

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
3. RISKIEN HALLINTA.....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	6
PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
HOITO- JA KASVATUSSUUNNITELMA, OMAOHJAAJUUS .....	7
ASIAKKAAN KOHTELU .....	7
ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	8
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	9
5.1.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA.....	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	10
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	10
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	11
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	11
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	12
4.4.2 TOIMITILAT.....	12
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	13
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET .....	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	13
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	13

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Lastensuojelupalvelut Oy	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2208132-3	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Pekkala	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Kangasrouskuntie 42, 90650 Oulu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun sijaishuolto: 7	
Toimintayksikön katuosoite Kangasrouskuntie 42	
Postinumero 90650	Postitoimipaikka Oulu
Toimintayksikön vastaava esimies Veeti Perkkio	Puhelin 044 494 0830
Sähköposti veeti.perkkio(at)attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 31.7.2019	
Palvelu, johon lupa on myönnetty lastensuojelun sijaishuolto, laitossyksikkö	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kiinteistöhuolto Coor Oy	

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Tavoitteenamme on luoda Pekkalaan sijoitetulle lapselle turvallinen, välittävä ja tervettä kasvua tukeva, kodinomainen kasvuympäristö, missä lapsi voi kokea olevansa hyväksyty.</p> <p>Attendo Pekkalan asiakasryhmä on 12–17-vuotiaat ympärivuorokautista huolenpitoa tarvitsevat lapset. Työntekijöiltä löytyy laajasti kokemusta sijaishuollosta sekä neuropsykiatrisesti ja psyykkisesti oireilevien lasten ja nuorten kanssa toimimisesta. Henkilökuntaa myös jatkokoulutetaan neuropsykiatrisesti oireilevien lasten kanssa toimimiseen. Sijaishuoltoa tuotetaan lapsen yksilölliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on hänen itsensä kokema hyvä elämänlaatu ja kuntoutuminen niin, että paluu omaan perheeseen tai muuhun lähiyhteisöön mahdollistuu.</p> <p>Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Lapsen hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys</li><li>•Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin vahvistaminen</li><li>•Toimiva yhteistyö lasten, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkoston kuuluvien kanssa</li></ul>
---

## Arvot ja toimintaperiaatteet

### Attendo Pekkalan toimintaa ohjaavia periaatteita:

#### Asiakslähtöisyys

Työskentely Pekkalassa on asiakaslähtöistä. Huomiomme asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja järjestämme sijaishuollon niiden mukaisesti. Lapsi ja mahdollisuuksien mukaan hänen lähiverkostonsa otetaan mukaan sijaishuollon yksilölliseen suunnitteluun. Jokaista lasta kunnioitetaan yksilönä.

#### Ammatillisuus

Toimintaamme ohjaavat lainsäädännön ohella sosiaalialan yleiset ammattieettiset ohjeistukset sekä Attendon eettiset periaatteet. Seuraamme aktiivisesti yhteiskunnallista keskustelua ja huomiomme yhteiskunnalliset ilmiöt toiminnassamme. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti ammatillista osaamista tukevia koulutuksia.

#### Asiantunteva ja lämmin vuorovaikutus

Pekkalassa panostetaan avoimeen vuorovaikutukseen lasten ja aikuisten välillä. Käymme säännöllisesti keskusteluja lasten kanssa heidän asioistaan ja etsimme yhdessä ratkaisuja arjen haasteisiin.

#### Turvallisuus

Meille on tärkeää, että jokainen voi kokea olonsa Pekkalassa turvalliseksi. Tuemme lapsia rakentamaan tunteiden purkuun. Turvallisuuskulttuuria ylläpidetään muun muassa koulutuksin ja keskusteluin. Asiakasvalinnassa pyritään huomiomaan myös turvallisuusnäkökulma.

#### Voimavarakeskeisyys

Pyrimme vahvistamaan lapsen itsetuntoa ja omaa toimijuutta. Vahvistamme asioita, jotka lapsen elämässä ovat hyviä ja toimivia. Etenemme työskentelyssä yksilöllisesti lapsen tahdissa.

#### Yhteistyö

Pyrimme työskentelemään aina yhdessä perheen kanssa ja ajattelemme, että perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa sijaishuollon vaikuttavuutta. Perheen kanssa työskennellään ja vanhempia tuetaan huoltajina koko sijoituksen ajan. Työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan.

### Attendon arvot

Attendo konsernin toimintaa ohjaavia arvoja ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

#### Osaaminen

Pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

#### Sitoutuminen

Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Sitoudumme tekemään parhaamme asiakkaan tilanteen parantamiseksi koko asiakkuuden ajan.

#### Välittäminen

Pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

## 3. RISKIEN HALLINTA

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

## Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusrisikit. Yksikköön on laadittu vuosittain päivitettävä erillinen turvallisuussuunnitelma. Riskien hallinnassa tehdään yhteistyötä myös eri viranomaisten, esimerkiksi palo- ja pelastusviranomaisen kanssa.

**Henkilöstöön liittyvät riskit:** Psykkistä kuormitusta vähennetään säännöllisellä työnohjauksella ja jatkuvasti ylläpidettävällä avoimella ja rehellisellä vuorovaikutuksella. Yksikössä on käytössä vartijahälytyslaitteisto. Hätäensiapuohjeet ovat näkyvillä useassa eri pisteessä, jotta poikkeavissa tilanteissa työntekijän toimintakyky on turvattu ja avunsaanti on nopeaa. Ohjeet yksintyöskentelystä ja uhkatilanteista ovat toimistossa helposti saatavilla. Perehdyttämisessä huomioidaan riskejä ennalta ehkäisevä näkökulma. Päävastuu riskienhallinnasta on kasvatusjohtajalla, mutta jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että huomio poikkeavat tilanteet ja on läsnäolollaan ja omilla toimillaan ennalta ehkäisemässä vaaratilanteita.

**Lääkehoitoon kuuluvat riskit:** uusien työntekijöiden lääkehoitoluvat hankitaan mahdollisimman pian heidän aloitettuaan työskentelyn Pekkälässä. Lääkehoitoon prosessi käydään kaikkien kanssa läpi ja sitä tarkastellaan myös yhdessä työryhmäpäivässä vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on ajan tasalla ja kaikki perehtyvät siihen. Lääkkeet ovat kahden lukon takana lääkehuoneessa. Huumausaineiksi luokitellut ja pääosin keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet ovat erillisen koodilukon takana. Koodi on tiedossa vain niillä henkilöillä, joilla on lupa antaa kyseisiä lääkkeitä. Lääkeavaimet ovat vuoron lääkevastaavan hallussa. Lääkkeenantotilanteet rauhoitetaan niin, että yksi lapsi kerrallaan saa lääkkeitä. Lääkehuoneeseen menee vain työntekijä, joka antaa lääkkeitä, lapsi odottaa huoneen ulkopuolella. Kukin lääkkeen antaja tarkistaa dosetista, että lääke on oikea ja se on menossa oikealla henkilöllä. Kokonaisvastuu lääkehoidosta on terveydenhuollon ammattilaisilla ja kasvatusjohtajalla. Lääkehoitoon on laadittu erillinen lääkehoitosuunnitelma.

**Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit:** jokaisen työntekijän on suoritettava tietoturvakoulutus, joka on perehdyttämisalustallamme Valossa. Kasvatusjohtaja seuraa suoritusten tilaa säännöllisesti. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että tietosuojan piiriin kuuluvia tietoja ei ole saatavilla yksikön tiloissa.

**Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** työvuorosuunnittelun avulla pyritään siihen, että jokaisessa vuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa. Tehtävänkuvat käydään läpi TR-päivässä. Lapsen katoamisen tai karkaamisen varalta on laadittu ohjeet, jotka ovat toimistossa kaikkien saatavilla.

**Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** jokaisen työntekijän vastuulla on havainnoida ympäristöään mahdollisten tapaturmariskien varalta ja niihin on puututtava välittömästi. Kiinteistöhuolto käy tiloissa viikoittain tarkistamassa tilojen kunnon. Yksikössä on paloilmoin- ja sammutusjärjestelmä.

## Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä kirjataan kaikki poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ja ne käsitellään kuukausittain henkilökunnan ja aluepäällikön kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Tällöin myös pohditaan, miten poikkeamia voidaan jatkossa ehkäistä. Poikkeaminen ja läheltä piti -tilanteiden jatkuva seuraaminen tuovat laadukkaamman työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmiin tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Vähintään kahden vuoden välein pidetään alkusammutuskoulutus henkilökunnalle. Henkilökuntaa koulutetaan myös ensiavun antamiseen.

## Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusrisikit.

**Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan. Myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy yksikön sähköisestä järjestelmästä. Lomakkeen voi myös täyttää paperiversiolla. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaamme päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai kasvatusjohtaja kokoavat poikkeamat kuukausittain ja ne käydään läpi yksikön työryhmäpäivässä. Poikkeamat menevät myös tiedoksi aluejohtajalle.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Työryhmä käsittelee poikkeuksia kuukausittain ja miettii, onko syyt esimerkiksi paneutua lääkehoitoon perehdyttämiseen tai onko syytä muuttaa jotakin toimintatapaa, mikäli näyttää siltä, että tietyntyyppiset poikkeamat toistuvat useasti. Vakavat laatu- ja turvallisuuspoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa yksikön johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

**Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle. Yksikön toiminnasta vastaava vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ohjeet ilmoituksen tekemiseen käydään läpi perehdytyksen yhteydessä sekä kerrataan henkilökunnalle puolivuositain. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Attendolla on käytössä ”Whistleblow” kanava, jonne henkilökunta voi ilmoittaa epäilykset vakavista väärinkäytöksistä.

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

**Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle asiakastietojärjestelmän viestiosiossa sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Työryhmäpalaverit pidetään yksikössämme pääsääntöisesti kuukausittain. Lisäksi käytössämme on viikkopalaverit. Palavereista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<b>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa.
<b>Yksikön esihenkilö</b>
Kasvatusjohtaja Veeti Perkkiö
<b>Omaavonntasuunnitelman seuranta ja päivittäminen</b>
Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.
<b>Omaavonntasuunnitelman julkisuus</b>
Omaavonntasuunnitelma on esillä Pekkalan ilmoitustaululla. Yksikköön sijoitettaville lapsille ja heidän perheilleen kerrotaan omaavonntasuunnitelmasta, sekä siitä missä se sijaitsee. Omaavonntasuunnitelma laitetaan julkisesti nähtäville myös yksikön kotisivulle.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Kasvatustyön ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Kasvatustyön suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

#### 1. Tiedustelu/yhteydenotto

- Sosiaalityöntekijä voi tiedustella paikkaa kasvatustohtajalta puhelimitse, salatulla sähköpostilla tai paikan päällä Pekkälässä.
- Tiedustelun yhteydessä kerätään taustatiedot ja arvioidaan Pekkalan sopivuutta kyseisen lapsen sijoituspaikaksi.

#### 2. Perustietolomake

- Lomakkeelle kerätään lapsen, huoltajien ja perheen perustiedot
- Lomake täytetään mahdollisuuksien mukaan yhdessä sijoittavan tahon kanssa

#### 3. Sijoituspäätös

- Kiireellinen sijoitus voidaan päättää välittömästi tiedustelupuhelun aikana yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa.
- Muun kuin kiireellisen sijoituksen tiedusteluun vastataan viikon sisällä siitä, kun kysely sijoituksesta on tehty.
- Sijoituspäätöksestä vastaa kasvatustohtaja yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä muun työryhmän kanssa. Tarvittaessa päätöksen tueksi konsultoidaan psykologia ja muuta erityisosaajaa.

#### 4. Tutustumiskäynti/Ennakkotapaaminen

- Tutustumiskäynti voidaan tehdä jo ennen hoito- ja yhteistyöneuvottelua, tai sen yhteydessä. Tutustumiskäyntejä voi olla useampia. Tutustumiskäynnin voi korvata tai sen lisäksi voidaan sopia ennakkotapaaminen. Tapaamisessa Pekkalan työntekijä tapaa lasta hänen kotonaan tai lähettävässä paikassa. Tapaaminen voidaan toteuttaa erilaisilla kokoonpanoilla, mutta vanhempien/läheisten toivotaan olevan niissä mukana. Mikäli perhe ei halua Pekkalan työntekijää kotiinsa tai käynti lapsen edellisessä sijoituspaikassa ei onnistu, tutustutaan lapseen ja hänen läheisiinsä heidän tullessaan vierailulle Pekkalaan
- Tutustumiskäynnin tai ennakkotapaamisen toteuttaminen ei vaadi välttämättä vielä päätöstä sijoituksesta Pekkalaan. Pekkala suhtautuu tutustumiskäynteihin avoimesti.
- Pekkalan henkilökunta on valmis pohtimaan lapsen tarpeista nousevaa hoidon muotoa ja resursointia sekä keskustelemaan avoimesti yksikön soveltuvuudesta kyseisen lapsen hoidon tarpeeseen.

#### 5. Päätös asiakkuudesta

- Päätös asiakkuuden aloittamisesta voidaan tehdä heti tutustumiskäynnin yhteydessä tai sen jälkeen, sovittun ajan kuluessa

#### 6. Hoito- ja yhteistyöneuvottelu (Alkuneuvottelu)

- Hoito- ja yhteistyöneuvottelun vetovastuun voi ottaa Pekkalan edustaja tai sosiaalityöntekijä
- Neuvottelun tarkoitus on lisätä dialogisuutta – vuoropuhelua - kaikkien tahojen kesken ja vähentää mahdollista hoitovastaisuutta ja näin antaa vanhemmille/läheisille kokemus arvostuksesta ja kunnioittavasta kohtaamisesta
- Neuvottelun tarkoitus on tukea ja antaa keinoja tehdä asiakassuunnitelma
- Neuvottelu toimii alustuksena hoito- ja kasvatukseen neuvottelulle
- Neuvottelussa on pyrkimys saada läpinäkyviksi kaikille tahoille:
  - \* sijoituksen perusteet
  - \* sijoituksen tavoitteet vanhemmille/läheisille ja lapselle
  - \* sijoituksen purkautumisen perusteet
  - \* sijoitusprosessi, sen tavoitteet ja aikataulu
  - \* sijoituskäytännöt
  - \* Pekkalan tavat ja käytännöt
  - \* yhteistyötoiveet

#### 7. Lapsen vastaanottoprosessi

- Vastaanotto on rakennettu niin, että lapsen omaohjaajussuhteen aloitus ja yhteisöllinen kiinnittyminen sujui intensiivisesti ja harkitusti. Lapselle nimetään sijoituksen alussa omaohjaajat. Omaohjaajuuksista päätettäessä otetaan mahdollisuuksien mukaan lapsen mielipide huomioon.

#### 8. Mahdollinen toinen hoito- ja yhteistyöneuvottelu

- Kartoituskaksikon päätyttyä pidetään toinen hoito- ja yhteistyöneuvottelu. Aina ei sovi erikseen erillisestä kartoituskaksikosta, neuvottelut sovitaan aina yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kartoituskaksikon sijaan voidaan sopia arviointikaksikosta, joka on kuukauden mittainen.
- Neuvottelussa käydään läpi kirjalliset koosteet, tarkennetaan tavoitteita ja sovitaan yhteistyöstä
- On myös mahdollista, että tässä vaiheessa sovitaan lapsen paluusta takaisin perheeseen.

#### 9. Hoito- ja kasvatukseen neuvottelu

- Pidetään 3–6 kk sisällä lapsen sijoituksesta Pekkalaan
- Hoito ja kasvatussuunnitelma tehdään 2 krt/v, tai tarpeen mukaan
- Neuvotteluun osallistuu lapsi, vanhempi/läheinen, sosiaalityöntekijä, Pekkalan omaohjaaja ja kasvatustohtaja, sekä tarvittavat

tärkeät ja merkitykselliset tahot.

- suunnitelma pyritään laatimaan aluksi yhdessä lapsen kanssa ja se toimii alustuksena varsinaiselle neuvottelulle. Näin koetetaan lisätä lapsen osallisuutta omassa hoitoprosessissaan
- Kasvatussuunnitelmassa on huomioitu laajasti lapsen psykososiaalinen kokonaisuus ja elämä
- Jokaisessa kohdassa arvioidaan ja sovitaan lähtötilanne, tavoite, keinot ja seuranta
- Suunnitelma toimii lapsen hoidon ja kuntoutuksen runkona
- Hoito- ja kasvatussuunnitelma ja neuvottelukäytännöt on rakennettu vastaamaan asiakassuunnitelmaa

## **HOITO- JA KASVATUSSUUNNITELMA, OMAOHJAAJUUS**

Jokaiselle lapselle nimetään sijoituksen alussa omaohjaajapari, joka vastaa lapsen sijoituksen kokonaisvaltaisesta toteutumisesta kasvatusjohtajan kanssa. Omaohjaajat tekevät yhteistyötä lapsen sekä hänen verkostonsa kanssa. Omaohjaajat viettävät vähintään kerran viikossa omaohjaajahetken omaohjattavansa kanssa ja vähintään kerran kuukaudessa tekevät omaohjattavan kanssa jotain muuta hänelle mieltuisaa. Kasvatusjohtaja seuraa viikoittaisten omaohjaajahetkien toteutumista säännöllisesti.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma perustuu lastensuojelulain 30§:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvedoon sekä lapsen arjessa saatavaan tietoon. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen, hänen asiastaan vastaavan sosiaalityöntekijän ja huoltajien kanssa ensimmäisen asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen. Suunnitelma pyritään laatimaan yhden kuukauden kuluessa lapsen muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat lapsen esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan, perheen haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen lapseen. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö, sen laatii omaohjaaja yhdessä lapsen, perheen ja lapsen asiasta vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Omaohjaaja vastaa hoito- ja kasvatussuunnitelman käytännön toteutumisesta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäisten kirjausten, omaohjaajakeskustelujen ja kuukausiraporttien avulla. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan vähintään kuukausittain ja suunnitelma tarkistetaan vähintään 2 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Suunnitelman arvioinnista ja päivittäisestä vastaa ensisijaisesti lapsen omaohjaajat. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

## **ASIAKKAAN KOHTELU**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja hyvä kohtelu**

Työyhteisössä kunnioitetaan lasten itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee lapsen mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti oman elämän ratkaisuihin. Yksikön johtaja näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstönsä asiakaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää lapsen omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Työntekijä, jonka todetaan kohtelevan lasta hänen itsemääräämisoikeuttaan vahingoittaen tai muuten epäasiallisesti, otetaan Attendon menettelyohjeen mukaisen prosessin piiriin. Mikäli työntekijät havaitsevat puutteita työyhteisön tavassa toimia lapsia kunnioittaen, ovat he velvollisia raportoimaan havaitsemistaan puutteista

Kaiken toiminnan lähtökohdana on lapsen arvostaminen ja kunnioittaminen. Lapsen yksilölliset tarpeet, kuten ruokavalio ja sosiaalisen kuormituksen sietokyky otetaan arjessa huomioon.

### **Hyvä kohtelu**

Pekkalassa tuetaan lapsia osallisuuteen ja toimintaa ohjaa voimavarakeskeinen ajattelu. Lapsille annetaan mahdollisuus vaikuttaa yksikön arkeen sekä muihin heitä koskeviin asioihin ikätason mukaisesti. Lapsia kannustetaan kertomaan mielipiteitään ohjaajille sekä viikoittain järjestettävässä yksikköpalaverissa. Jokaiselle lapselle pyritään löytämään kokonaisvaltaista hyvinvointia ja yhteiskunnallista osallisuutta tukeva harrastus. Lapsilla on mahdollisuus pyytää kavereitaan ja läheisiään käymään Pekkalassa ja lasta tuetaan hänen hyvinvointiaan tukevien ihmissuhteiden ylläpidossa. Pekkalassa panostetaan lasten päivittäiseen kohtaamiseen.

Yksikössä käytetään rajoitustoimenpiteitä lastensuojelulain mukaisesti. Rajoitustoimenpiteiden päättävältä jakautuu yksikön delegoimisäätöön mukaisesti ja toimenpiteet annetaan tiedoksi ja arvioidaan lastensuojelulain mukaisesti.

Hyvästä kohtelusta ja osallisuudesta määritetään tarkemmin erillisessä hyvän kohtelun suunnitelmassa.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen lastensuojelulain mukaisilla rajoitustoimenpiteillä on aina viimesijainen vaihtoehto ja Päätös rajoitustoimenpiteen käytöstä perustuu aina tarkkaan ja yksilölliseen tilannekohtaiseen arviointiin. Päätöksen rajoitustoimenpiteestä tekee kasvatusjohtaja tai hänen määräämänsä yksikön ohjaaja yksikön delegoimisäätöön mukaisesti. Päätös kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja annetaan tiedoksi lastensuojelulain mukaisesti.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoitustoimenpiteen kuvaus, toimenpiteen peruste, toimenpiteen kesto, toimenpiteestä päättäneen nimi, toimenpiteen toteuttajan nimi sekä läsnä olleiden henkilöiden nimet.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan lastensuojelulain mukaisesti. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niiden käytölle ei enää ole edellytyksiä.

## **ASIAKKAAN KOHTELU**

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

## **ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN**

Pyrimme siihen, että keskustelut ovat epävirallisia ja ilmapiiri on rento, jolloin lapsen on helppo tuoda esiin omia ajatuksiaan ja toiveitaan. Kaksi kertaa vuodessa toteutettavat asiakastytyväisyyskyselyt antavat meille tärkeää tietoa myös tässä suhteessa.

Olemme läheisten kanssa viikoittain yhteydessä ja vaihdamme kuulumisia. Samalla kuuntelemme, onko läheisillä toimintaamme kehittäviä ajatuksia ja tuemme niiden esiin tuomista. Läheistytyväisyyskyselyistä saamme tärkeää tietoa toiminnan tueksi. Läheisten on tärkeää kokea, että arvostamme heitä kasvatuskumppaneina ja vaikka toimimme ammattihenkilön roolista, olemme inhimillisiä ja avoimia ja aina valmiita dialogiin.

### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Pyrimme luomaan avoimen ja rennon ilmapiirin, jossa palautetta on helppo antaa myös arjen keskusteluissa.

Anonyymit Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan kahdesti vuodessa.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Saatu palaute kirjataan, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä nuorten omilla kokouksissa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujohtajamme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

## **4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

### **Palvelun laatua koskeva muistutus**

Mikäli asiakas on tyytymätön Pekkalan palvelun laatuun, tulee hänen ensisijaisesti saattaa asia yksikön vastuuhenkilön tietoon.

Palvelun laatua koskevat muistutukset toimitetaan palvelun tilaajalle. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sijoittamat asiakkaat toimittavat muistutuksen hyvinvointialueen kirjaamoon. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Kirjaamo, PL 10, 90029 POHDE

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteyshenkilöt sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Oulun sosiaaliasiavastaavan puhelinnumero +358447034115

Sosiaaliasiavastaavalta saat ohjeita ja neuvoja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista.

Voit olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, kun

- sinulla on kysyttävää asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa



– tarvitet ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa sinua sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Tarvittaessa sosiaalivastaa ristiriitatilanteiden selvittämisessä ja neuvoo valitusmenettelyssä. sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Palvelu on maksutonta.

Lisätietoa potilasasiavastaavan palveluista löytyy osoitteesta <https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 5.1.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA

#### Asiakkaiden psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Lapselle laadittavassa Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä lapsen näköiseen itsenäiseen kehitykseen ja itsenäiseen elämänhallintaan.

Pekkalän käytettävissä on Nappulan toimintakyky mittarit, joiden avulla voi arvioida lapsen kokemaa osallisuutta, vuorovaikutuskokemuksia ja terveydentilaa elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa kuten perheessä, koulussa ja ystävyyssuhteissa.

Yksikön viikko-ohjelmaan on merkitty arjen perustoiminnot ja se on ruokailutilan seinällä kaikkien nähtävillä. Lapsille laaditaan myös yksilön tarpeet huomioon ottava viikko-ohjelma.

Omaohjaajan tehtävänä on yhdessä lapsen ja hänen läheistensä kanssa suunnitella viikon ohjelmaa niin, että se järkevästi tukee lapsen hyvinvointia. Lapsella tulee olla riittävästi lepoa ja omaa aikaa, mutta häntä tuetaan myös yhteiseen toimintaan. Jokaiselle lapselle pyritään yhdessä löytämään harrastus, joka antaa hänelle mielihyvää ja tukee hänen hyvinvointiaan. Toiveiden ja mahdollisuuksien mukaan tehdään yhteisiä retkiä. Jokaisella aikuisella on vastuu siitä, että lapsen osallisuus ja hyvinvointi toteutuvat.

Pekkalän tilat ovat hyvin kodinomaiset. Tuemme lapsia toimintaan joko toisten Pekkalän lasten kanssa, kavereidensa kanssa tai Pekkalän aikuisten kanssa. Ajatuksena on, että Pekkalässä viihtyy joko yksin tai yhdessä toimien, mutta on luonnollista, että lapsilla on kodin ulkopuolisia kavereita ja menoja. Yksikkö sijaitsee hyvien julkisten kulkuyhteyksien varrella. Lapsille hankitaan oma bussikortti ja yksilöllisten tarpeiden mukaan heitä kuljetetaan myös yksikön autolla.

Kotiharjoitelluista sovitaan yhdessä lapsen ja hänen läheistensä sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Jokaisen läheisen kanssa sovitaan erikseen, millä tavalla harjoittelun aikana ollaan yhteydessä.

#### Asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen hoito- ja kasvatussuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenedon tavoitteiden edistymisestä kasvatusstyössä. Kuukausiraportti lähetetään myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua jokaiseen lapseen sekä jokaisella työntekijällä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

#### 4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

Sijoituksen alussa selvitetään lapsen ja hänen huoltajansa kanssa keskustellen mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan monipuoliseen, hyvinvointia tukevaan ruokavalioon sekä säännölliseen ateriaritmiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

Ruoka valmistetaan Pekkälässä ja lapset voivat osallistua siihen kykyjensä ja halunsa mukaan. Ruokalistaa suunniteltaessa on huomioitu lasten toiveet. Keittiön työpöydällä lista, johon on mahdollista kirjoittaa toiveita ja puutteita; myös lapset voivat niitä laittaa. Pekkälässä syödään säännöllisin väliajoin aamupalaa, lounasta, välipalaa, päivällistä ja iltapalaa. Ruokailutilassa on lisäksi aina saatavilla hedelmiä ja muuta välipalaa, kuten leipää ja jogurttia.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, kasvatusjohtaja päivittää suunnitelman yhdessä hygieniavastaavan kanssa. Henkilökunta ohjeistetaan noudattamaan työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Infektioiden leviämistä ehkäistään noudattamalla hyvää käsihygieniaa sekä säännöllisellä pintojen puhdistamisella.

Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden syntyä. Vakitukselta henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Lapsen omalla terveysasemalla kirjoitetaan lähetteitä. Teemme yhteistyötä myös Oysin nuorisopsykiatrian poliklinikan kanssa. Mikäli lapsella ei ole meille tullessaan hoitokontaktia, mutta hän arvioimme selvästi hyötyisi joko arvioinnista tai hoidosta, ryhdymme järjestämään näitä. Myös kouluterveydenhuollon kanssa tehdään yhteistyötä.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä lapsen omaan terveysasemaan ja siellä akuuttihoitoon. Lähin terveysasema on Tuirassa, mutta lapsen oma terveysasema voi olla jokin muukin. Iltaisin ja viikonloppuisin otamme yhteyttä Oulun seudun yhteispäivystykseen. Mikäli lapsi joutuu lähtemään terveydenhuollon palveluihin niin, että yksikössä on vain yksi ohjaaja paikalla, järjestää paikalla oleva ohjaaja tarvittaessa sijaisen tilanteeseen tai sopii lapsen lähipiirin kanssa mukaan lähtemisestä. Tarvittaessa käytetään ensihoidon palveluita.

##### b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lasten terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena lapsen elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Sairaudet hoidetaan terveydenhuollon antaman ohjeistuksen mukaisesti. Omaohjaajat ovat vastuussa siitä, että sovitut seurannat merkitään kalenteriin ja vuorossa olevat ohjaajat huolehtivat siitä, että kaikki kalenteriin merkityt asiat tulevat hoidettua.

Mahdollista lääkitystä arvioidaan koko ajan ja jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että havainnoi ja kirjaa tekemänsä havainnot. Tarvittaessa otetaan yhteyttä lapsen hoitavaan tahoon. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan, mitä lääkkehoidolla tavoitellaan ja miten sitä seurataan.

Asiakasvalinnassa ja asiakkuuden aikana arvioidaan jatkuvasti Pekkalan kykyä vastata lapsen sairauden hoitoon.

#### 4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat terveydenhuollon ammattilainen ja kasvatusjohtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla. Yksikössä on nimetty lääkehuollosta vastaava ohjaaja, joka vastaa lääkehuoneen kunnosta sekä lääkkeiden oikeanlaisesta säilytyksestä ja jakamisesta. Pekkalaassa työskentelee kolme täysiaikaista lähihoitajaa ja osa-aikaisesti sairaanhoitaja.

Kun lapsi tulee Pekkalaan, otetaan välittömästi selvää hänen lääkityksestään. Tieto saadaan yleensä vanhemmilta tai edellisestä sijoituspaikassa. Huoltajilta pyydetään lupa olla yhteydessä tarvittaviin tahoihin, jotta saadaan varmistettua lääkehoidon jatkuvuus. Huoltajat allekirjoittavat luvat, joiden avulla voimme hoitaa lapsen lääkehoitoon liittyviä käytännön asioita, kuten lääkkeiden tilausta ja hankintaa. Lapsen tarvitsemiin lääkkeisiin pyydetään reseptit omasta terveyskeskuksesta.

Henkilöt, joilla on yksikkökohtainen lääkelupa, joka oikeuttaa jakamaan lääkkeitä, jakavat lääkkeet sovittuna päivänä. Toinen lääkeluvallinen ohjaaja tarkistaa jaetut lääkkeet. Samalla tarkastetaan lääkkeiden riittävyys ja tarvittaessa tehdään tilaus EasyMed-järjestelmän kautta. Ruskon Apteekki toimittaa lääkkeet sovittuna päivänä. Lääkkeen vastaanottaja tarkistaa saapuneet lääkkeet ja laittaa ne paikalleen.

Jokaiseen vuoroon on nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö, joka antaa lääkkeet ja vastaa siitä, että jokainen lapsi saa hänelle määrätyt lääkkeet ja myös tarvittavat lääkkeet. Asiakastietojärjestelmään kirjataan kaikki tarvittaessa annetut lääkkeet ja poikkeamat lääkehoidossa. Mikäli lapsen lääkehoitoon tulee muutoksia, asian tietoonsa saanut henkilö kirjaa muutokset tai pyytää lääkeluvallista ohjaajaa kirjaamaan muutoksen.

Lääkepoikkeamat käsitellään työryhmäpäivissä kuukausittain ja mietitään samalla, millä tavoin lääkehoitoa olisi kehitettävä, jotta poikkeamia ei tulisi.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Yhteistyötahoille kerrotaan lapsesta vain se, mikä on välttämätöntä. Näitä tahoja ovat muun muassa terveysasemat, näytteenotto pisteet, koulut, taksit/koulukuljetukset ja erilaiset kuntouttavat tahot. Lapselle kerrotaan, mikäli hänen tietojansa on tarpeen käsitellä jonkun ulkopuolisen tahon kanssa.

##### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta. Pekkalan hankitaan alihankintana kiinteistöhuolto ja satunnaisesti korjauspalvelua ja siivousta.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan alueellisesti kuukausittain ja kirjataan asiakastietojärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.

##### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

<p><b>4.4.1 HENKILÖSTÖ</b></p> <p><b>Hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</b></p> <p><b>a) Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne:</b></p> <p>Yksikössä työskentelee luvan ja sopimusten mukainen henkilökunta.</p>
<p><b>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:</b></p> <p>Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot korvataan tuntityöntekijöillä, yksikön sisäisillä työvuorojärjestelyillä sekä Attendon kiertävillä ohjaajilla. Tavoitteena on käyttää lapsille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Akuuteissa tilanteissa myös henkilökunta voi hankkia sijaisia johtajan ohjeistuksen mukaisesti.</p>
<p><b>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?</b></p> <p>Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p> <p>Rekrytointiprosesseista vastaa kokonaisuudessaan yksikön esihenkilö. Ennen rekrytointiprosessin aloitusta keskustellaan yksikön sisällä, millaista osaamista yksikössä tarvitaan. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.</p> <p>Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.</p> <p>Yksikön käytössä on Attendon Valo-perehdytysohjelma, josta löytyvät lastensuojelun laitoshuollon tärkeimmät menettelyohjeet. Tällä alustalla suoritetaan myös turvalliseen tietojen käsittelyyn liittyvä GDPR. Omaohjaajan tehtävään perehtyminen tapahtuu kasvatusjohtajan ja jo aiemmin toimineen omaohjaajan tuella. Omaohjaaja tutustuu lapsen taustatietoihin ja läheisverkostoon, kouluasioihin ja mahdollisiin hoitokontakteihin. Omaohjaajan tehtävät käydään läpi yhdessä mahdollisimman pian uuden työntekijän aloittaessa tehtävässään.</p>
<p>Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimies huolehtii täydennyskoulutusveloitteen toteutumisesta.</p> <p>Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusveloite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.</p>
<p><b>4.4.2 TOIMITILAT</b></p> <p>Pekkala toimii yksikerroksisessa rakennuksessa. Meillä on seitsemän asiakashuonetta, olohuone, keittiö, ruokailutila sekä erillinen oleskelutila pelaamista ja muuta harrastamista varten. Huoneet ovat kooltaan 12 m<sup>2</sup>. Huoneissa on peruskalustus valmiina ja yksityiskohtaisempi sisustaminen tehdään lapsen kanssa yhdessä. Kaikki tilat ovat esteettömiä.</p> <p>WC- ja pesutiloja on kolme ja lisäksi kodinhoitotilat. Piha-alue on suojaisa ja viihtyisä.</p>
<p><b>Yksikön siivous ja pyykinhuolto</b></p> <p>Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan. Yksikössä käytetään tarvittaessa myös ulkopuolisia siivouspalveluita.</p>

#### 4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Pekkalassa on käytössä hälytysjärjestelmä, jonka avulla on mahdollista hälyttää vartija paikalle turvaamaan lasten ja aikuisten turvallisuutta. Vartijakutsua testataan säännöllisesti ja tarpeen tullen olemme yhteydessä palveluntuottajaan toimivuuden varmistamiseksi. Kalenteriin on merkitty ajat, jolloin vartijakutsun hälytinnappi tulee ladata. Vartijakutsuja on kaksi kappaletta turvallisuuden varmistamiseksi.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

#### 4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

Yksiköstä löytyy normaalit kodeista löytyvät terveydenhuollon tarvikkeet.

#### Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kasvatusjohtaja Veeti Perkkiö  
puh.0444940830  
veeti.perkkio(at)attendo.fi

#### 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen ja se uusitaan vuosittain. Kasvatusjohtaja sekä Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolositoumus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Nappula-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa. Asiakas voi tehdä tietopyynnön itseään koskevista Attendon järjestelmiin tallennetuista henkilötiedoista osoitteessa <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat, jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Tietosuojavastaava Sanna Ketopaikka  
tietosuojavastaava(at)attendo.fi

#### Yksikön esimiehen tiedot

Kasvatusjohtaja Veeti Perkkiö  
puh. 0444940830  
veeti.perkkio(at)attendo.fi

#### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

##### Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Vuosittainen kehittämissuunnitelma laaditaan kerätyn asiakaspalautteen, sisäisen auditoinnin sekä itsearviointin pohjalta. Kehittämissuunnitelman toteutumista seurataan puolivuositain. Vuoden 2023 ja 2024 kehityskohteisiin kuuluvat mm. tiimityön ja omaohjaajatyöskentelyn kehittäminen sekä henkilökunnan sitouttaminen. Jatkossa omavalvontasuunnitelman liitteeksi lisätään erillinen kehittämissuunnitelma.

#### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään oleellisten

muutosten tullessa ja vähintään kerran vuodessa.

Paikka ja päiväys  
Oulu 30.11.2023

Allekirjoitus

Nimenselvennys  
Veeti Perkkiö