



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	8
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	8
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	9
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	9
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	9
4.2.3 Asiakkaan osallisuus.....	12
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	13
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	13
4.3.2 Ravitsemus.....	15
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	15
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	15
4.3.5 Lääkehoito	16
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	16
4.4.1 Henkilöstö.....	17
4.4.2 Toimitilat	19
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	20
4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet	20
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	22
11 LÄHTEET	23
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Perhekoti Nuorten Mummola Oy	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1768347-7	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Perhekoti Lasten Mummola	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Siilinjärvi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ammatillinen perhekoti Lapset ja nuoret 4 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Kehvontie 930	
Postinumero 71800	Postitoimipaikka Siilinjärvi
Toimintayksikön vastaava esimies Janika Pitkälä	Puhelin 0444910889
Sähköposti janika.pitkala@nuortenmummola.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.2.2023	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ammatillinen perhehoito	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei ole.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin. Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Perhekoti Nuorten Mummola Oy on yksityinen lastensuojelupalveluita tarjoava yritys Pohjois-Savossa. Nuorten Mummolalla on kaksi yksikköä: ammatillinen perhekoti Nuorten Mummola, Maaningalla sekä ammatillinen perhekoti Lasten Mummola, Siilinjärvellä.

Maaningalla sijaitseva perhekoti on erikoistunut tarjoamaan palveluita psykiatrisesti ja neuropsykiatrisesti oireileville 7 – 17 -vuotiaille lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. Siilinjärvellä sijaitseva perhekoti on erikoistunut tarjoamaan palveluita psykiatrisesti ja neuropsykiatrisesti oireileville 7 – 17-vuotiaille lapsille ja nuorille. Sijoitukset voivat tapahtua joko avohuollon tukitoimena tai huostaanotona.

Sijoitettavien psykiatrisesti oireilevien lasten määrä on kasvanut merkittävästä viime vuosien aikana. Kunnilla ja kaupungeilla on vaikeuksia tarjota psykiatrisesti oireileville asiakkaille sopivaa hoitoa oikea-aikaisesti, koska selkeitä palveluketjuja ei ole luotu. Tämän vuoksi psykiatrisesti oireilevia lapsia ja nuoria ajautuu lastensuojelupalveluiden piiriin. Nuorten Mummola Oy:n lastensuojelupalvelut voivat vastata tähän lastensuojelupalveluiden tarpeeseen vahvalla ammattitaidolla ja pitkällä kokemuksella lastensuojelusta sekä psykiatrisesti ja neuropsykiatrisesti oireilevien lasten ja nuorten hoidosta. Yritys tekee tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijän, psykiatristen poliklinikoiden, koulujen ja lasten perheiden kanssa hoidon ja kuntoutuksen laadun takaamiseksi ja asiakkaiden yksilöllistä tarpeita vastaavaksi.

Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja tavoitteellista ammatillista perhehoitoa. Toiminta-ajatuksemme pohjautuu kiintymyssuhdetyöskentelyn sekä psykodynaamisenteorian lähtökohtiin.

Kiintymyssuhdetyöskentelyn mukaisesti ymmärtääksemme lapsen haastavaa käyttäytymistä pitää katsoa menneisyyteen. Kun lasta ja hänen perhettään tarkastelee kiintymyssuhteitten pohjalta, saadaan usein selityksiä ja ymmärrystä lapsen tilanteeseen, mitä pystytään hyödyntämään työskentelyssä hänen kanssaan. Ensimmäiset kiintymyssuhteet syntyvät varhaisessa vuorovaikutuksessa hoivaa ja turvaan tuovaan henkilöön. Vaikka lapsi olisi otettu huostaan vanhempien ongelmien takia, usein kiintymyssuhde säilyy. Kiintymyssuhdetyöskentelyn kautta lapsen kokemia laiminlyöntejä hoivan ja turvallisuuden suhteen pyritään eheyttämään.

Psykodynaamisen lähestymistavan lähtökohtana on ajatus mielen rakentumisesta vuorovaikutuksellisenä kehitysprosessina niistä subjektiivisista kokemuksista, jotka ovat syntyneet varhaisissa vuorovaikutussuhteissa. Psykodynaamisen lähestymistavan mukaan ihmisen menneisyys vaikuttaa ihmisen nykyiseen kokemusmaailmaan. Lapsen kanssa työskentelyä nykyhetkessä voidaan selventää ja ymmärtää aikaisemman historian ja siitä mieleen nousevien muistojen avulla. Psykodynaamisen lähestymistavan kautta lapsen itseymmärrystä voidaan vahvistaa ja auttaa lasta löytämään omia voimavaroja ja oppia käyttämään niitä.

Toimintamme perustuu:

- Vahvaan psykiatriseen kuntouttavaan ja hoidolliseen sekä suunnitelmalliseen työtöteeseen lapsen yksilölliset tarpeet huomioiden.
- Aktiiviseen ja avoimeen yhteistyöhön lasten perheiden, läheisverkostojen, lastensuojelun, koulun sekä psykiatrisen puolen kanssa.
- Lasten ja perheiden osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistamiseen ja voimavarojen tukemiseen.

Tavoitteena on lapsen oman elämän hallintakyvyn parantaminen ja palauttaminen. Lisäksi haluamme ennaltaehkäistä lasten huostaanottoja, tukea perheen jäsenten yksilöllistä prosessia sekä vahvistaa perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta ja koko perheen hyvinvointia. Yhteiskunnallisella tasolla tavoitteenamme on pyrkiä vaikuttamaan lastensuojelun kustannuksiin vaikuttavilla hoito- ja kuntoutusmenetelmillä, jotta kalliilta pitkäaikaisista sijoituksista voitaisiin korvata lyhytaikaisemmilla interventioilla.

Lapsen kuntoutuksen kannalta olennaisen tärkeässä osassa on *tiivis ja avoin yhteistyö* lapsen sosiaalityöntekijän, psykiatristen hoitotahojen, koulun ja perheen kanssa. Jokaisen lapsen kasvua ja kehitystä tuetaan yksilöllisesti hänen omista lähtökohdistaan ja valmiuksistaan käsin erityistarpeet huomioiden.

Jokaisella lapsella on saatavilla *läsnäoleva ja turvallinen aikuinen*. Läsnäolevan ja turvallisen aikuisen tavoitteena on hoitavan vuorovaikutuksen avulla eheyttää ja korjata lapsen vaille jäämisen ja laiminlyöntien kokemuksia sekä tunne-elämän vaurioita.

Työskentely lapsen perheen kanssa aloitetaan lapsen sijoituksen alkaessa. Työskentelyä perheen kanssa toteutetaan perhekodilta käsin suunnitelmallisesti ja tiiviisti yhteistyössä muiden lapsen hoitoon osallistuvien

tahojen kanssa. Tavoitteena on tukea ja voimaannuttaa vanhempia sekä vahvistaa heidän vanhemmuuttaan, mikä vaikuttaa myös myönteisesti lapsen hyvinvointiin.

Työskentelyssä otetaan huomioon *yhteisöllisyyden* merkitys lapsen kuntoutuksen ja hoidon tukena. Yhteisöllisyyden syntyminen vahvistaa lapsen vuorovaikutuksellisia suhteita sekä osallisuuden tunnetta.

Lisäksi yksikön arjessa hyödynnetään neuropsykiatrista valmennusta, toiminnallisuutta, ryhmätoimintoja, sekä taidelähtöisiä ja eläinavusteisia toimintatapoja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

ARVOT

Uskomme, että jokainen ihminen on ainutkertainen ja arvokas; ja, että jokaisessa ihmisessä ja perheessä on voimavaroja sekä tilaa kasvuille ja kehitykselle.

Toimintamme laatuarvot ovat:

- Aito välittäminen
- Vastuullisuus
- Avoimuus
- Ammatillisuus
- Yksilöllisyys

Aito välittäminen

- Olemme aidosti kiinnostuneita lasten ja työyhteisömme hyvinvoinnista.
- Haluamme lasten ja työyhteisömme parasta.
- Olemme valmiita kuuntelemaan toisiamme ja huomiomaan toistemme tarpeet.
- Jokainen ihminen ja jokainen kohtaaminen on arvokas, jonka vuoksi kunnioitamme ja arvostamme toisiamme.

Vastuullisuus

- Kannamme vastuamme tekemästämme työstä.
- Olemme vastuussa omasta työstämme sekä koko työyhteisömme sekä lasten hyvinvoinnista.
- Olemme sitoutuneet työskentelemään lasten sekä työyhteisömme parhaaksi.
- Kuljemme toistemme rinnalla myös haastavilta tuntuissa tilanteissa ja tuemme ja rohkaisemme toisiamme.
- Hoidamme hyvin ja huolella meille annettua tehtävää.

Avoimuus

- Olemme avoimia työyhteisöämme, lapsia ja yhteistyökumppaneitamme kohtaan.
- Otamme lapset mukaan heitä koskeviin päätöksentekoon.
- Uskallamme ottaa myös esille haastavilta tuntuvia asioita toistemme kanssa.
- Pidämme työyhteisömme ajan tasalla heitä koskevissa asioissa.
- Luotamme työyhteisönä toisiimme.
- Toimimme niin, että lapset ja yhteistyökumppanimme luottavat meihin.
- Pidämme kiinni sovituista asioista.
- Toimimme tasapuolisesti toisiamme kohtaan.

Ammatillisuus

- Henkilökunnallamme on ammatillisesti pätevä koulutus työhönsä ja henkilökuntamme koostuu moniammatillisista osaajista.
- Kehitämme jatkuvasti omaa osaamistamme sekä työyhteisöämme.
- Tunnumme aitoa ammattitilpeyttä ja olemme työssämme täsmällisiä, innostuneita sekä oma-aloitteisia.
- Meille on tärkeää, että tekemämme työ on laadukasta.
- Hoidamme työmme huolellisesti ja sovitusti loppuun.

Yksilöllisyys

- Jokaisella perheellä ja perheenjäsenellä on yksilölliset tarpeet, jotka huomioimme toiminnassamme.
- Jokainen työyhteisömme jäsen työskentelee omalla persoonallaan.
- Jokaiselle annetaan mahdollisuus ja tilaa olla oma itsensä.

Arvoista viestitään asiakkaille ja yhteistyökumppaneille päivittäisessä toiminnassamme sekä jokaisessa kohtaamisessa.

Arvojen toteutumista arvioidaan henkilökunnan yhteisissä palaverieissa sekä asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saamien palautteiden kautta.

TOIMINTAPERIAATTEET

Yksikön arki rakennetaan selkeäksi, ennakoitavaksi ja turvalliseksi. Lapselle annetaan perheenomaiset selkeät rajat, tehtävät, vastuualueet ja velvollisuudet. Lapsen positiivista minäkuvaa, itsetuntoa ja sosiaalisuutta pyritään vahvistamaan. Yksikön arjessa erityisen tärkeää on lapsen kokemus turvallisten aikuisten läsnäolosta sekä lapsen kokemus kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta. Yksilöllinen, tavoitteellinen ja suunnitelmallinen työskentely ilmenee asiakassuunnitelmien ja säännöllisillä asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen liittyvillä palaverieilla, joissa arvioidaan lapsen tilannetta ja työskentelymuotoja.

Lapsen osallisuutta vahvistetaan ottamalla lapsi mukaan oman hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen lapsen iän ja kehityksen mukaisella tavalla. Perhekodissa keskustellaan yhdessä lasten ja nuorten kanssa ja suunnitellaan yhdessä esimerkiksi viikonlopun ohjelmaa, retkeä tai muuta vastaavaa. Keskustelujen tarkoitus on osallistaa lapsia keskustelemaan ja ottamaan osaa perhekodin yhteisiin asioihin, joihin lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa, sekä opettaa lapsia etsimään yhdessä ratkaisuja ja kompromisseja keskustelun kautta.

Lapsen perheen osallisuutta sijoitusprosessin aikana vahvistetaan tiiviillä yhteistyöllä, jossa vanhemmat toimivat kasvatuskumppaneina yksikön kanssa. Vanhemmuutta ja vanhemmuuden voimavaroja pyritään vahvistamaan perhekodista käsin tehtävän vanhemmuuden tuen ja vanhemmille suunnatun vanhempainohjauksen avulla. Kasvatuskumppanuus tarkoittaa, että lapsen sijoituksen aikana pyritään myös sitouttamaan vanhempia sijoitusprosessiin ottamalla heidät mukaan lapsen arkeen, tukemalla heitä vanhemmuudessa yksikön toimesta ja tukemalla vanhemman ja lapsen välisiä tapaamisia sijoituksen aikana. Näiden toimenpiteiden avulla lapselle voidaan tuoda pysyvyyttä sijoituksen aikana ja auttaa mahdollisen kotiutumisen toteutumista tai vaihtoehtoisesti helpottaa lapsen kotiharjoitteluiden onnistumista sijoitusjakson aikana. Vanhemman sitoutumisella ja sijoitusjakson hyväksynnällä on merkitys siihen, että lapsi saa ikään kuin luvan hyötyä sijoituspaikan aikuissuhteista ja toiminnan rakenteista. Vanhemman mukaan ottaminen lapsen sijoitusjaksoon mahdollistaa myös vanhemmalle toteuttaa vanhemmuuttaan sijoituksen aikana sekä vahvistaa vanhemman hyväksyntää sijoitusta kohtaan.

Yksikössä tarjotaan lapsille itsetehtyä hyvää ja monipuolista ravintoa. *Ravinnon laatuun* kiinnitetään huomiota ja säännöllinen ruokailurytmi rytmittää osaltaan päivää.

Yksikön arjen toiminnassa pyritään hyödyntämään myös vahvasti *luontoa ja ulkoilua* hoidollisena ja kasvatuksellisenä elementteinä.

Yksikössä panostetaan *henkilöstön vahvaan ammattitaitoon ja psykiatriseen ja neuropsykiatriseen osaamiseen.* Henkilöstön vankka ammattitaito ja ammattitaidon kehittäminen ovat oleellinen osa hoidollisen ja kuntoutuksellisen työn laatua, jonka vuoksi siihen panostetaan.

Yksikössä tehdään aktiivista, tiivistä ja avointa yhteistyötä lapsen sosiaalityöntekijän, psykiatrisen hoitotahon, koulun, perheen ja muiden verkostojen kanssa. Yksikössä halutaan tehdä lapsen ja perheen tilanteen

edistämiseksi työtä muiden tärkeiden verkostojen kanssa siten, että kaikkien eri tahojen tekemä työ edistää lapsen ja perheen tilannetta ja tavoite ja suunta on kaikilla sama.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan 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 henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksikön toiminnassa on pyritty ennakoimaan mahdolliset riskit ja luomaan toimintaohjeet niiden välttämiseksi.
- Pelastussuunnitelmaan on tehty selvitys toimintaa uhkaavista vaaroista, niiden vaikutuksista ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisystä ja toiminnasta vaaratilanteissa.
- Toimintasuunnitelmaan on kuvattu yksikön toimintaa, jossa asiakas- ja henkilöstön turvallisuus on pyritty kattavasti huomioimaan.
- Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu yksikön lääkehoidon toteutusta, jotta lääkehoitoon liittyviä riskejä voitaisiin välttää.
- Yksikköön on luotu toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiselle.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Niin lapsia kuin työntekijöitäkin rohkaistaan avoimeen vuorovaikutukseen sekä yhteistoiminnalliseen vuoropuheluun. Lapsia ja nuoria rohkaistaan antamaan palautetta ja tuomaan esille epäkohtia ja laatupoikkeamia sekä riskejä. Yrityksessä toimitaan jatkuvan kehittämisen periaatteen mukaisesti, jonka vuoksi kaikki saatu palaute on äärimmäisen tärkeää. Yrityksen toimintaa halutaan kehittää mahdollisimman hyvin sijoitettujen lasten ja nuorten palveluntarvetta vastaavaksi ja henkilöstön työhyvinvointiin halutaan panostaa, jonka vuoksi havaittuihin epäkohtiin, laatupoikkeamiin ja riskeihin puututaan välittömästi, jotta asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus ja viihtyvyys voidaan taata.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitus tulee tehdä yksikönjohtajalle ja toimitusjohtajalle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

<p>Yksittäisen työntekijän tai asiakkaan turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavat asiat käsitellään asianomaisen esimiehen ja asiakkaan tai työntekijän kesken. Työpaikkaa laajasti ja yleisesti koskevat yhteistoiminta-asiat käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa tai työnohjauksessa ja asiakkaiden kanssa yhteisöpalaverissa.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Haittatapahtumista ilmoitetaan yksikön esimiehelle ja yrityksen johdolle.</p> <p>Tapahtuma käsitellään esimiesjohtoisesti asianomaisten henkilöiden kanssa ja tarvittaessa ilmoitetaan lapsen huoltajille sekä sosiaalityöntekijälle. Haittatapahtumat käsitellään koko henkilöstön voimin henkilöstöpalaverissa ja pyritään samalla miettimään yhdessä toimenpiteitä, jotta vastaavanlaisilta tapahtumilta voitaisiin tulevaisuudessa välttyä.</p> <p>Yksikön esimies ja yrityksen johto vastaavat siitä, että tarvittavat muutokset tulee toteutettua ja asianomaiset henkilöt saavat tarvitsemansa tuen.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Ilmitulleiden epäkohtien ja puutteiden osalta pyritään selvittämään syy, mistä epäkohta on johtunut. Tämän jälkeen yhdessä henkilöstön kanssa pyritään miettimään keinoja ja toimintatapojen muutosta, jotta tulevaisuudessa voitaisiin välttyä vastaavilta tilanteilta. Yksikön esimies ja yrityksen johto vastaavat siitä, että korjaavat toimenpiteet suoritetaan aikataulussa ja tiedottamisesta.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Vastuu tiedottamisesta on esimiehillä. Tiedottaminen järjestetään siten, että tieto tulee koko organisaatioon. Tärkeimmät tiedottamismenetelmät henkilökunnan kesken ovat henkilöstöpalaverit ja sähköposti.</p> <p>Sijoitettuja lapsia ja nuoria ja heidän perheitään tiedotetaan yksilö- tai ryhmäkeskusteluissa.</p> <p>Tiedon on kuljettava joustavasti ja avoimesti työyhteisön sisällä, työntekijöiden kesken sekä sijoitettujen lasten ja työntekijöiden välillä. Koko organisaatiota koskevissa asioissa tiedon on kuljettava kaikkien yksiköiden välillä.</p> <p>Yhteistyötahoja informoidaan merkittävimmistä toimenpiteistä säännöllisissä tapaamisissa ja palautetilaisuuksissa ja asian luonteesta riippuen välittömästi.</p> <p>Tiedottamista kehitetään jatkuvasti.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

<p>Oma- ja palvelusuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Oma- ja palvelun eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet oma- ja palvelun suunnitteluun?</p>
<p>Oma- ja palvelusuunnitelma käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi päivitysten yhteydessä.</p>
<p>Oma- ja palvelun suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Janika Pitkälä Puh: 0444910889 S-posti: janika.pitkala@nuortenmumola.fi</p>
<p>Oma- ja palvelusuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p>
<p>Oma- ja palvelusuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan oma- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Oma- ja palvelu päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.</p>
<p>Oma- ja palvelusuunnitelman julkisuus</p>
<p>Ajan tasalla oleva oma- ja palvelusuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja oma- ja palvelun kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön oma- ja palvelusuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Oma- ja palvelusuunnitelma on nähtävissä yksikön aulatilassa.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Perhekotiin sijoitetun lapsen palvelutarpeen arvioinnissa tehdään tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijän, lapsen ja hänen omaisten kanssa, hoitotahon, koulun ja muiden tärkeiden ja kuntoutuksen kannalta olennaisten verkostojen kanssa.</p> <p>Menetelminä käytetään haastattelua sekä terveyden- ja psyykkisestilan tutkimuksia yhteistyössä yhteistyöverkostojen ja sosiaalityöntekijän kanssa.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Lapsen ja hänen omaisten ja läheisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä koko sijoituksen ajan. Lapsen osallisuutta halutaan vahvistaa ja vanhemmat toimivat kasvatuskumppaneina yksikön kanssa sijoitusprosessin aikana.</p> <p>Lapsen ja hänen omaisensa/läheisensä tulisi ottaa mahdollisuuksien mukaan asiakassuunnitelman tekoon. Asiakassuunnitelmaa päivitettäessä myös lapsen ja hänen omaistensa/läheistensä näkemykset tulee huomioida mahdollisuuksien mukaan.</p>

<p>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.</p> <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Henkilökunnan kanssa käydään läpi asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita ja sijoituksen tavoitteita. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti yhdessä läpi kunkin asiakkaan tilannetta.</p>
<p>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</p> <p>Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p> <p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakassuunnitelman pohjalta tehdään yksikössä tarvittaessa hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä lapsen sosiaalityöntekijän ja lapsen kanssa. Mahdollisuuksien mukaan myös lapsen huoltajan näkemys otetaan huomioon hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tehtäessä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvää kohtelua. Lisäksi suunnitelmassa kuvataan yksityiskohtaisesti, miten yksilöllisiin tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvää kohtelua. Suunnitelmaa seurataan, päivitetään ja tarkistetaan suhteessa arjen sujumiseen sekä asiakassuunnitelmaan.</p> <p>Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista seurataan yksikön henkilöstön, lapsen, sosiaalityöntekijän, vanhempien ja muiden yhteistyöverkostojen kanssa yhteisissä palavereissa.</p>
<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p> <p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakkaat ovat itse aktiivisia toimijoita ja heidän kunnioittaminen ja kuunteleminen on kuntoutuksen keskeisimpiä asioita. Sijaishuoltoa järjestetään lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaan ja lapsen osallisuutta omaan kuntoutukseen vahvistetaan ottamalla lapsi mukaan kuntoutuksen suunnitteluun ja sille asetettujen tavoitteiden saavuttamisen toteutukseen. Lapsen kanssa keskustellaan hänen ikä- ja kehitystaso huomioiden lapsen tilanteesta ja sijoitukseen johtaneista tekijöistä.</p> <p>Lapselle annetaan oma huone, jonka sisustukseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Lapselle maksetaan käyttövaroja, joiden avulla hän voi opetella itsenäistä rahan käyttöä.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p>

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille 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 ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Säännökset määrittävät sen, mitä ei voida pitää hyväksyttävänä hoito- ja kasvatukseen. Jos lapsen hoito ja huolenpito edellyttäisi rajoitustoimenpiteiden käyttämistä, eikä sijoituspaikalla ole lain mukaan oikeutta niitä käyttää, on harkittava, onko sijaishuolto paikka oikea.

Jos sijoituspaikalla ei ole lain mukaan oikeutta rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen, ei voida toimia siten, että

Lastensuojelulain mukaisia rajoituksia voidaan kohdistaa ainoastaan

- kiireellisesti sijoitettuun
- huostaanotettuun
- hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen

Rajoitustoimenpiteitä saa käyttää ainoastaan sijaishuollon laitoshoidossa, mutta yhteydenpidon rajoittamista saa käyttää muussakin sijaishuollossa, kuten perhehoidossa.

Toimenpiteitä **ei saa käyttää**, jos lapsi on sijoitettu avohuollon tukitoimena.

Perus- ja ihmisoikeussäännökset edellyttävät, että rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu täsmällisiin ja tarkkarajaisiin laissa määriteltyihin edellytyksiin. Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen merkitsee puuttumista lapsen perus- ja ihmisoikeuksiin.

On tärkeää, että rajoitustoimenpiteitä koskevat säännökset tunnetaan myös niissä sijaishuolto paikoissa, joissa niitä ei saa käyttää. Säännökset määrittävät sen, mitä ei voida pitää hyväksyttävänä hoito- ja kasvatukseen. Jos lapsen hoito ja huolenpito edellyttäisi rajoitustoimenpiteiden käyttämistä, eikä sijoituspaikalla ole lain mukaan oikeutta niitä käyttää, on harkittava, onko sijaishuolto paikka oikea.

Jos sijoituspaikalla ei ole lain mukaan oikeutta rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen, ei voida toimia siten, että toimenpiteitä tosiasiaassa käytetään, mutta jätetään kirjaamatta ja asianmukaiset päätökset tekemättä.

Yksittäisessä tilanteessa on aina toimittava siten, etteivät lapsen henki, terveys tai turvallisuus vaarannu. Valvonta on järjestettävä siten, ettei lapsi pääse vahingoittamaan itseään tai muita. Esimerkiksi vahingollisten esineiden pois ottaminen pieniltä lapsilta on normaalia turvallisuuden varmistamista, mikä ei tietenkään edellytä erillisen päätöksen tekemistä.

Kriisitilanteista on ilmoitettava välittömästi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle (tarvittaessa sosiaalipäivystyksen kautta). Sosiaalityöntekijä arvioi tarvittavat jatkotoimet selvittäen kokonaistilanteen ja arvioiden, mikä on lapsen etu. Tilanteesta riippuen kyseeseen voi tulla esimerkiksi keskustelu lapsen kanssa, neuvottelu lapsen asioissa, kiireellinen sijoitus tai viimesijaisesti sijaishuolto paikan muuttaminen.

Jos lapsi käyttäytyy väkivaltaisesti, saattaa tulla kyseeseen rikoslaissa säädetty hätävarjelu. Sen mukaan aloitetun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana. Arvioinnissa otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet. Hätävarjelua voidaan käyttää myös toisen henkilön suojaamiseen, esimerkiksi suojaattaessa lasta toisen lapsen hyökkäykseltä. Tilanteet arvioidaan oikeuskäytännössä aina yksittäistapauksellisesti ja kyseessä on aivan viimesijainen keino. Kasvatukselliset keinot ovat aina ensisijaisia.

Rajoitustoimenpiteet on aina kirjattava ja tieto lapsen kohdistetuista rajoituksista sekä selvitys rajoituksen lapsikohtaisesta arvioinnista pitää toimittaa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle viipymättä.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Työntekijöiden perehdytyksessä painotetaan asiakkaan hyvää, asiallista, kunnioittavaa ja arvostavaa kohtelua. Yksikössä seurataan päivittäin toiminnan ja kirjausten osalta, että yllämainittuja periaatteita noudatetaan.

Perhekotiin sijoitetun lapsen kokemus väärinkohdeksi joutumisesta otetaan aina vakavasti. Asia käsitellään viipymättä esimiehen johdolla asianomaisten läsnä ollessa, sovitaan jatkotoimenpiteistä tai asian eteenpäin viemisestä. Asiasta informoidaan tarvittavia yhteistyökumppaneita (useimmiten sosiaalityöntekijä). Lasta ohjataan myös muistutus- ja kantelumennettelyistä.

Vastuu muistutus- ja kantelumennettelyjen ohjeistuksen ylläpidosta kuuluu yksikön esimiehille. Menettelyjen arviointi sekä menettelytapoihin liittyvä tiedottaminen on toimitusjohtajan vastuulla.

Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaan oikeuksiin ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnanhallituksille.

Sosiaalipalvelujen koskevilla ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaa tai sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Tarvittaessa sosiaaliamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Asiamies avustaa muistutuksen teossa.

Perhekotiin sijoitettua lasta kannustetaan ensisijaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun huolenaiheita ilmenee. Tarpeen mukaan asiakasta neuvotaan ja ohjeistetaan muistutuksen tekemisessä. Muistutus tehdään kirjallisesti toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiasta tiedotetaan aina palvelun tilaajaa. Muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa (4 viikossa). Vastauksessa tulee käydä ilmi, miten asia on tutkittu ja mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Muistutukseen johtanut asia käsitellään työyhteisössä yrityksen johdon toimesta asianomaisten läsnä ollessa ja tehdään tarvittavat suunnitelmat asian korjaamiseksi ja sovitaan seurannasta. Muistutuksen ja yhteydenotot käsitellään yksikössä tarkoin palvelujen laadun kehittämiseksi.

Jos lapsi ei ole tyytyväinen muistutuksen johdosta saamaan vastaukseen, niin hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon. Kantelun voi tehdä, vaikka ei olisikaan tehnyt muistutusta, mutta muistutuksen avulla asia selviää yleensä nopeammin kuin kantelun avulla.

Kantelulomake löytyy osoitteesta:

https://www.valvira.fi/documents/14444/3646731/Sosiaalihuollon_palveluun_liittyva_kantelu.pdf/ecb75f8c-7f64-c34f-4347-e46819537098

Muistutuksen ohjataan tekemään kirjallisena tai vapaamuotoisesti. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön.

Kaikki saapuneet ja käsitellyt muistutukset kirjataan poikkeamaseurantaan ja tallennetaan. Muistutukset käsitellään viimeistään viikon kuluessa toimitusjohtajan sekä yksikön johtajan toimesta ja niihin annetaan kirjallinen vastaus asiakkaalle. Mahdollisiin kanteluihin vastataan toimitusjohtajan tai tarpeen mukaan yksikön johtajan toimesta pyydetyn aikataulun mukaan. Muistutusten ja kantelujen yhteenvedot käsitellään johdon kanssa ja yhdessä henkilöstön kanssa.

Muistutusten ja kantelujen asiakirjoja säilytetään 10 vuotta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Lapsen kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään viipymättä esimiehen johdolla ja asianomaisten henkilöiden kanssa. Asiasta informoidaan asiakkaan sosiaalityöntekijää sekä lapsen omaisia/läheisiä.

Lapsen kuulluksi tuleminen on tärkeää ja tapahtuman jälkeen asiakkaan turvallisuuden tunne on tärkeää saada palautumaan. Samoin omaisten/läheisten kuulluksi tuleminen kokemus keskustellessa heidän kanssaan on tärkeä asia huomioida. Lapsen ja omaisten/läheisten näkemys tapahtuneesta kirjataan lapsen asiakastietojärjestelmään.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Lapsilta ja heidän omaisiltaan saadaan palautetta suoraan päivittäisessä toiminnassa, neuvotteluissa ja puhelinkeskusteluissa.

Yhteistyökumppaneilta saadaan suoraa palautetta neuvotteluissa ja yhteydenpidon yhteydessä.

Tulokset käsitellään henkilöstön kanssa ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa tarvittavaan suuntaan.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatua palautetta käydään läpi johdon ja henkilökunnan kanssa. Toimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti, jonka vuoksi asiakaspalautteet ovat äärimmäisen tärkeitä.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Perhekoti Nuorten Mummola Oy, Perhekoti Nuorten Mummola
Laura Räihä
Puh: 0505268608
S-posti: laura.raiha@nuortenmummola.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen tavoitat puhelimitse soittoajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai sähköpostilla. Sovi tapaamiset ajanvarauksella. Mikäli olet yhteydessä sosiaaliasiamieheen sähköpostitse, osoita viesti osoitteeseen sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi.

Puhelinnumero: 044 461 0999
Puhelinaika ma-pe kello 9.00 – 11.30.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Puhelinnumero: 09 5110 1200
Aukioloajat: ma, ti, ke klo 9-12 sekä to 12-15

<https://www.kkv.fi/yhteystiedot/>

Kuluttajaneuvonnan antamat palvelut:

- tietoa ja ohjeista kuluttajaoikeuksista
- apua reklamaation tekemiseen
- sovitteluapua ristiriitatilanteissa
- ohjausta muihin instansseihin

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään työyhteisössä toimitusjohtajan ja yksikön vastuuhenkilön johdolla asianomaisten läsnä ollessa ja tehdään tarvittavat suunnitelmat asian korjaamiseksi ja sovitaan seurannasta. Muistutukset ja muut yhteydenotot käsitellään yksikössä tarkoin palvelujen laadun kehittämiseksi yhdessä henkilöstön ja johdon kanssa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

4 viikko.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toimintamme perustuu tavallisiin perheissä vallitseviin arvoihin ja toisen ihmisen kunnioittamiseen. Yksikössämme on selkeä päivä- ja viikkorytmi, joiden mukaan arki rytmittyy. Arki on aikuisjohtoista strukturoitua arkea. Tärkeitä lasta ja nuorta tukevia asioita ovat aikuisten läsnäolo ja elämän säännöllisyys, rajat ja rakkaus. Toimintamme on kodinomaista ja yhteisöllistä. Toimintamme huomioi jokaisen lapsen yksilöllisyyden. Henkilöstö toimii yhdessä lasten ja perheiden kanssa. Koko henkilökunta on sitoutunut toimimaan ja kuuntelemaan lasta ja perhettä.

Toimitamme tavoitteena on lapsen toimintakyvyn tukeminen sekä elämänhallinnan löytyminen. Toiminnassa painottuvat vahvasti terapeuttinen hoito ja huolenpito sekä toiminnalliset ja yhteisölliset menetelmät.

Teemme yksikössämme tiivistä yhteistyötä perheiden muiden hoitoverkostojen kanssa.

Kuntoutuksen sisältöä sekä tavoitteita tarkistetaan asiakassuunnitelmapalaverissa yhdessä asiakkaan, palvelun tilaajan sekä yksikön kanssa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan jokaisen lapsen ja nuoren ikä- ja kehitystason mukaisesti. Lapsille pyritään löytämään mielekäs oma liikunta- tai muu harrastusmuoto.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Perhekotiin sijoitetuille lapsille laaditaan asiakassuunnitelma. Lapsen sijoituksen tavoitteita käydään säännöllisesti läpi asiakassuunnitelmapalaverissa. Myös omaisten kanssa tehdään yhteistyötä, jotta tavoitteiden toteutumisen seuranta mahdollistuu.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Ruoan valmistus tapahtuu yksikössä. Yksikössä on säännöllinen ruokarytmi. Ruoka valmistetaan talon keittiöllä ja tarjoillaan kodinomaisesti. Erityisruokavaliotarpeisiin vastataan tarpeen mukaan. Ruokailujen välillä on pöydässä aina tarjolla hedelmiä.

Yksikössä kiinnitetään huomiota terveelliseen ruokavalioon ja kannustetaan syömään terveellisesti.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Yksikössä siivotaan päivittäin. Lasten kanssa opetellaan ohjaajan tuella siisteydestä ja omasta hygieniasta ja terveydestä huolehtimista, (hammaspesut, käsipesut, suihkussa käynnit, vaatehuolto, siivous jne.).

Henkilökuntaa ohjeistetaan ja koulutetaan tarpeen mukaan siisteyden ylläpitämiseen ja hygieniasta huolehtimiseen.

Mahdollisissa tautiepidemioissa tiedottaminen ja ohjeistaminen tehdään tapauskohtaisesti. Infektoriskien vähentämiseksi ja hygienian lisäämiseksi tarkoitettuja työtapoja ja toimenpiteitä tulee noudattaa johdonmukaisesti ja säännöllisesti jokaisen lapsen kohdalla huolimatta infektiotilanteesta. Henkilökohtaisesta hygieniasta, käsien pesusta ja muista hygienian käytännöistä (mm. vuodevaatteiden vaihto, wc-käytännöt, suojakäsineiden käyttö) huolehtiminen on tällöin erityisen tärkeää. Lasten parissa työskentelevillä edellä mainitut toimet ovat muulloinkin tärkeitä, sillä näiden arkisten toimenpiteiden avulla sairastavuutta on mahdollisuus vähentää huomattavasti. Yksikön siivouksen omavalvontasuunnitelmassa on kirjattu toimintaohjeita tautiepidemiaan liittyen.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yksikön henkilökunta huolehtii sijaishuollossa olevien lasten määräaikaisista terveystarkastuksista, rokotuksista, hammashoidoista ja niin edelleen. Yksittäisen lapsen sairauteen, lääkehoitoon tai muuhun vastaavaan erityisiin tarpeisiin liittyvissä hoidollisissa asioissa ollaan yhteydessä ensisijaisesti lapsen asioita hoitaneeseen lääkäriin. Terveystarkastuksia vaativista tilanteista informoidaan myös vanhempia ja sosiaalityöntekijää.

Akuuttia hoitoa vaativassa tilanteessa soita päivystysapuun puh: 116117, josta ammattilainen arvio tilanteesi puhelimesta ja ohjaa oikeaan paikkaan hoidon piiriin.

Hätätilanteissa soita 112.

Yllättävän kuoleman ollessa kyseessä otetaan yhteys hätäkeskukseen ja toimitaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Kuolemasta ilmoitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle ja omaiselle. Asiakastiedot toimitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Ohjeet käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä. Ohjeita käydään läpi myös henkilöstöpalaverissa.

<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään omatoimisuutta tukemalla ja tarvittavia kontrollimittauksia suorittamalla. Henkilöstö seuraa lasten vointia päivittäin ja säännöllisistä lääkärintarkastuksista huolehditaan. Henkilöstö konsultoi lapsen lääketieteellisestä hoidosta vastaavaa lääkäriä terveyteen liittyvissä asioissa.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Yksikön vastuhenkilö.</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.</p> <p>Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma päivitetään lääkehoidosta vastaavan toimesta kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli muutoksia lääkehoitoon tulee.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Lääkehoidosta vastaava.</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteistyötä eri hoitoverkostojen kanssa toteutetaan aktiivisesti. Tiedonkulku lapsen palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kesken tapahtuu kirjallisten raporttien, palaverien, puhelinkeskustelujen ja sähköpostin vaihdon muodossa.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Alihankkijoiden kanssa tehdään kirjallinen sopimus, jossa on määritelty sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Alihankkijat perehdytetään myös yksikön ja organisaation toimintatapaan sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden suhteen sopimuksen alussa.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm.</p>
--

<p>poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Perhekotiin sijoitetuille lapsille pyritään turvaamaan arjessa turvalliset olosuhteet niin, että ohjaaja on aina lapsen ulottuvilla apua, tukea ja ohjausta tarvittaessa. Yksikön päivärytmi ja käytänteet pyritään pitämään mahdollisimman selkeinä, kaikkien tiedossa olevina ja turvallisinä.</p> <p>Lasten turvallisuutta varmistetaan laitteiden ja tarvikkeiden säännöllisellä huollolla. Henkilökuntaa perehdytetään laitteiden käyttöön. Rikkoutuneet laitteet poistetaan käytöstä. Lisäksi mahdollisia rakennuksen puutteita ja epäkohtia kunnostetaan, hygieniatasosta pidetään hyvää huolta ja asiakkaiden liikkuminen sisällä ja ulkona pyritään tekemään mahdollisimman esteettömäksi.</p> <p>Öisin ulko-ovet pidetään lukittuina. Pelastussuunnitelma ohjeistavat henkilökuntaa, miten menetellä poikkeustilanteissa. Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastuslaitoksen kanssa palotarkastuksin, palo – ja pelastuskoulutuksin sekä poistumisharjoituksin.</p> <p>Henkilökuntaa kouluttamalla ja perehdyttämällä varmistetaan asiakasturvallisuutta. Yksikön vastuhenkilö vastaa laitteiden toimivuudesta ja säännöllisestä tarkastuksesta sekä palohälyttimien ja paloilmoittimien testauksesta yhteistyössä muiden tahojen kanssa.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Oma- ja valvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Perhekodin vanhempi, yksikön vastuhenkilö – Sairaanhoidtaja (amk)</p> <p>Ohjaaja – Sosionomi amk</p> <p>Ohjaaja – Koulunkäynnin avustaja</p> <p>Ohjaaja – Sosionomi amk (tuntityöntekijä)</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Vakituisien työntekijöiden lisäksi käytämme tarpeen mukaan sijaisia. Pyrimme henkilöstöresurssi suunnittelussa mahdollisimman vähäiseen henkilöstön vaihtuvuuteen, jonka vuoksi käytämme aina lisähenkilöstöä tarvittaessa yrityksen vakituisia sijaisia. Käytämme tarvittaessa sijaisia sijaistamaan vakituista henkilöstöä mahdollisissa sairaustapauksissa, loma-aikoina tai muissa vastaavissa tilanteissa. Sijaisille tehdään kyseiselle ajanjaksolle määräaikaisten työsopimukset. Sijaiset ovat aina vähintään yhden työvuoron täysmitoitettussa vuorossa ennen varsinaisen työvuoronsa alkamista.</p>

<p>Jokaiselta työsuhteessa olevalta henkilöltä (vakituiset työntekijät ja sijaiset) tarkistetaan rikosrekisteriote ja he allekirjoittavat vaitiolosopimuksen. Henkilöstö perehdytetään yksikköön, sen toimintatapoihin ja käytänteisiin sekä asiakkaiden tilanteisiin.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Riittävä henkilöstövoimavarojen riittävyys voidaan varmistaa henkilöstön vahvalla ammattitaidolla ja tarvittaessa käytettävissä olevilla vakituisilla sijaisilla. Yksikössä työskentelevä henkilöstö on perehdytetty hyvin yrityksen arvoihin, toimintaperiaatteisiin ja kuntoutusmenetelmään.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Henkilöllä tulee olla kyseiseen tehtävään soveltuva koulutus. – Terveystieteiden ammattihenkilön pätevyys varmistetaan JulkiTerhikistä. – Sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys varmistetaan JulkiSuosikista. – Henkilöstöltä vaaditaan ajokorttia. – Hygieniapassi sekä EA1-koulutuksen suorittaminen katsotaan eduksi. – Lääkehoidon osaaminen katsotaan eduksi. – Neuropsykiatrinen valmentaja -koulutus tai muut vastaavat lisäkoulutukset katsotaan eduksi työsuhteeseen valittaessa. – Kokemus lastensuojelupuolen työskentelystä katsotaan eduksi työsuhteeseen valittaessa. – Tehtävään valittavien on esitettävä lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä koskevan lain (505/2002) edellyttämä rikosrekisteriote. – Haastattelussa käydään huolellisesti läpi henkilön soveltuvuutta ja luotettavuutta kyseiseen tehtävään.
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Tehtävään valittavien on esitettävä lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä koskevan lain (505/2002) edellyttämä rikosrekisteriote. Jokaisen työntekijän kanssa allekirjoitetaan työsuhteen yhteydessä vaitiolovelvollisuussopimus. Valittava henkilöstö perehdytetään myös yrityksen arvoihin ja toimintatapoihin työsuhteen alussa.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p>

<p>Yritykseen on luotu perehdytysuunnitelma, jonka mukaisesti uuden työntekijän perehdyttäminen toteutetaan. Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi yksikön kirjalliset ohjeet, toimintatavat, arvot, asiakasturvallisuuteen liittyvät käytännöt ja omavalvontasuunnitelma sekä toimintaohjeet. Perehdyttämisjakson aikana työntekijän kanssa käydään esimiehen toimesta keskusteluja, jossa perehdyttämistä seurataan.</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua ammattitaitoa lisäävään koulutukseen. Henkilökunnan osaamista kehitetään järjestämällä sisäisiä koulutuksia, joissa hyödynnetään yrityksessä jo olevaa tieto-taitoa sekä ulkopuolisen koulutuksen avulla. Työntekijöiden koulutukset valitaan huolella työntekijä kohtaisesti ottaen huomioon yrityksen strategia. Koulutukseen osallistuva tuo koulutuksesta saamansa annin työyhteisöön kouluttamalla muut yrityksen työntekijät.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Yhteisiä tiloja ovat ruokailutila, harrastetilat, pesutilat ja lasten wc:t sekä ulkoilutilat.</p> <p>Jokaisella lapsella on oma huone, jonka sisustukseen lapsella on mahdollisuus vaikuttaa.</p> <p>Lasten huoneisiin ei mennä koputtamatta oveen. Huoneiden ovia ei pidetä lukittuina. Ulko-ovi pidetään lukossa yöaikaan. Lasten huoneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen heidän poissa ollessaan.</p> <p>Lasten omaisten vierailut yksikössä toteutetaan etukäteen sovituilla tavalla omaisten ja lapsen sosiaalityöntekijän kanssa.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Yksikön siivous ja puhtaanapito mukaan lukien pyykkihuolto kuuluvat henkilökunnan sekä kuntoutuksessa olevien päivä- ja viikko-ohjelmaan. Päivittäistä toimintaympäristön puhtaanapitoa ja yleistä siisteyttä pidetään yllä jatkuvasti. Lasten huoneiden siivous suoritetaan vähintään kerran viikossa.</p>

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Yksikössä on Verisuren hälytysjärjestelmä, jossa on kamerailmaisin. Murto- tai palohälytyksen aktivoituessa kamerailmaisin aktivoituu ja ottaa kuvasarjan, jonka järjestelmä lähettää hälytyskeskukseen.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Yksikössä ei ole käytössä asiakkaiden henkilökohtaista turva- ja kutsulaitetta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Jani Räihä

Puh: 0400 272730

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Terveysthuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus sekä huollon toteutuminen on lääkehoidosta vastaavan vastuulla. Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Henkilöstön perehdytyksessä henkilöstö ohjataan ilmoittamaan terveydenhuollon laitteiden vaaratilanneilmoituksista ja epäkunnosta lääkehoidosta yksikön vastuuhenkilölle.

Laitteet viedään tarvittaessa huoltoon. Lisäksi laitteiden käyttöön liittyvää opastusta tehostetaan.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Janika Pitkälä

Puh: 0444910889

S-posti: janika.pitkala@nuortemummola.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. 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 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 voi aiheuttaa 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. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä 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.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yksikköön on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Työntekijät perehdytetään tähän suunnitelmaan ja tietoa täydennetään tarpeen mukaan koulutuksilla.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydenniskoulutuksesta?

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytyksestä ja täydenniskoulutuksesta. Jokainen työntekijä ja harjoittelija perehdytetään työhön / harjoitteluun tulotilanteessa. Lisäksi jokainen työntekijä ja harjoittelija sitoutuvat työhön / harjoitteluun tulotilanteessa kirjallisesti noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

c) Missä yksikköönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Yksikön tietosuojaseloste on nähtävillä omavalvontasuunnitelman yhteydessä aulatilassa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Laura Räihä
Puh: 0505268608
S-posti: laura.raiha@nuortenmummola.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Epäkohtiin ja riskeihin kiinnitetään huomiota välittömästi. asioista keskustellaan henkilöstöpalavereissa ja asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Yksikössä huolehditaan, että toiminta on asianmukaista. Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useamminkin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Siilinjärvi 7.1.2026

Allekirjoitus

Janika Pitkälä

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNI/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.