



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	9
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	9
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	9
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	10
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	10
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	12
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	13
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	13
4.3.2 Ravitsemus.....	14
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	14
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	14
4.3.5 Lääkehoito.....	14
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	15
4.4.1 Henkilöstö.....	16
4.4.2 Toimitilat	17
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	18
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	18
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	20
11 LÄHTEET.....	21
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Voimavaratila Toiska Oy	Ilmajoki
1085624-0	
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Toiska	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ilmajoki PL 23 60801	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun sijaishuolto (7) ja jälkihuolto talossa täysi-ikäistyneille (4)	
Toimintayksikön katuosoite Palonkuja 9-10	
Postinumero 61330	Postitoimipaikka Koskenkorva
Toimintayksikön vastaava esimies Kalle Reinikka	Puhelin 040 735 76 13
Sähköposti kalle.reinikka@toiska.net	
Toimintalupatiedot	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 22.11.2018	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen laitoshuolto, lapsi- ja nuorisokoti	
Ilmoituksenvarainen toiminta; Toiskan avopalvelut	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 05/2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 3.7.2017

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Toiskan toiminta-ajatus on tuottaa laadukasta sijaishuoltoa koti ja maatilaympäristössä sekä jälkihuoltoa Toiskassa aikuistuneille nuorille. Toiska tarjoaa nuorelle ns. toisen kodin. Nuoren tärkeät läheiset ovat tiiviisti mukana Toiskan elämässä. Toiska toimii isäntäperheen omalla markilla ja viihtyvyydestä huolehditaan sen mukaisesti.</p> <p>YKSIKÖN TOIMINTAPERIAATTEET</p> <p>Toiska on perustettu Ilmajolle vuonna 1992. Lastensuojelulaitoksen virallinen nimi on Voimavaratila Toiska Oy ja se on vuoteen 2018 saakka toiminut ammatillisena perhekotina. Marraskuusta 2018 saakka olemme toimineet laitosluvilla. Samalla tontilla on isäntäperheen koti, jossa jo itsenäistyneet nuoret vierailevat perheineen ja lapsineen pitkänkin ajan jälkeen.</p>
--

Toiska sijaitsee Ilmajoen Koskenkorvalla luomutilalla maaseutumiljöössä. Luonnosta ja elinympäristöstä huolehtiminen ja ekologinen ajattelutapa seuraavat kaikessa kasvatuksessa mukana. Pihapiirissä sijaitsee isäntäperheen talo sekä nuorten talo, Toiska. Nuorten talossa jokaisella on oma huone ja yhteiset tilat. Yhdessäolo turvallisen aikuisen kanssa on aina mahdollista. Toiskan tilat ovat vanhan maatilan peruskorjattuja, kodikkaita rakennuksia (pl. laajennusosa, joka on rakennettu 2018). Pihapiiriin kuuluvat myös kissat, koirat, hevoset, aasit, puput, kanat ja kesäisin lehmät sekä lampaat.

Nuoren elämä Toiskassa on tavallista kotielämää, jossa nuorta tuetaan oman elämänsä hallintaan ja arjesta selviytymiseen. Toiskassa vahvistetaan nuorten myönteisiä voimavaroja ja ohjataan positiivisiin muutoksiin. Tavoitteena on nuoren itsenäinen suoriutuminen omassa elämässään. Kasvatuksessa huomioidaan nuoruuden kehitysvaiheet - ja kriisit yksilöllisten tarpeiden mukaan. Toiskan henkilökunnalla on vankka osaaminen ja kokemus tilanteiden hallinnasta. Äkillisiin ja vaikeisiin tilanteisiin kyetään vastaamaan.

Nuorten arkirutiineihin kuuluvat koulunkäynti, läksyistä ja muista kotitehtävistä huolehtiminen. Ruokailut aamupalasta iltapalaan ovat aina samoina ajankohtina, jolloin kokoontutaan yhteisen hetken viettoon ison pöydän ääreen. Säännöllinen päivärutiini luo turvallisuutta, tukee kasvua ja arjen taitojen oppimista.

Nuoren perhe kulkee mukana alusta asti koko prosessin ajan. Toiskassa koko perhe voi etsiä perhetilanteisiin sekä nuoren kasvuun ja kasvatukseen liittyviin ongelmiin ratkaisuja yhdessä. Yhteistyö nuoren ja nuoren perheen kanssa edesauttaa nuoren suhteita omaan perheeseen. Kotiväki ja omaiset otetaan mukaan kasvatustilanteisiin resurssiensa mukaan. Yhteistyö perheen kanssa perustuu mukana olevien aikuisten vastuunjakoon nuoren elämässä.

KOHDERYHMÄ

Toiska tarjoaa asumismahdollisuuden seitsemälle kouluikäiselle lapselle ja neljälle Toiskassa täysi-ikäistyneelle nuorelle (jälkihuolto). Nuoret ovat sekä huostaan otettuja, että avohuollon tukitoimenpitein sijoitettuja. Kohderyhmäämme ovat psyykkisesti oireilevat lapset, kouluhaasteita kohdanneet lapset sekä syömishäiriöiset lapset. Päihdeproblematiikka tai väkivaltainen käyttäytyminen eivät kuulu Toiskan ammattiosaamisen keskiöön ja tästä syystä emme tarjoa palveluita näille kohderyhmille.

ARVOT

Toiskan keskeinen arvo on turvallinen ja voimaannuttava kotiympäristö. Myös avoimuutta suhteissa yhteistyökumppaneihin ja ympäristöön pidetään tärkeänä. Esteettiset arvot näkyvät Toiskassa ja sen pihapiirissä. Toiskassa jatketaan vuonna 2005 aloitettua ympäristön rakentamista käsittämään koko maatilaympäristö. Ekologisuutta ja taloudellisuutta pyritään korostamaan ja opettamaan siten, että sijoitetun nuoren on mahdollista tulevallakin toimeentulollaan jatkaa opittua elämäntyyliä.

KASVATUS- HOITO- JA KUNTOOUTUSMETODIT

Toiskan toiminnasta on tehty kirjallinen prosessikuvaus vuonna 2002. Vuodesta 2005 alkaen toimintaa on kuvattu Laituri-prosessin valtakunnallisten laatukriteereiden mukaan ja sitä päivitetään tarpeen vaatiessa. Toiskan toiminnan perustana on systeemiteoreettinen näkemys. Systeemiteoria luo pohjan ajattelumallille, jossa ympäristö vaikuttaa jatkuvana vuorovaikutusprosessina ihmisen ajatteluun ja toimintaan. Ihmisen ja ympäristön suhde on siis eräänlainen jatkuva vuorovaikutuksen kehä, jossa kaikilla osapuolilla on vaikutus toisiinsa. Teoria huomioi laaja-alaisesti kaikki ihmiseen välittömästi ja välillisesti vaikuttavat tekijät sekä ihmisen vaikutuksen omaan ympäristöönsä.

Systeemiteoreettisen näkökulman lisäksi Toiskassa käytetään toiminnan tukena erilaisia menetelmiä ja ajattelumalleja, niistä mainittakoon ratkaisukeskeinen ajattelu ja NLP-tekniikka, taideterapia, narratiivisuus sekä dialogisuus. Lisäksi hyödynnetään positiivisen prosessin voimaa sekä arvostavaa kanssakäymistä vuorovaikutussuhteissa. Keskeisiä työtä ohjaavia terapeuttisia elementtejä ovat nuoren tarpeisiin vastaaminen, perhelähtöisyys, yhteisöhoito ja yhteistyö.

Yhteinen ruokahetki pitää sisällään kuulumisten vaihtamisen. Siinä käsitellään yhteisöä koskevia asioita. Tämä vahvistaa yhteisöllisyyttä. Tämän lisäksi pidetään muita palavereja tarpeen mukaan.

HARRASTUSTOIMINTA

Vapaa-aikaan Toiskan ympäristö tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia mm. ratsastusta, eläinten hoitoa, liikuntaa ja luovia toimintoja. Toiskassa järjestetään jokaisen mielenkiinnon mukaista vapaa-ajan viettoa erilaisten harrastusten muodossa. Toiskan läheisyydessä sijaitsevan Etelä-Pohjanmaan Opiston sekä Ilmajoki-hallin liikuntatiloja voi käyttää erilaisiin harrastusmuotoihin. Harrastusten kautta nuoret saavat onnistumisen kokemuksia ja mahdollisuuksia toteuttaa itseään.

Harrastetilat ja verstat tarjoavat mahdollisuudet esim. kuntoiluun, ompeluun, maalaamiseen, askarteluun tai muuhun ajanviettoon. Verstaassa voi myös korjata ja entisöidä huonekaluja, mikä on osaltaan omaan elämään valmistautumista. Konehallilla on mahdollisuus opetella auton huoltoon liittyviä asioita ohjauksen alla.

TOISKAN KESÄ

Kesäkuulla koulujen loputtua järjestetään Toiskassa asuville nuorille työharjoittelupaikka, mikäli he eivät ole itse kesätöitä hankkineet talon ulkopuolelta. Työt kestävät juhannukseen, eli noin 3 viikkoa, ja niitä tehdään pääsääntöisesti Koskenkorvalla ja Ilmajoella. Nuoret saavat itselleen omaa rahaa ja työt kartuttavat kokemuksia tulevaisuutta ajatellen.

Juhannuksen jälkeen tehdään Toiskan kesäretki, jonne lähtevät kaikki lapset. Retki on ohjattu ja etukäteen suunniteltu ottaen huomioon nuorten yksilölliset tarpeet ja toiveet. Retken tarkoituksena on hauskanpidon lisäksi opetella tulemaan toimeen oudossa ympäristössä yhdessä muiden kanssa ja antaa esimerkkejä matkailun mahdollisuuksista.

Heinäkuuta käytämme lomailuun sekä yhdessä, että läheisten luona. Vuodesta 2020 alkaen heinäkuun perjantaisin olemme järjestäneet Toiskassa Kaijan Kahvila tapahtumia. Kaija on yksi aaseistamme ja tämän ympärille olemme rakentaneet eri teemoilla avoimia päiviä. Kahvilaan Toiskan lapset ja nuoret ovat leiponeet tarjottavaa ja heillä on mahdollisuus myydä niitä tapahtumassa ja tällä tavoin tienata omaa rahaa.

HENKILÖKUNNAN VASTUUALUEET

Toiskassa työntekijät vaikuttavat työyhteisöön ja osallistuvat sitä koskevaan päätöksentekoon. Toiskassa työntekijöillä on vankka ammattitaito ja heillä on vastuu oman työnsä toteuttamisesta. Keskinäisessä vuorovaikutuksessa pyritään tasavertaiseen ja arvostavaan kanssakäymiseen.

Kalle vastaavana on päävastuussa perhe-elämästä ja kasvatuksen linjauksista. Tontilla asuvat Tiina ja Keijo (perustajat) ovat Kallen apuna ja tukena sekä osallistuvat Toiskan arkeen yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Verkostostamme löytyy apu huolehtimaan tilan kunnossapidosta ja siten yleisestä viihtyvyydestä. Ohjaajien vastuualueena on mm. ohjata nuoria kodin käytännön töissä, kuten esim. lamppujen vaihdossa, pesukoneen siivilän puhdistamisessa, polkupyörien huollossa jne. Näihin toimintoihin pihapiirin rakennukset tarjoavat hyvät puitteet. Ohjaajat huolehtivat ruuan laitosta ja siivouksesta ja näiden taitojen ohjaamisesta sekä erilaisten kädentaitojen ohjaamisesta. Eläimet ja erityisesti hevoset ovat tärkeä osa Toiskan yhteisöä. Hevospuolen ammattilaiset pitävät huolen siitä, että Toiskan lapset ja nuoret saavat aina ammatillisen ohjauksen tallissa ja että työ on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Toiskan ammatilliseen tiimiin kuuluu mm. sosionomi (AMK), psykiatrinen sairaanhoitaja, sairaanhoitaja (AMK), nuoriso- ja yhteisöohjaaja sekä lähihoitaja.

HENKILÖKUNNAN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Toiskan kaikilla työntekijöillä on ammattitaito omaan tehtäväänsä. Oman työn asettaminen arvioinnin kohteeksi ja pyrkimys vastata muutosten tuomiin haasteisiin on Toiskan arkipäivää. Yksi osa työn kehittämistä on myös laatutyöskentely työpaikalla. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti työnohjaukseen. Koko henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua vuosittaiseen täydennyskoulutukseen omien intressien mukaisesti. EA-koulutukset, lääkehoitokoulutukset ja työnohjaus ovat kaikille velvollisuuksia.

DOKUMENTOINTIKÄYTÄNNÖT

Toiskassa on käytössä Nappula asiakashallintajärjestelmä. Nappulassa jokaisella nuorella on oma kansionsa ja kaikki nuorta koskevat tiedot voidaan syöttää tähän ohjelmaan. Jokaisella työntekijällä on omat tunnuksensa, joilla ohjelmaan pääsee syöttämään päivän raportit ja muut oleelliset tiedot. Nappula on erittäin hyväksi koettu ja kätevä työväline lastensuojelun työntekijöille. Toiskassa tehdään myös kirjalliset koosteet jokaisesta nuoresta. Koosteet nuorista lähetetään nuoresta vastaavalla sosiaalityöntekijälle noin kahden-kolmen kuukauden välein. Puhelimitse sosiaalityöntekijöihin ollaan yhteydessä tarvittaessa useammin. Nuoria koskevat asiakirjat, esim. koulujen todistukset ja lääkärintodistukset, talletetaan toimiston lukittuun kaappiin nuoren omaan kansioon.

ASIAKIRJOJEN SÄILYTYS

Jokaisen Toiskassa asuvan nuoren asiakirjat säilytetään lukollisessa huoneessa omissa kansioissaan. Säilytystila sijaitsee lukitussa toimistossa lukitussa lääkehuoneessa.

YHTEISÖN SÄÄNNÖT JA KURINPITO/RAJOITTAMISKÄYTÄNNÖT

Toiskassa vallitsevat mahdollisimman tavallisen kodit normit. Pääperiaatteena on toisten arvostus ja kunnioitus. Nuorten kotiintuloajoista ja vieraiden poistumisajoista on luotu yhteiset pelisäännöt, joita on noudatettava. Säännöt on kirjattu turvallisuuskansioon, joka on olohuoneessa takan päällä. Säännöistä voidaan tilannekohtaisesti aina keskustella nuorten kanssa eli esim. kotiintuloajoissa on joustamisen varaa, jos tälle on muuten edellytykset. Lasten/nuorten päihteiden käyttö ei ole sallittua ja siitä tehdään aina ilmoitus vanhemmille sekä sosiaalityöntekijälle.

Tarvittaessa rajoittamistoimenpiteitä tehdään laissa säädetyllä tavalla ja nämä kirjataan sekä informoidaan eteenpäin välittömästi. Tavoite on, että rajoitustoimenpiteitä ei tarvittaisi, mutta tilanteen vaatiessa käytämme niitä lain edellyttämällä tavalla. Tavoite on, että Kalle tekisi rajoitustoimenpiteet, mutta tarvittaessa delegointimääräyksen perusteella muutkin voivat niitä tehdä ja tarvittaessa konsultoida Kallea.

TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Toiska on aktiivisesti mukana oman alan kehittämisen kuvioissa. Laituri-projektin tuloksena syntyivät valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit, jotka ovat ohjanneet Toiskan toimintaa vuoden 2005 alusta lähtien.

Toiska on Etappi-ryhmä ry:n jäsen sekä osa PEP-ryhmää, joiden tarkoituksena on kehittää lastensuojelun sijaishuollon ammatillista osaamista ja palveluita. Yhdistyksen tavoitteena on tarjota entistä laadukkaampaa ja tasokkaampaa palvelua. Palvelujen tasoa kehitetään lapsen, nuoren ja hänen perheensä sekä koko ajan muuttuvien tarpeiden mukaan. Sosiaalipedagogiseen hevostoimintaan pohjautuva kuntouttava toiminta kehitettiin Etappi-Ryhmä ry:n hankkeena. Etappi-Ryhmä ry ja Toiska on ollut mukana rahoittamassa Epanet-professuurihanketta: Lasten ja nuorten terveyden edistämishanketta. Toiskan talli on kehittänyt uutta valtakunnallista sote-talli konseptia muiden alan osaajien kanssa.

Yhteistyökumppaneilta, mm. vanhemmilta ja sosiaalitoimelta, kerätään jatkuvasti palautetta ja niiden perusteella toimintaa kehitetään.

TURVALLISUUS

Toiskan palohälytysjärjestelmä kattaa kaikki tilat, myös harrastetilat ja hevostallin. Henkilökunta on koulutettu järjestelmän käyttöön. Järjestelmä hälyttää Toiskan, Kallen ja Keijon puhelimeen hälytyksen satuessa. Yhdessä paloviranomaisten kanssa on järjestetty pelastuskoulutus, jossa käytiin läpi kotimme ja maatilamme riskitekijät. Pelastussuunnitelmamme kattaa koko maatilan rakennukset.

Toiskassa on panostettu turvallisuuteen

- Ammattitaitoinen henkilöstö huolehtii psyykkisestä turvallisuudesta ja hyvästä ilmapiiristä.
- Henkilöstöllä on ajantasainen ensiapukoulutus.
- Henkilöstön ammattitaitoa kehitetään jatkuvasti mm. säännöllisen työnohjauksen sekä täydennyskoulutuksen avulla.
- Asianmukaiset, kunnossa olevat välineet ja varusteet kodissa ihmisillä ja eläimillä sekä maatilaympäristössä ihmisillä ja eläimillä.
- Hevostoiminnan aikana aina ammattilainen paikalla.
- Toiminta perustuu turvallisiin, ennakoitavissa oleviin arkirutiineihin.
- Liikenne minimoitu.
- Maatilan koneille ja laitteille erotettu oma konepiha ja konehalli talouskeskuksesta erillään.
- Hevostoiminnassa koulutetut, tehtävään sopivat, terveet hevoset.
- Kodin ja tilan muut eläimet valittu huolella ja luonteeltaan hyviä toimimaan lasten kanssa.
- Huolehditaan ympäristön siisteydestä.

Toiskan pihapiiri on kytketty tallentavaan kameravalvontaan.

GREEN CARE – ELÄIN-, LUONTO- JA MAATILA-AVUSTEINEN KUNTOUTTAVA TOIMINTA

Toiskan Terapeuttinen Talli tuottaa kuntouttavia eläin-, luonto- ja maatila-avusteisia palveluita lapsille, nuorille ja perheille. Tällä hetkellä painopiste on hevosten kanssa toimimisessa. Maatilaympäristöön kuuluvan kuntoutuksen osuutta lisätään. Green Care -palveluiden avulla luodaan sijoitetuille nuorille elämää täynnä oleva ympäristö. Toimiminen, toimintaan osallistuminen on kuntouttavaa. Toiskassa ja Toiskan tallissa toimintaan osallistuja tekee ja kokee asioita ohjatusti itse. Maatilaympäristössä tehtävät ovat jokaisen opittavissa, joten osallistuja saa myönteisiä oppimiskokemuksia ja hänen itsetuntonsa vahvistuu. Toiskan yhteisöön kiinnittyminen ja kuuluminen vahvistaa osallistujan positiivista minäkuvaa. Toiskassa toimiva ammatillinen yhteisö tarjoaa turvallisen ja terveellisen aikuisen mallin. Toiskassa on myös eläimiä, joiden hoitaminen antaa mahdollisuuden turvalliseen kiintymyssuhteeseen, opettaa arjen rytmitystä ja ajan hallintaa sekä kasvattaa vastuullisuutta. Strukturoitu toiminta on ennustettavissa olevaa ja tuo osaltaan turvallisuuden tunteen. Toiminnassa koetaan ja eletään paljon erilaisia tunteita. Tunnetaitokasvatuksella ohjataan siihen, että osallistuja oppii tunnistamaan erilaisia tunteita, kertomaan niistä ja myös käsittelemään niitä. Samalla tilalla tapahtuvat toiminnot antavat mahdollisuuden tehdä omia valintoja tulevaisuuden suhteen. Toiminta lisää uskoa tulevaisuuteen ja nuoren omiin mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan elämäänsä. Green Care toiminnan osallistavuuden kautta saadaan normalisoitua sijoitetun nuoren elämä niin lähelle tavallista nuoren elämää kuin mahdollista. Tilan töiden keskellä on mahdollista oppia arvostamaan omaa tekemistään ja nuori huomaa itsensä tarpeelliseksi.

Toiskassa ympäristö itsessään on myös kuntouttava elementti. Ympäristö pidetään siistinä ja järjestyksessä, sekä lisäksi estetiikkaan kiinnitetään huomiota. Kaunis ja miellyttävä ympäristö lisää hyvinvointia. Tämän lisäksi ympäristön kehittämisessä on kiinnitetty huomiota siihen, että se houkuttelee ja kannustaa toimimaan ja osallistumaan. Rutiinit on tehty mahdollisimman helpoksi ja käytännölliseksi.

Toiskan tallin työntekijät ovat osa yhteisöämme. Tallin ja avopalveluiden toiminnasta vastaa Teea Ekola, sosionomi ja sosiaalipedagogisen hevostoiminnan vastaava apunaan moniammatillinen tiimi. Tallilla on käytettävissä myös tämän lisäksi koko Toiskan ammatillinen osaaminen. Lisäksi hevosten ympärillä toimii luotettava aikuisyhteisö. Eläintenhoitaja Riku hoitaa hevosten rutiinit ja pitää huolta heidän hyvinvoinnistaan sekä terveydestään.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Turvallisen perheen ja maatilan strukturoitu arki. Arjessamme elämme todeksi hyveitämme; arvostava kohtaaminen, toisten kunnioittaminen, jatkuva oppiminen sekä kokemuksellisuus. Näiden kautta rakennamme turvallisen kodin elää, jossa jokainen voi elää omannäköistä elämää.

Arkeamme ohjaa päihteettömyys, väkivallattomuus, yhteisöllisyys, yksilöllisyys, ekologisuus, esteettisyys, kulttuurisuus, toiminnallisuus, elämyksellisyys ja dialogisuus sekä sen periaatteet.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavonta 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 virheterojen 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

Toiskassa on avoin ja turvallinen ilmapiiri. Aikuiset ovat toimineet tontilla jo pitkään ja tuntevat kulttuurin sekä miljöön. Kaikki, niin aikuiset kuin lapsetkin, pitävät omalta osaltaan huolta ympäristöstä ja tarttuvat välittömästi epäkohtiin. Turvallisuuskansio on kaikkien nähtävillä ja se pidetään ajan tasalla. Aikuiset ovat käyneet EA-kurssit sekä omaavat hygieniapassin. Pidämme toimintamme niin läpinäkyvänä, että riskit voi kuka tahansa nostaa esiin koska tahansa. Työnohjaus pitää ammatillisen tiimin luottamuksesta huolta.

Mahdollisia riskejä:

Lapsen itsensä vahingoittaminen/lääkkeiden yliannostus -> tilanteen arviointi ja jatkotoimenpiteistä päättäminen. Riittääkö hoito, esim. haavan puhdistus, Toiskassa? Käydäänkö terveyskeskuksessa? Soitetaanko ambulanssi? Konsultointi! Myrkytystietokeskuksen numero 0800 147 111. Ambulanssi 112. Ilmajoen terveyskeskus 06 458 5201.

Nuoren karkaaminen -> liitteenä ohjeet, jotka löytyvät lääkehuoneen seinältä sekä turvallisuuskansioista.

Uhkaavissa tilanteissa, esim. väkivalta, soitetaan aina työkaveri avuksi. Tarvittaessa yhteys poliisiin.

Tallin toiminta aiheuttaa omat haasteensa ja riskinsä, samoin kuin maatila. Nämä on minimoitu mahdollisimman turvallisella miljööllä ja henkilökunnan koulutuksella, kaikki tontilla toimivat aikuiset ovat ammattilaisia. Tallin tilat ja toiminnan riskit on arvioitu omaan turvallisuuskansioon.

<p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Aikuiset joko itse korjaavat epäkohdat tai sitten vaihtoehtoisesti tuovat nämä esiin Toiskan sisäisessä tiedotuskanavassa taikka joka päiväisissä yhteisökokouksissa. Kerran viikossa pidetään aina koko henkilökunnan palaveri, jossa käydään viikon agendat läpi. Riskejä arvioimme jokapäiväisessä arjessamme ja pyrimme poistamaan niitä välittömästi.</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? Tapahtumat käydään aina työtiimissä läpi ja mietitään mitä jatkossa tehdään toisin. Toiskassa on käytössä Nappula -dokumentointijärjestelmä, johon henkilökunta säännöllisesti kirjaa tapahtumat. Vakavammat tapahtumat informoidaan aina myös vanhempien ja sosiaalityöntekijän tietoon. Tallin ambulanssia vaatineet tapaturmat ilmoitetaan aina myös TUKESille.</p> <p>Läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan Kömmelin kaapissa olevaan kansioon valmiille pohjalle.</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 reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Käydään tapahtuma henkilökunnan kanssa läpi, kirjataan se ja muutetaan toimintatapa turvallisemmaksi. Tarvittaessa informoidaan vanhemmat/sosiaalityöntekijä ja käytetään yhteistyökumppaneidemme terveydenhuollon palveluita tilanteen niin vaatiessa.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Toiskan aikuiset saavat tiedon välittömästi joko Toiskan sisäisellä tiedotuskanavalla tai sitten päivittäisissä kokoontumisissa. Yhteistyötahoillemme soitamme ja sovimme yhdessä, kuinka jatkossa toimitaan.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Toiskan aikuiset eli koko henkilökunta, myös lapsilla oikeus ja mahdollisuus osallistua.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Kalle Reinikka kalle.reinikka@toiska.net 040 735 76 13</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>

<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Toimintayksikön esimies vastaa siitä, että palvelujen muuttuessa turvallisuuskansio päivitetään. Turvallisuuskansio käydään aina syksyisin läpi ja tarkistetaan pitääkö muutoksia tehdä. Samalla tulee tarkistettua EA-koulutukset ja lääkeluvat.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Olohuoneessa valkotaulua vastapäätä. Tallin turvallisuuskansio on varustehuoneessa näkyvällä paikalla.</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 vähyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Ennen sijoitusta lapsi käy perheensä ja sosiaalityöntekijänsä kanssa tutustumiskäynnillä Toiskassa. Mikäli sijoitukseen päädytään, pidetään aloituspalaveri yhdessä lapsen, hänen perheensä, sosiaalityöntekijänsä, Toiskan ja muiden mahdollisten yhteistyötahojen kanssa. Tässä palaverissa määritellään lapsen yksilölliset tarpeet sekä voimavarat ja tehdään näiden pohjalta asiakassuunnitelma. Suunnitelma tehdään aina yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä sekä sosiaalityöntekijänsä kanssa. Tarvittaessa mukana on myös esim. nuorisopsykiatrian poliklinikan tai osaston henkilökuntaa, koulun henkilökuntaa tai muuta hoitavaa tahoa. Arjesta raportoimme Nappulaan päivittäin ja asiakassuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain asiakassuunnitelmapalaverissa. Uutena työkaluna otamme käyttöön kasvun tukemisen lomakkeen, jonka on tarkoitus elää arjessa. Sosiaalitoimeen lähetämme koosteen noin kahden kuukauden välein. Pienen yksikön etuna on koko yhteisön jatkuva läsnäolo arjessa, tämä mahdollistaa toiminnan jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Kaikki suunnitelmat ja päätökset tehdään aina yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä kanssa. Lasten kanssa elämme arkea, johon heillä itsellään on vaikutusmahdollisuus. Lasten perheen kanssa soittelimme/viestittemme viikoittain.</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 palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.</p> <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Suunnitelmat tehdään yhteistyössä lapsen, hänen perheensä sekä sosiaalityöntekijänsä kanssa. Suunnitelmat kirjataan ja tarkistetaan asiakassuunnitelmapalaverissa, tarvittaessa useammin. Toteutumista seurataan ja arvioidaan arjessa, viikkopalaverissa sekä asiakassuunnitelmapalaverissa. Sosiaalitoimeen kirjoitetaan kooste noin kahden kuukauden välein. Kasvun tukemisen lomake ohjaa/tukee toimintaa.</p>

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Koosteet palavereista kirjataan Nappulaan ja käydään läpi suullisesti koko henkilökunnan kanssa. Kaikki Toiskan aikuiset toimivat saman hyvepohjan mukaan ja päätöksiä tehdään yhteistyössä tiimin kanssa. Kaikki ohjaajat kirjaavat Nappulaan ja ongelmatilanteissa pohditaan toimintatavat yhdessä.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

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.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Suunnitelmat tehdään yhteistyössä lapsen, hänen perheensä sekä sosiaalityöntekijänsä kanssa. Suunnitelmat kirjataan ja tarkistetaan asiakassuunnitelmapalavereissa, tarvittaessa useammin. Toteutumista seurataan ja arvioidaan arjessa, viikkopalavereissa sekä asiakassuunnitelmapalavereissa. Sosiaalitoimeen kirjoitetaan kooste kuukauden - kahden välein. Kasvun tukemisen lomake ohjaa/tukee toimintaa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Toimintaamme ohjaa mm. hyvää kohtelua koskeva suunnitelma (laki lastensuojelun muuttamisesta 542/2019 pykälä 61).

Lasten ikätaso otetaan huomioon ja heitä kohdellaan sen mukaisesti. Kaikkia lapsia kohdellaan arvostavasti ja kunnioittavasti. Kaikille tuodaan tietoon, että he voivat itse olla vaikuttamassa heitä koskeviin päätöksiin ja omaan elämäänsä. Tällä tavoin heidän itsemääräämisoikeuttaan pyritään vahvistamaan ja tukemaan. Toiskassa joudutaan äärimmäisen harvoin turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin, kaikki tilanteet ovat liittyneet psykiatrisen sairauden tuomiin tilanteisiin. Lähtökohtaisesti rajoitustoimenpiteet ovat viimeinen keino ja niitä ei käytännössä joudu käyttämään, kun kaikki aikuiset kohtaavat kaikki nuoret yksilöinä, keskustellen ja kuunnellen. Lapsilta kysytään mielipide ja heidän annetaan aidosti vaikuttaa. Kaikissa tilanteissa käymme vuoropuhelua ja lopuksi aikuiset tekevät päätöksen. Päätös kerrotaan lapselle ja se myös perustellaan. Toiskassa on vahvat henkilökuntaresurssit ja työntekijöistä 4 asuu aivan Toiskan naapurissa. Sijaishuollosta vastaava asuu 300 metrin päässä ja hänet saa hälyttää apuaan aina tarvittaessa. Rajoitustilanteissa vahvojen resurssien vuoksi pystymme turvaamaan kaikkien turvallisuuden. Oleellista on tilanteen purku ja keskustelu – tapahtunut käydään kaikkien läsnäolijoiden kanssa läpi ja varmistetaan, että kaikki ovat tulleet kuulluiksi. Toiskalla on yhteistyösopimus vartiointiliikkeen kanssa, jonka voimme tarvittaessa pyytää turvaamaan tilannetta. Myös poliisia käytämme, mikäli tilanne sen vaatii. Toiskan henkilökuntaan kuuluu miehiä ja tarvittaessa he voivat tulla paikalle lyhyelläkin varoajalla. Mikäli väkivallan uhka on todellinen, niin toimitaan sen mukaan, että väkivaltatilanne voidaan välttää viimeiseen saakka. Rajoitustoimenpiteistä on ohjeistus paperilla ja niitä tekevät vain määrätyt henkilöt lain ohjaamina. Rajoitus on aina toteuttava lapsen ihmisarvoa kunnioittaen ja tilanteeseen vaikuttavat asiat huomioiden. Rajoitus ei koskaan saa sisältää alistamista, kurittamista tai loukkaavaa kohtelua ja lapsen perustarpeista sekä yksilöllisistä tarpeista on aina huolehdittava. Rajoituksia käytetään vain, jos muu ei auta ja se lopetetaan heti, kun mahdollista. Mahdollisia syitä rajoittamiselle ovat vain lapsen oman taikka muiden henkilöiden terveyden vakava vaarantuminen, ruumiillisen koskemattomuuden turvaaminen ja merkittävän omaisuusvahingon ehkäiseminen. Lapsen mielipide rajoitta-

misesti kysytään ja päätös annetaan välittömästi lapselle. Rajoitus viedään viipymättä sosiaalityöntekijän tietoon. Rajoituksen jälkeen tilanne käsitellään rajoitetun lapsen kanssa sekä kaikkien muiden asiainosaisten kanssa ja mietitään yhdessä, miten jatkossa toimitaan, että vastaavaa tilannetta ei pääse syntymään. Lapselle kerrotaan suullisesti, että hänellä on oikeus tehdä valitus päätöksestä ja mahdollisuuksien mukaan häntä autetaan siinä.

Toiska on perhe, jossa kaikkia kunnioitetaan ja arvostetaan. Elämme yhteisöllisesti ja annamme tilaa toisten yksilöllisyydelle. Kaikilla lapsilla on oma lukittava huone ja heillä on itsemääräämisoikeus heidän tavaroistaan. Lapsilla on oikeus harrastaa heille itselleen tärkeitä asioita, tai olla harrastamatta. He saavat tavata kavereitaan kaverin luona, Toiskassa tai esimerkiksi kunnan/seurakunnan nuorisotiloissa. Huoneensa lapset saavat itse sisustaa/maalata oman makunsa mukaan. Lasten mielipiteet otetaan huomioon kaikessa toiminnassa heidän kehitystasoaan vastaavalla tavalla.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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?

Vastaava esimies on käynyt Kati Saastamoisen rajoittamistoimenpiteistä kertovan koulutuksen ja pitänyt tästä koosteen Toiskan aikuisille. Toimistosta löytyy lyhennelmä Katin koulutusmateriaalista. Johtaja määrittää johtajan määräämän henkilön silloin, kun ei itse ole paikalla. Jatkossakin pyritään siihen, että rajoituksia ei tarvitse käyttää. Mikäli joskus tulee tilanne, että rajoitusta tarvitaan, tehdään se lain edellyttämällä tavalla. Delegointimääräys löytyy lääkehuoneen valkotaululta.

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 järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Me kohtelemme kaikkia arvostavasti sekä kunnioittavasti ja pyrimme siirtämään näitä arvoja myös lapsille. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, otetaan se välittömästi puheeksi ja epäkohta korjataan. Tilanne käydään läpi ja pohditaan mitä jatkossa tehdään toisin.

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

Suoralla puheella. Tilanne käsitellään yhdessä läpi ja mietitään, miten jatkossa toimitaan. Läheisiin otetaan välittömästi yhteyttä ja asia selvitetään.

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?

Olemme jatkuvassa kontaktissa lapsiin ja avoin ilmapiiri sekä pieni yksikkö mahdollistavat välittömän asiakaspalautteen. Noin kerran kuussa järjestämme Toiskan yhteisökokouksen, jossa ovat kaikki lapset ja aikuiset paikalla. Näissä kokouksissa käymme läpi kuulumiset, ristiriidat, ongelmakohtat, kehitettävät asiat, onnistumiset, toimivat asiat jne. Perheiden kanssa olemme yhteydessä viikoittain ja kysymme kuulumisia. Otamme käyttöömme lastensuojeluun suunnatun 3X10D kyselylomakkeen, jolla keräämme palautetta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käydään työtiimin kanssa läpi ja tarpeen vaatiessa toimintaa muutetaan. Tämä on nopeaa pienen ja joustavan organisaation vuoksi.

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

Muistutus tehdään johtajalle eli Kallelle -> käydään työtiimissä läpi ja tehdään vaadittavat toimenpiteet (esim. informaation välittäminen sosiaalityöntekijälle).

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Henna Lammi 06 415 4111 (vaihde) <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, kuten

- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä ja neuvoo lakiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii muutoinkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa
- toimii sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välillä sovittelijana

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

Asia käydään yhdessä läpi ja toimitaan sen vaatimalla tavalla sekä viedään tieto sijoittavan kunnan sosiaalityöntekijälle. Pyrimme toimimaan niin, että muistutuksia ei tule.

Muistutus 23 § (12.12.2014/1100) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista:

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 48 § Sosiaalihuoltolaki:

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Välittömästi, kuitenkin viimeistään 1kk sisällä.

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
Turvallisen perheen strukturoitu arki rytmittää elämää. Arkea ohjaavia asioita ovat koulu, läksyt, harrastukset, eläin- ja luontoavusteinen kuntouttava toiminta, sosiaalipedagoginen hevostoiminta, yhteys perheeseen ja ystäviin, terveellinen ruoka, riittävä lepo, hygienia, terveydenhoito, tarvittavat yhteistyökontaktit, taide ja kulttuuri.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Nuorilla on mahdollisuus harrastaa heille itselleen tärkeitä asioita mahdollisuuksien puitteissa. Liikkumaan ja ulkoilemaan kannustamme päivittäin ja omalla esimerkillämme tuomme sitä esiin. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta/eläin- ja luontoavusteinen kuntouttava toiminta kuuluu jokaisen lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan ja tämän myötä käynnistyvän prosessin olemme todenneet olevan äärimmäisen hyvä ja voimaannuttava. Toiskan oman fysioterapeutin myötä liikunta on keskeisessä osassa arkeamme. Ohjatun liikunnan yksi tavoite on tukea fyysisistä toimintakykyä ja tämän avulla parantaa arjen hyvinvointia.

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?

Päivittäisellä tarkkailulla ja kirjaamisella sekä asioista suoraan puhumalla. Miljöö mahdollistaa upeat harrastus- ja liikuntamahdollisuudet sekä palvelut ovat helposti saavutettavissa.

4.3.2 Ravitseminen

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

Syömme monipuolista ja ravitsevaa kotiruokaa. Lapset saavat itse vaikuttaa ruokaan ja olla mukana sen valmistuksessa. Erityisruokavaliot otetaan huomioon (mm. laktoositon, gluteeniton ja kasvisruoka). Aamupala on n. klo 7 (riippuen koulunalkamisajasta), aamukahvi klo 9, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 14.15, päivällinen 16.30 ja iltapala vapaasti 19-21. Lasten ruokailua ja mahdollisia poikkeamia seurataan ja tarvittaessa niihin puututaan (esim. kehottamalla ottamaan lisää ruokaa tai maistamaan kaikkea). Pyrimme aina ohjaamaan nuoria terveellisiin ruokailutottumuksiin. Verkostoomme kuuluvat mm. koulujen terveydenhoitajat, terveyskeskus, syömishäiriöyksikkö ja nuorisopoliklinikka. Jokaisessa ruokahetkessä on tiedossa kenen tulisi olla paikalla ja tarvittaessa haetaan syömään.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

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

Opetetaan ja ohjataan siivoaminen, ruoanlaitto, käsienpesu, suihkussa käynti säännöllisesti, keittiöhygieniä jne. Arjessa seuraamme jatkuvasti nuorten elämää ja pystymme tarttumaan epäkohtiin välittömästi. Aistinvaraista tarkkailua teemme jatkuvasti. Koko henkilökunnalla on hygieniapassit.

4.3.4 Terveyden- 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?

Lapsen sairastuessa hänelle tilataan tarpeen vaatiessa lääkäriaika. Hammaslääkärikäynnit toteutetaan Ilmajoen terveyskeskuksessa säännöllisesti. Koulun terveydenhuolto tukee meitä ja me tuemme koulun terveydenhuoltoa. Ohjaamme lapsia huolehtimaan terveydestään ja kannustamme heitä ottamaan siitä vastuuta. Kehitystasoon sopivalla tavalla ohjeistamme heitä myös itse hankkimaan hoitoa. Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olemme aina yhteydessä terveyskeskukseen/sairaalaan.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännöllisellä yhteydenpidolla hoitavaan tahoon ja toimimalla heidän ohjeistuksensa mukaan. Lääkitystä seurataan päivittäin ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Koko henkilökunta ja sopivissa määrin lapsi itse. Kokonaisvastuu sairaanhoitajilla.

4.3.5 Lääkehoito

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.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma on turvallisuuskansiossa sekä lääkehuoneessa ja se tarkistetaan vähintään vuosittain. Samalla tarkistetaan lääkkeenjako- ja johtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittäisestä yhdessä lääkehoidosta vastaavan sekä lääkärin kanssa. Lääkäri arvioi koulutustarpeen ja myöntää yksikön kirjalliset lääkeluvat.

Lääkehuoneen kansioista löytyy kaikki lääkehoitoon liittyvä dokumentointi sekä seurantalomakkeet. Jokaisella lapsella on henkilökohtaiset lääkkeet ja henkilökohtaiset dosetit. Lääkkeet säilytetään lukkojen takana toimistossa, josta henkilökunta antaa oikeaan aikaan oikealle lapselle oikean lääkkeen. Nappulassa on kirjattuna lapsen lääkitys sekä lääkityksestä vastuussa oleva lääkäri.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Noora Nyrhinen, sairaanhoitaja (AMK) yhdessä työterveyshuollon lääkärin sekä johtajan kanssa.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista 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 tarpeita vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Olemalla säännöllisesti yhteydessä yhteistyö- ja viranomaistahoihin. Koulujen kanssa on käytössä Wilma yhteydenpito ja sen lisäksi soitellaan aina tarvittaessa kuulumisia. Lääkärien, terapeuttien, nuorisopsykiatrian jne. kanssa soitellaan aina, kun tarve vaatii. Meillä on pitkä kokemus yhteistyöstä Seinäjoen nuorisopsykiatrian sekä Ilmajoen sotekeskuksen kanssa toimimisesta ja yhteistyö sujuu saumattomasti.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Sopimalla palvelun sisällöstä yhteisesti sekä seuraamalla palvelun sisältöä säännöllisesti. Eläin- ja luontoavusteinen kuntouttava toiminta sekä sosiaalipedagoginen hevostoiminta toteutetaan Toiskan tontilla yhteisön omilla ammattilaisilla. Alihankintaa ei käytetä kuin tilojen kunnossapidossa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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. 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.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Epäkohtiin puututaan välittömästi ja korjaustoimenpiteet suoritetaan heti. Kiinteistöt, koneet ja laitteet pidetään kunnossa. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään läheistä yhteistyötä ja pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti. Turvallisuuskävely suoritetaan tarpeen vaatiessa, hätäpoistumistiet ovat kunnossa, palojärjestelmä on uusi. Uusi työntekijä ja lapsi perehdytetään turvallisuuteen aina alussa. Terveystarkastaja, rakennustarkastaja ja palotarkastaja tekivät tarkastuskäynnin marraskuussa 2018.

<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Oma- ja hoivahenkilöstön määrää, rakenne ja riittävyys 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>Luvassa on 7 työntekijää, mutta käytännössä resurssit ovat suuremmat. Työntekijöitä on kaikkiaan 14 (8,5 HTV). Lukuun laskettu sijaisetkin. Sosionomi (AMK) x4, psyk. sairaanhoitaja, psyk. sairaanhoitaja, sairaanhoitaja (AMK), ensihoitaja (AMK) lähihoitaja x2, nuoriso- ja yhteisöohjaaja, yhteisöpedagogi (AMK), fysioterapeutti (AMK) ja kirkon nuorisotyönohjaaja. Kaikki työntekijät hoitavat kaikkia tehtäviä. Jälkihuoltoon on määritelty omat resurssit.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Harvoin tarvetta sijaisille. Akuuteissa tapauksissa olemme saaneet ne omista ammattilaisverkostoitamme. Meillä on vakituiset sijaiset, jotka ovat työskennelleet pitkään Toiskassa.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Työnohjauksella (kuukausittain), huumorilla, auttamisella ja riittävällä vapaa-ajalla. Pyritään varmistamaan kaikkien viihtyvyys Toiskassa. Työilmapiiri on oltava hyvä ja ihmisten voitava hyvin eli työhyvinvoinnista on kaikkien huolehdittava kokonaisvastuun ollessa johdolla. Yhteiset arvot ja avoin keskustelukyky tukee tätä päämäärää.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Toiskan henkilöstö on ollut pysyvää ja rekrytointia tapahtunut harvoin. Tarvittavat rekrytoinnit on saatu tehtyä jo olemassa olevien kontaktien kautta, mm. entisiä harjoittelijoita olemme palkanneet. Prosessi alkaa haastattelusta ja tutkintotodistusten sekä rikosrekisterin tarkastuksesta. Alussa 6kk koeaika, jotta varmistumme henkilön sopivuudesta työhön ja työyhteisöön sekä työntekijän halusta toimia Toiskassa.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Palkkaamme vain meille tuttuja ihmisiä, joiden toimintatavat jo tunnemme. Tavoittemme on pitää Toiska houkuttelevana työpaikkana.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä oma- ja hoivahenkilöstön toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaisia toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.</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 oma- ja hoivahenkilöstön suunnitelmaa. 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>

Tutustumalla turvallisuuskansioon ja käymällä askarruttavat asiat yhdessä läpi. Arkeen tutustutaan aluksi seuraamalla ja tarkkailemalla – olemalla mukana. Toiskan kaikki aikuiset toimivat perehdyttäjinä ja kaikilta voi kysyä epäselvistä asioista.

- 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).

Pyrimme olemaan avoin ja läpinäkyvä yhteisö, jossa kenen tahansa on helppo puuttua epäkohtiin ja tuoda ne johdon tietoisuuteen. Korjaukset tehdään, apua pyydetään ja info välitetään.

- c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kaikilla on mahdollisuus henkilökohtaiseen täydennyskoulutukseen omien intressien mukaan. Yhteisinä koulutuksina järjestetään mm. EA-kurssit ja lääkekoulutukset. Ryhmätyönohjaus on säännöllistä. Henkilökunta voi itse vaikuttaa omaan täydennyskoulutukseensa ja vastuu omasta koulutautumisesta on pääsääntöisesti itsellä. Lähialueen koulutuksissa pyrimme käymään aina hieman eri kokoonpanoilla ja mahdollisuuksien mukaan sovimme koulutukset Toiskaan. Koulutusyhteistyötä teemme mm. PEP-ryhmän ja Aijan kokooman yhteistyöryhmän kanssa. Työvuorojärjestelyillä pyritään mahdollistamaan henkilökunnan koulutukset.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kaikilla lapsilla on oma lukittava huone Toiskassa, jota he ovat itse saaneet olla valitsemassa. Lapset saavat myös itse vaikuttaa huoneensa sisustukseen ja värimaailmaan. Toiskasta löytyy myös olohuone, keittiö, neljä suihkua, sauna, kodinhoituhuone ja viisi vessaa. Kaikki ruokailuhetket tapahtuvat yhteisesti keittiössä. Täysi-ikäisten tyttöjen huoneet, vessa, suihku ja keittiö ovat Puorissa, Toiskaa vastapäätä sijaitsevassa kiinteistössä ja Salmelassa, viereisellä tontilla sijaitsevassa omakotitalossa. Puoria vastapäätä on Karipia, harrastetila ja sen vieressä puutyöverstas. Toiskan Talli sijaitsee aivan Toiskan päärakennuksen vieressä ja sen takana on maneesi. Palonkujan toisella puolella on mummola (perhekodin vanha päätalo). Mummolaa vastapäätä on Woimala, harraste-, kokous- ja koulutus-tila. Woimalan vieressä on Willa Salmela, taidetalo. Willassa on yöpymismahdollisuudet viidelle henkilölle sekä siellä voidaan järjestää kokouksia ja koulutuksia. Willan takana on konehalli, jossa voidaan esim. huoltaa autoja ja traktoreita. Kaikki tilat ovat kaikkien käytössä, mutta siitä tulee sopia etukäteen, että osataan esimerkiksi avata lukossa olevat ovet ja tiedetään missä kukakin on. Tallissa toimitaan aina ammattilaisen ohjauksessa, jos ei erityisesti muuta ole sovittu. Kaikkia tiloja kohdellaan ja käytetään kunnioituksella ja omat jäljet siivotaan. Mahdollisista epäkohdista ilmoitetaan aikuisille välittömästi. Omat huoneet ovat omia eikä niihin ole muilla asiaa ilman lupaa, näitä tiloja ei myöskään käytetä muuhun tarkoitukseen. Toiskan yläkerrassa sijaitsee kokoustila, henkilökunnan vaatekaapit, toimisto, paljon varastotilaa ja henkilökunnan vessa sekä suihku.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Lapset pesevät itse pyykkinsä, tarpeen vaatiessa ohjatusti ja opettaen. Torstaisin on siivouspäivä, jolloin lapset siivoavat omat huoneensa ja tietyn osan yhteisistä tiloista. Aikuiset siivoavat yhteiset tilat torstaina lisäksi myös maanantaisin ja perjantaisin sekä aina tarvittaessa. Kodinhuoltoa opetellaan yhdessä ja kaikkien kehitystaso otetaan yksilöllisesti huomioon. Pyydetessä ja tarvittaessa aina autetaan.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Kamerat kuvaavat vain Toiskan pihapiiriä ja Palonkujaa, kamerat ovat tallentavia. Ulko-ovissa on tunnistin, joka esim. yöaikaan antaa puhelimeen ilmoituksen avatusta ovesta (käytetään vain tarvittaessa). Palohälytinjärjestelmä kattaa koko tilan ja hälyttää myös henkilökunnan puhelimiin.

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

Lapsilla on omat puhelimet, joilla saa aina jonkun aikuisen kiinni. Toiska on myös tilana sellainen, että huutamalla tavoittaa kaikki. Toiskassa on aina aikuinen paikalla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Keijo Viertoma keijo.viertoma@toiska.net 040 547 2522 ja Kalle Reinikka kalle.reinikka@toiska.net 040 735 76 13.

4.4.4 Terveystieteiden 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). Terveystieteiden huollon 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.

Terveystieteiden huollon 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?

Kaikki nuoret ovat täysin toimintakykyisiä eli apuvälineitä ei juuri ole. Haavanhoitotarvikkeita, silmälasia, kuumemittareita, käsikauppalääkkeitä, polvitukia, rannetukia jne. Toiskassa on ja tarvittaessa hankitaan. Mikäli lapsella on tarve jollekin apuvälineelle, aikuiset hankkivat sellaisen, esim. kynärsauvat saa Ilmajoen terveystieteidenkeskuksesta lainaan. Apuvälineen käyttö opetetaan ja sitä seurataan aikuisten toimesta.

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

Kaikki Toiskan aikuiset seuraavat näiden käyttöä, joten mahdolliset vaaratilanteet havaitaan nopeasti. Asia otetaan heti käsittelyyn ja tarvittaessa tehdään ilmoitus eteenpäin.

Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Noora Nyrhinen 040 569 6477 ja Tiina Tuominen tiina.tuominen@toiska.net 050 5621 776

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 suojausten 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. Laatiulla 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?

Toiskassa noudatetaan EU:n tietosuoja-asetusta. Kaikki asiakirjat pidetään lukitussa toimistossa lukitussa asiakirjakaapissa. Kaikilla aikuisilla on henkilökohtaiset tunnukset Nappulaan, joista he pitävät huolen. Tietokoneet on lukittu salasanalla. Kaikilla tontilla toimivilla on vaitiolovelvollisuus ja tämä on todennettu työsopimuksessa. Lapsia opetetaan arjessa hyviin tietoturvakäytäntöihin. Ajantasalla olevat tietosujasuunnitelma sekä tietoturvasuunnitelma.

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

Kaikki lukevat turvallisuuskansion läpi ja esiin heränneistä asioista keskustellaan. Toimintayksikön esimies antaa Nappulaan henkilökohtaiset tunnukset ja muistuttaa tietoturvan tärkeydestä.

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

Tietosuojainfo on turvallisuuskansiossa kodinhoitohuoneessa näkyvällä paikalla. Toiskassa noudatetaan EU:n tietosuoja-asetusta ja tietoturva pyritään pitämään aina hyvällä tasolla. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja kunnioittavasti. Lapset saavat kysyä kaikilta Toiskan aikuisilta tietosuojaan liittyvistä asioista ja lapsia opetetaan pitämään huolta omista papereistaan.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kalle Reinikka kalle.reinikka@toiska.net 040 735 76 13

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, 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.

Kuittaus omavalvonnan lukemisesta ja parannusehdotukset:

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Koskenkorva 9.1.2025

Kalle Reinikka

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%3aNBN%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/opus_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-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/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.

LIITTEET

Katoamisilmoitus

Rajoitustoimenpiteet

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma