjintää. Oksa 2:ssa nuoria kohdellaan kunnioittavasti ja asiallisesti, jokaisen yksilölliset tarpeet huomioiden, siten että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Oksa 2:ssa nuorten omia mielipiteitä kunnioitetaan, omaa tyyliä kannustetaan sekä tuetaan omien mieltymysten esiin tuomiseen.

Oksa 2:ssa on käytössä hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jonka tarkoituksena on selkeyttää, vahvistaa ja ylläpitää yhteisiä yleisesti hyväksyttäviä ohjeistuksia, tavanomaisia kasvatuksellisia rajoja, lainsäädännöstä tulevia oikeuksia ja velvollisuuksia sekä henkilökunnalle että lapsille. Oksa 2:n nuoret ovat yhdessä aikuisten kanssa koonneet hyvän kohtelun suunnitelman ja näin ollen ovat saaneet tuoda julki ajatuksiaan hyvästä kohtelusta. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain yhdessä nuorten kanssa. Hyvän kohtelun suunnitelmassa käydään yhdessä nuorten kanssa läpi rajoitustoimenpiteitä sekä niiden käyttöä juuri Oksa 2:ssa jolloin sen tarkoituksena on myös ehkäistä ja vähentää rajoitustoimenpiteiden käytön tarvetta.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskysely Roidun tai Humana Oy:n nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esimies ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa.

Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa hyvällä tavalla palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden vähäiseen määrään yleensä vaikuttaa asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme on läpinäkyvää ja eettistä.

5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden sekä heidän läheistensä ja sosiaalityöntekijöiden kanssa keskustellaan avoimesti mieltä askarruttavista asioista sekä heränneistä epäkohdista. Pyrimme heti asiakkuuden alussa luomaan avoimen ja turvallisen vuorovaikutuksen nuoriin, sekä heidän läheisiin, jotta heillä olisi kokemus siitä, että voivat avoimesti tuoda esiin näkökulmat ja mielipiteet hoidon onnistumiseksi.

Sijoituksen alussa täytetään nuoren ja läheisten kanssa tulo haastattelu- lomakkeet, joiden kautta päästään suhteen luomisessa alkuun. Omaohjaajat pitävät huolta, että vanhemmat kutsutaan myös myöhemmin tasaisesti yksikköön kahvittelemaan ja juttelemaan nuoren asioista tai mistä vaan muusta mieleen tulevasta. Hyvät suhteen nuoren tärkeisiin ihmisiin on nuoren kuntoutumisen kannalta tärkeää. Nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijään ollaan yhteydessä tarpeen mukaan, kuitenkin niin usein, että sosiaalityöntekijällä on tieto ajankohtaisista nuoren elämään liittyvistä asioista. Suurimmat päätökset tehdään aina yhteistyössä eri verkostojen kanssa.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Kangasalan kaupunki, Johtava sosiaalityöntekijä Marja Katajamaa
p. +358 406139936

Osoitetiedot: Urheilutie 15, 36200 Kangasala, PL 50, 36201 Kangasala. marja.katajamaa@pirha.fi

Yksikön vastuuhenkilönä toimii yksikönjohtaja Vilma Hemminki p. 0504729095, Harjunsalontie 6,
36220 Kangasala, vilma.hemminki@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Seuraava arkipäivä

Sosiaaliasiavastaava

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden:

1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0405045249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot:

- Lähetä sähköpostia:
 - asiakaspalvelu@avi.fi (suomi)
 - Asiasi käsittelyä nopeuttaa, kun kerrot paikkakunnan tai aluehallintoviraston, jonka alueella toimit.
- Soita:
 - ma-pe klo 9.30–15.30
 - 0295 016 780 (suomi)

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

5.6 Omaohjaaja

Oksa 2:ssa työskentely nuorten ja läheisten parissa perustuu hyvin vahvasti kohtaamiseen ja luottamussuhteen luomiseen. Oksa 2:ssa jokaisella nuorella on kaksi omaohjaajaa, joiden vastuulla on nuoren kanssa arjen suunnittelu, nuoren elämän tarkastelu, sekä yhdessä sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi suunniteltu työskentely.

Omaohjaajalla on suuri rooli myös yhteydenpidossa nuoren vanhempiin ja läheisiin ihmisiin. Oksa 2:ssa omaohjaajatyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Omaohjaajat tekevät yhdessä nuoren kanssa kerran kuussa omaohjaajatyön suunnitelman, jossa mietitään työlle yhteiset tavoitteet sekä suunnitellaan yhteistä tekemistä. Omaohjaaja-aikaa varataan Oksa 2:ssa työskentelyyn vähintään kolme tuntia viikossa. Omaohjaajat laativat työparin kanssa suunnitelman omaohjaajatyöskentelylle, jonka toteutumista seurataan ja tuetaan vastaavan ohjaajan toimesta, tiimipäivissä sekä yksikönjohtajan pitämässä henkilökohtaisissa ohjauskeskusteluissa. Omaohjaajatyön suunnittelulle on olemassa siihen erikseen laadittu lomake, jota Oksa 2:ssa tulee käyttää omaohjaajatyön suunnittelun ja arvioinnin tukena.

Lisäksi omaohjaajat auttavat ja tukevat lapsia koulunkäynnissä sekä sosiaalisten suhteiden solmimisessa ja ylläpidossa ja toimivat turvallisina aikuisina. Omaohjaajat vastaavat lapsen hankinnoista ja vapaa-ajan kuten harrastusten tukemisesta. Omaohjaajatyöhön kuuluu tiiviinä osana perhetyö. Omaohjaajaparit sopivat perhetyön toteuttamisesta ja järjestelyistä yhdessä työryhmän ja perheen kanssa.

Omaohjaajatyöskentely ja suhteen luominen lapseen on päivittäistä arjessa tapahtuvaa vuorovaikutusta.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokaiselle lapselle laadintaan asiakassuunnitelma, joka tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelmassa sovittuja tavoitteita konkretisoidaan hoito- ja kasvatussuunnitelmassa ja tavoitteiden saavuttamista tarkastellaan myös viikoittain järjestettävillä omaohjaaja ajoilla.

Sijaishuoltoyksikössä on selkeä päiväohjelma, joka luo struktuuria arkeen. Lisäksi jokaisella lapsella on viikoittain omaohjaaja-aikaa, jonka hän viettää yksikössä taikka käy hoitamassa asioitaan omaohjaajan kanssa tai järjestää muuten mieluista yhteistä toimintaa omaohjaaja suhteen luomiseksi. Lapset oppivat huolehtimaan tavallisista kotitöistä kuten ruuanlaitosta, kaupassakäynnistä ja siivoamisesta, sillä heidät otetaan mukaan näihin töihin kunkin lapsen tilanteen mukaisesti. Lapsen vastuu näiden töiden tekemisessä riippuu hänen iästään ja toimintakyvystään. Rahankäyttöä lapsi oppii käyttörahan avulla.

Pitkäkestoisessa omaohjaajasuhteessa lapsen on mahdollista oppia luottamaan aikuisiin ja tunnistamaan erilaisia tunteita sekä hallitsemaan niitä.

6.2 Koulunkäynti

Nikkarinharjuun sijoitetut lapset käyvät koulua Kangasalan perusopetuksessa, taikka kunkin lapsen tarpeiden mukaan järjestettävässä opetuksessa. Nikkarinharjun nuoret opiskelevat myös lähialueiden ammattioppilaitoksissa ja lukioissa. Uuden lapsen koulunkäyntiä suunniteltaessa ollaan yhteydessä Kangasalan koordinoivaan erityisopettajaan ja hänen kanssaan mietitään lapselle sopivaa opetusryhmää. Lapsen koulunkäyntiin liittyvien tietojen vaihtaminen tapahtuu koulujen kesken, yksiköstä varmistetaan, että kaikki tarvittava tieto on siirtynyt vanhalta koululta uudelle koululle. Uuden koulun kanssa järjestetään myös neuvottelua, johon osallistuu omaohjaaja, lapsi, huoltaja ja sosiaalityöntekijä lisäksi koulun henkilökuntaa.

6.3 Ravitsemus

Yksikössä on tarjolla päivittäin aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Ruokaa voi saada myös muina aikoina, esim. yöllä. Ruokavalion ravitsemuksesta ja vaihtelevuudesta huolehditaan 10 viikkoisella ruokalistalla. Nuorten erityisruokavaliot otetaan huomioon. Nuorten ravitsemustilaa voidaan seurata hyvin, koska ohjaajat syövät yhdessä nuorten kanssa. Jos jotain huolestuttavaa ilmenee, tuodaan se esille päiväraportilla, jossa tehdään tarvittavat päätökset asian korjaamiseksi.

6.4 Hygieniakäytännöt

Nikkarinharjun molemmille osastoille on laadittu siivoussuunnitelma, jossa määritellään päivä- ja viikkosiivousten sisältö. Yksikön ohjaajat vastaavat yksikön yleisten tilojen siisteydestä ja puhtaudesta lapsia osallistaen. Lapset siivoavat oman huoneensa vähintään kerran viikossa ja saavat siihen tarvittaessa apua ja tukea ohjaajilta. Oksa 2:ssa on maanataisin Nuorten siivouspäivä, jolloin myös vuorotellen hoitavat oman osuutensa yksikön siisteydestä.

Lapsia ohjataan ja valvotaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Hygieniakasvatukseen kuuluu, että lapset käyvät päivittäin pesulla ja pesevät hampaansa.

Terveellisillä ruokailutottumuksilla ja säännöllisellä ateriarytmillä edistämme myös suunterveyttä. Suunterveyteen kiinnitetään yksikössä huomiota. Tarvittaessa asiakkaita ohjeistetaan hampaiden pesemisessä ja hammasvälien puhdistamisessa. Hammashoidon tarve selvitetään aina sijoituksen alussa.

Lapsen sairastaessa tarttuvaa infektiota tai muuta tarttuvaa sairautta henkilökunta ohjaa tarkempaan käsihygieniaan, välttämään aiheetonta kanssakäymistä muiden kanssa ja tehostaa yksikön siivousta. Mahdollisista pandemioista on toimintaohjeet valmiussuunnitelmassa. Vakavista viruksista laaditaan erillinen liite omavalvontasuunnitelmaan.

Pyykkihuollosta vastaavat Oksa 2:sen ohjaajat yhdessä lasten kanssa, lasten ikä- ja kehitystaso huomioiden.

6.5 Infektioiden torjunta

Infektioita ehkäistään huolellisella hygienialla ja tarvittaessa suojaristeiden avulla (esim. kasvomaskit). Mikäli lapset sairastavat, niin heitä ohjataan sairastamaan omissa huoneissa ja heidän käyttöönsä varataan omia wc- ja suihkutiloja.

Nikkarinharjussa toteutetaan terveydenhuollon mukaista infektioiden torjuntaohjeistusta.

6.6 Kestävä kehitys

Yhtiön strategiassa painotetaan entistä enemmän kestävästä kehityksestä. Ekologinen kestävyys pyritään huomioimaan kaikessa toiminnassamme. Ympäristöasiat ovat tärkeä osa myös lasten ja

nuorten kasvatusta ja ohjaamista kohti vastuullista aikuisuutta. Nuorten kanssa keskustellaan kierrätyksestä ja ekologisista tavoista toimia. Lapsia ohjataan välttämään turhaa veden juokсутusta, sammuttamaan valot huoneesta poistuessa ja kierrättämään myös omat roskat. Yksikössä käytetään luontoystävällisiä pesuaineita ja vältetään turhaa kulutusta.

Työskentelemme yksilöllisesti jokaisen lapsen kanssa. Kulttuurinen ja uskonnollinen tausta sekä seksuaalinen suuntautuminen huomioidaan toiminnassa. Identiteettityöskentely on oleellinen osa omaohjaajuutta. Sosiaalista kestävyyttä ajatellen yrityksemme päävastuu on tehdä asiakkaiden elämästä parempaa ja olla hyvä työnantaja. Tavoitteena on katkaista huono-osaisuuden ylisukupolvisuuden ketjuja. Toiminnalla on mahdollista lisätä tulevien sukupolvien hyvinvointia.

Yhtiömme haluaa myös edistää vastuullista yhteiskuntaa levittämällä tietoa ja jakamalla kokemuksia toiminta-alueillamme, vaikuttamalla tärkeisiin alaa koskeviin kysymyksiin ja toimimalla monimuotoisuuden ja osallistavuuden moottorina.

6.7 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi yksikössä on toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä.

Matiimi Oy:n Nikkarinharjun vastuulääkärinä lupa asioissa toimii psykiatri Markus Roivas.

Perusterveyden hoitoa tuottaa Knagasalan terveyskeskus ja erikoissairanhoidon piirissä olevat asiakkaat käyttävät TAYS:n palveluita.

6.8 Lääkehoito

Nikkarinharjun kummallakin osastolla on omat lääkehoidon vastuuhenkilöt, jotka ovat sairaanhoitaja (AMK) koulutuksen suorittaneita ohjaajia. Oksa 2:ssa lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Mia Niemelä.

Nikkarinharjun toimintayksikössä kummallakin osastolla on omat lääkehoitosuunnitelmat, joissa on kuvattu asumisyksikön lääkehoito kattavasti. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai merkittävien muutosten ilmaantuessa. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan yhteistyölääkäri Markus Roivaksen kanssa.

Lääkehoitoa toteutetaan Oksa 2:ssa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, joka päivitetään vuosittain – tai tarvittaessa, ajan tasalle. Vastaava sairaanhoitaja Mia Niemelä huolehtii lääkehoidon turvallisuudesta, lääkehoitoon perehdyttämisestä ja lääkehoitosuunnitelman päivityksistä säännöllisesti. Henkilökunnalla on kaikilla lääkeluvat, jotta turvallinen lääkehoito toteutuu jokaisessa työvuorossa. Oksa 2:ssa työskentelee sosionomeja, lähihoitajia, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja sekä sairaanhoitaja. Lääkeluvat uusitaan aina viiden vuoden välein. Yksikön lääkehoidosta on päävastuussa sairaanhoitaja, joka jakaa nuorten lääkkeet dosettiin viikoksi kerrallaan (kuluva

viikko ja seuraava viikko) ja hänen ollessa pois, voi lääkkeet jakaa kuka tahansa lääkeluvallinen terveydenhuoltoalan työntekijä.

Lääkeluvan saamiseksi suoritetaan asianmukaiset teoriat koulutusportaali Skholessa, suoritetaan tentit, sekä annetaan lääkejako- ja anto- näytöt vastaavalle sairaanhoitajalle. Lääkeluvat hyväksytetään yhteistyölääkəri Markus Roivaksella.

6.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä ja sitten sovitaan yhteistyökäytännöistä. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan salliessa esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden, koulujen, työkeskusten, aikuissosiaalityön jne. kanssa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Nikkarinharjussa pelastusviranomaiset suorittivat tarkastuskäynnin maaliskuussa 2024.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Oksa 2:ssa pyritään tunnistamaan toiminnan terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurataan niihin vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi työstetään keinoja riskien hallitsemiseksi ja estetään terveyshaittojen syntymistä mahdollisuuksien mukaan.

Riskitekijöitä kartoitettaessa huomiota kiinnitetään mm seuraaviin toimintaan ja tilojen terveydellisiin olosuhteisiin:

- siivous- ja pyykkihuolto
- pintojen ja tilojen helposti puhtaana pidettävyys

- kiinteistöhuolto
- jätehuolto
- työvälineiden ja pintojen desinfiointi
- fysikaaliset olosuhteet, mm.
 - ilmanvaihto
 - lämpöolot
 - melu
 - valaistus
- kemialliset ja biologiset olosuhteet, mm.
 - käytetyt pesuaineet ja niiden aiheuttamat hajut
 - rakenteiden ja toiminnan vaikutus sisäilman laatuun
- toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset
- huoneiston korjaustarpeet

Riskitekijöiden ennaltaehkäisyssä kiinnitetään huomiota Oksa 2:n toimintaan ja tilojen riittävyyteen sekä soveltuvuuteen. Lisäksi huolehditaan siitä, että ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty ja että havaituista puutteista ilmoitetaan eteenpäin kiinteistöhuollolle, jonka vastuulla on lisäksi kiinteistön huoltosuunnitelman toteuttaminen sekä ilmanvaihtolaitteiden puhdistus. Myös mahdollisiin sisäilmaongelmiin kiinnitetään huomiota ja näihin puututaan ilmoittamalla havaituista puutteista. Tilojen siisteydestä, järjestyksestä ja hygieenisyydestä on huolehdittu siten, että Oksa 2:ssa on tehty siivoussuunnitelma ja sen toteutumista seurataan.

Henkilökunnan ohjeistukseen ja perehdytykseen panostetaan ja huolehditaan, että työ- ja toimintaohjeet ovat ajantasaiset ja kaikkien nähtävillä teams:ssa tai MyHumanassa. Asiakkaita ohjeistetaan tuomaan havaitut epäkohdat esille henkilökunnalle.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki sekä luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Oksa 2:ssa työskentelee yhteensä 9 hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluvaa työntekijää, henkilöstömitoitus on 1,3. Työntekijöiden koulutustausta on monipuolinen, työryhmään kuuluu sosionomeja, sairaanhoitajia, lähihoitajia ja nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajia. Työryhmässä lastensuojelun ja/tai psykiatrian työkokemusta löytyy lähes jokaiselta.

Asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia. Sijaisuudet hoidetaan pääsääntöisesti työparin tai toisen tiimin työntekijän toimesta. Sijaisia käytetään erittäin harkitusti, asiakkaat huomioiden. Pyrimme siihen, että talossa on aina töissä lapsille tuttuja työntekijöitä.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Humana tekee vuosittain henkilöstösuunnitelman, jossa ennakoidaan tulevaa tarvetta ja rekrytointeja. Olemme ketterä ja joustava organisaatio ja haluttu työpaikka, joten työntekijöitä on ollut helppo löytää. Humana - konsernissa tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin, jne. Tunnettuutemme ja positiivinen maineemme työnantajana kasvaa koko ajan, joka osaltaan varmistaa sen, että onnistumme työvoiman hankinnassa myös tulevaisuudessa.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset. Palkatessa Oksa 2:n työntekijää otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus työyhteisöön sekä Oksa 2:n arvoihin ja toimintatapoihin. Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeudet Valvirasta.

Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan moniosaaajia. Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi - heitä käytetään pääosin yksittäisten äkillisten sijaisuuksien tai pitkien vuosilomasijaisuuksien kohdalla. Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja kasvatushenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Humana huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta kahdella tasolla.

1) Yhtiö järjestää kaikille työntekijöillensä säännöllisen työnohjauksen. Yhtiö järjestää myös koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen.

Yhtiö tiedottaa sekä viikoittaisissa tiimikokouksissa, sekä Humanan intranetissä säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.

2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain.

Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä

Parhailtaan koko Nikkarinharjun työyhteisöä koulutetaan DKT-menetelmään, jonka jälkeen työtä tullaan tekemään DKT- menetelmän viitekehuksesta.

Oksa 2:lla on myös käynnissä Nepsy-valmentaja koulutus, johon ohjataan halukkaista työntekijöitä vuosittain.

7.6 Toimitilat

Nikkarinharjun toimitilat ovat uudet, valmistuneet alkuvuodesta 2022. Nikkarinharjun toimintakokonaisuudessa toimii kaksi erillistä osastoa, joista Oksa 2 on myöhemmin käyttöön otettu. Molempien osastojen toimitilat ovat samankaltaiset, peilikuvat toisistaan. Yleiset tilat koostuvat oleskelutilasta, jossa on yhdistetty keittiö -olohuone ja erillinen pelihuone. Peli- ja olohuoneesta löytyvät laitteistot konsolipelaamiseen ja elokuvien katseluun. Nikkarinharjun pihapiiristä löytyy grillikatos ja pelikaukalo, jossa on mahdollista pelata pallopelejä. Oksa 2:ssa on myös 3 asiakas wc/suihkutilaa. Talon yhteisissä tiloissa on myös suihku ja sauna, jota nuorte saavat käyttää sovitusti.

Jokaisella nuorella on oma huoneensa, jonka sisustukseen ja viihtyvyyteen saavat itse vaikuttaa.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Teknologisia välineitä Nikkarinharjussa on yksiköiden välillä toimivat hälytin järjestelmä kriisiytyneitä tilanteita varten, jossa toisella osastolla tarvitaan toisen osaston henkilöstön apua.

7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Laitteista ja tarvikkeista vastaa lääkehoidoista vastaava sairaanhoitaja Mia Niemelä (AMK) ja tarvittaessa muut ohjaajat. Henkilökuntapalavereissa keskustellaan yhteisesti toimitilojen ja välineistön asianmukaisuudesta ja kehittämistarpeista.

Terveystieteiden laitteisiin kuuluvat puhalluskoe, kuumemittari ja verenpainemittari.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja.

Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa.

Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/ diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuoja-asetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste.

Rekisteröidyillä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Kaikki Nikkarinharjun työntekijät ja harjoittelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen ennen työn tai harjoittelun aloittamista. Työntekijä ja harjoittelija perehdytetään lastenkodin tietosuojakäytäntöihin sekä henkilötietojen käsittelyyn yksikön johtajan tai perehdytykseen osoitetun työntekijän toimesta. Asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva on osana lastenkodin perehdytysuunnitelmaa. Jokaisella on velvollisuus tuoda esiin, jos tarvitsee lisätietoa ja koulutusta henkilötietojen käsittelyyn tai tietoturvaan. Asiakastietojen käsittelyyn sekä kirjaamiseen perehdytetään uudet työntekijät muun perehdytyksen yhteydessä. Humanalla on kirjaamiskoulutukset Skholessa, joita hyödyntäen jatkossa asiakastyön kirjaamisen laadun kehittämiseen. Nikkarinharjun yksikönjohtaja on käynyt myös kirjaamisasiantuntija-koulutuksen.

Nikkarinharjuun sijoitettujen lasten ja nuorten asiakirjat ovat sijoittavan kunnan omaisuutta, joten lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä päättää asiakirjojen luovuttamisesta lapselle ja hänen huoltajilleen.

Asiakirjoja säilytetään vain lapsen henkilökohtaisessa mapissa toimiston lukollisessa kaapissa, sekä Domacare asiakastietojärjestelmässä. Jos asiakirjoja kertyy pitkän sijoituksen aikana kovin paljon, arkistoidaan vanhat asiakirjat.

Hävitettävät asiakastietoja sisältävät paperit laitetaan silppuriin tai tietosuojaroskakoriin. Myös palaverimuistiinpanot silppuroidaan sen jälkeen, kun niistä on kirjoitettu tarpeelliset tiedot nuoren omaan raporttiin.

Nuoren sijoituksen loppuessa asiakirjat toimitetaan sijoittajakunnalle. Nikkarinharjuun ei jää sieltä lähteneiden nuorten asiakirjoja paperisina, eikä sähköisessä muodossa. Asiakirjojen toimittamisesta sijoittajakunnalle vastaa johtaja yhdessä omaohjaajan kanssa.

Humanan tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä Fondia. ulla.hirvela@humana.fi

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Oksa 2:n toimistossa on nuorten omissa lukituissa kaapeissa jokaisesta Oksa 2:n sijoitettuna olevasta nuoresta oma kansio, jossa ovat nuoren laitoshoitoon liittyvät asiakirjat.

Domacare on Nikkarinharjun asiakaskirjaus- ja raportointijärjestelmä, jossa jokaisella lapsella on oma asiakasraportointi, perustietolomakkeet, hoito- ja kasvatussuunnitelma, lompakkolehti, lääkehoitolehti, kuukausikoosteet, rajoitustoimenpide päätökset, lausunnot sekä muu mahdollinen dokumentaatio skannattuna. Kaikki asiakasaineistot ovat salassa pidettäviä. Tietokoneille ja Domacare-järjestelmään on pääsy vain Oksa 2:n työntekijöillä, heidän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksellansa ja salasalla, joista jokainen työntekijä on henkilökohtaisesti vastuussa. Nikkarinharjussa yksikönjohtaja on käynyt kirjaamisen asiantuntija koulutuksen ja vastaa näin ollen uuden työntekijän kirjaamisen perehdyttämisestä. Kevään 2024 aikana myös koko henkilöstö suorittaa Skholessa kirjaamiskoulutuksen.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Omavalvontasuunnitelma päivitettävä henkilöstön kanssa 4 kertaa vuodessa, seuraavan kerran elokuussa 2024. Omavalvontaa päivitetään yhdessä työryhmän kanssa henkilökuntapalaverissa päätetyn työnjaon ja suunnitelman mukaan. Tavoitteena saada omavalvonnasta kummankin osaston yksilöllisen työskentelyn näköinen. Omavalvontasuunnitelma toimii osana Oksa 2:n perehdytysmateriaalia.

Työntekijämuutosten myötä tullaan vahvistamaa Nikkarinharjun perustehtävän ymmärtämistä sekä toimivampaa arkea. Oksa 2:n toimintaa tullaan kehittämään entistä tavoitteellisemmaksi, sekä dokumentaatioihin tullaan kiinnittämään huomiota.

Roidu palautteiden sekä nuorilta nousseiden huomioiden puitteissa tullaan tekemään töitä sen eteen että jokainen nuori tuntee tulevaisuutensa kohdelluksi oikeudenmukaisesti sekä asiallisesti. Työskennellään entistä monipuolisemmin ja tavoitteellisemmin suhteiden luomiseksi.

Ohjaus ja valvontakäynnin 11/2023 ohjeistuksen pohjalta keskitytään jatkossa omavalvontasuunnitelman osastokohtaisuuteen sekä tullaan päivittämään Hyvän kohtelun suunnitelma yhdessä nuorten kanssa kevään 2024 aikana.

Henkilöstön hyvinvointi kyselyn tulosten perusteella tullaan keskittymään työhyvinvointiin henkilöstön resurssoinnin sekä kouluttautumisen kannalta. Järjestetään työntekijöille keskusteluaikaa lähiesihenkilön kanssa.

Yksikössä tullaan ottamaan käyttöön RAI-arviointi, jota toteutetaan yhdessä nuorten kanssa vuoden 2024 aikana.

Gurufiels poikkeamien läpikäymisen ja henkilöstön kesken työstämisen kannalta merkittävät muutostarpeet otetaan toimintaan akuutisti. Poikkeamien purkaminen tiimipäivissä mahdollistaa kehittämistyön aloittamisen heti ja yhdessä. Nikkarinharjussa tullaan kiinnittämään huomiota asiakkaiden kohtaamiseen rajoitustoimenpiteiden näkökulmasta niiden vähentämiseksi sekä tullaan pohtimaan keinoja joilla asiakkaat kokevat tulevansa kuulluksi sekä kohdelluksi oikeudenmukaisesti.

Oksa 2:n henkilöstö tulee osallistumaan vuoden 2024 aikana DKT-koulutukseen, jonka myötä työryhmän toiminnan viitekehys tulee kehittymään DKT-menetelmiä noudattaen.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 12.4.2024

Allekirjoitus: Vilma Hemminki

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit