



Omavalvontasuunnitelma

Palveluyksikkö: Lastenkoti SalmiLa



Sisällys

Johdanto	3
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	5
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	7
4. Riskienhallinta	10
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	15
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	17
7. Palvelun sisältö	22
8. Palveluyksikön henkilöstö	35
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	37
10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi	39

PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Johdanto

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta on menetelmä, jolla hyvinvointialue/organisaatio itse valvoo toimintaansa. Se on läpi toiminnan tapahtuvaa riskienhallintaa, tiedolla johtamista, jatkuvaa oppimista ja kehittämistä. Omavalvonta määrittää meille sen, miten vastaamme palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta ja toimeenpanemme kyseisten tavoitteiden toteutumisen edellyttämät toimenpiteet. Omavalvontaa toteutetaan omavalvontaohjelman, omavalvonta- ja valvontasuunnitelman avulla. Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen asiakirja, johon palveluntuottaja kirjaa kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja ja henkilöstö valvoo palveluyksikköä, toimintaa ja henkilöstön riittävyyttä ja sen muutoksia sekä palvelujen laatua. Valvontasuunnitelma on konkreettinen suunnitelma, missä määritellään palvelutuotannon valvontakohteet ja -menetelmät.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (valvontalaki) ohjaa hyvinvointialueen valvontaa ja omavalvontaa. Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa oman järjestämistehtävän ja oman palvelutuotannon lisäksi myös yksityisten palveluntuottajien toimintaa. Omavalvonta on valvonnan ensisijainen muoto ja siinä korostuu palveluntuottajan omavastuu toiminnan ja palvelujen asianmukaisuudesta sekä palvelujen laadusta, vaikuttavuudesta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Kainuun hyvinvointialueella omavalvontaa ja valvontaa toteutetaan tiiviissä yhteistyössä järjestämisen tuen ja palvelutuotannon kesken. Järjestämisen tuki vastaa järjestämisvastuun valvonnasta (strateginen vastuu) ja koordinoi, seuraa ja arvioi valvonnan ja omavalvonnan toteutumista. Yhteistyömallilla tavoitellaan omavalvonnan menetelmällisen osaamisen ja palvelujen substanssiosaamisen yhdistämistä tehokkaaksi ja laadukkaaksi valvontatoiminnaksi. Tavoitteena on, että omavalvonta muodostuu laajaksi, koko järjestämis- ja palvelutuotantokokonaisuudet kattavaksi osaksi johtamis- ja laadunhallintajärjestelmää.

Omavalvontaa ohjaavat tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi hyvinvointialueen omavalvontaohjelma ja valvontasuunnitelma, strategia ja järjestämissuunnitelma sekä aiheeseen liittyvät muut keskeiset suunnitelmat, ohjelmat ja ohjeet. Omavalvonnalla varmistetaan keskeisten toimintaa ohjaavien suunnitelmien ja ohjelmien toteutuminen. Omavalvontaa ja valvontaa toteuttaessa ja kehitettäessä huomioidaan ohjaavat lainsäädäntö, määräykset, asetukset sekä viranomaisen antamat ohjeet, valtakunnalliset linjaukset ja ohjelmat, laatusuosituksiset ja oppaat.



1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Kainuun hyvinvointialue, Sosiaali- ja perhepalvelut, Asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelualue, Lastenkoti SalmiLa, Y-tunnus: 3221331-8

Hyvinvointialue: Kainuun hyvinvointialue

Kunta: Kajaani

Toimintayksikön nimi: Lastenkoti SalmiLa

Katuosoite: Salmijärventie 300B

Postinumero: 87930

Postitoimipaikka Salmijärvi

Puhelinnumero: 044 7970675 (Järvi-yksikkö), 044 7104467 (Salmi-yksikkö)

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kajaani

Palvelumuoto: Asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelualueella toimiva lastensuojelun si-
jaishuoltoa järjestävä lastensuojeluyksikkö alle 18-vuotiaille kainuulaisille lapsille. Salmi-yksi-
kössä on 5 asiakaspaikkaa ja Järvi-yksikössä 7 asiakaspaikkaa

Lastensuojelulaitoksen päällikkö:

Anu Kuparinen

Puhelin 044 7970673

sähköposti anu.kuparinen@kainuu.fi

Palveluyksikköpäällikkö:

Jarkko Hanhela

Puhelin 044 7970596

sähköposti jarkko.hanhela@kainuu.fi

Alihankintana hankitut palvelut:

Vartiointipalveluista vastaa Securitas

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvonta

Hyvinvointialueen on valvottava toimintaansa siten, että palvelu on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden/potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

Hyvinvointialueen omavalvontaa ohjaava keskeinen lainsäädäntö:

- Laki hyvinvointialueesta 611/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (myöh. valvontalaki)

Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Järjestämisvastuulla tarkoitetaan hyvinvointialueiden asukkaiden palveluiden järjestämisen onnistumisen ja siihen liittyvän riskinhallinnan varmistamista. Järjestämisvastuun valvontaan kuuluu omanpalvelutuotannon valvonta sekä muun tuotannon asianmukainen hankinta ja tehdyn hankinnan seuranta ja valvonta.

Palvelunjärjestäjän on seurattava myös henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa. Järjestämisvastuuseen kuuluu myös poikkeavan palvelun käsittelyn ohjaus ja seuranta, palautteiden, vaara- ja hättätapahtumien, henkilöstön epäkohtailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden sekä omavalvonnassa ilmenneiden havaintojen sekä korjaavien- ja kehittämistoimenpiteiden seuranta ja arviointi.

Palveluntuottajan on turvattava palvelujen laatu, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja asianmukaisuus sekä valvottava niiden toteutumista. Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palvelutuotanto vastaa oman toiminnan valvonnan johtamisesta resurssoinnista sekä suunnittelusta, toteutuksesta, seurannasta ja arvioinnista omavalvontaohjelman ja suunnitelmien mukaisesti. Palvelutuotanto kerää säännöllisesti palautetta (asiakkaat/potilaat, läheiset ja työntekijät) toiminnastaan sekä käsittelee palautetiedon, kehittää ja arvio toimintaa ja raportoi suunnitellusti. Palvelutuotanto huolehtii poikkeavan palvelun käsittelystä (mm. vaara- ja hättätapahtumat, epäkohtailmoitukset, muistutukset, kantelut, reklamaatiot) hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluysiköittäin laadittava asiakirja, missä kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä se, kuinka palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluysikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelutuotannon osalta palveluysiköittäin. Palveluysiköllä lainsäätäjää tarkoittaa julkisen tai yksityisen palvelutuottajan ylläpitämää toiminnallista tai hallinnollista kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveystalvolut. Palveluysikkö voi koostua palvelutuottajan yhdestä tai useammasta sosiaali- ja terveydenhuollon

palvelupisteestä. Palveluysiköllä ei siis tässä dokumentissa tarkoiteta organisaatorakenteen mukaista palveluysikköä. Palveluysikköjen kanssa on yhdessä määritelty mikä on kunkin palvelualueen palveluysikkö-kokonaisuus.

Valvontalaki 741/2023 velvoittaa omavalvontasuunnitelman laatimiseen. STM:n Valvontalain soveltamisohjeessa avataan valvontalain tarkoitusta Sote-valvontalain soveltamisohje ja omavalvontasuunnitelman sisältöä. Lisäksi Valvira on julkaissut määräyksen palveluysikkö-kohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta Valvira määräys 1/2024. Valvontalaki on kumonnut aiemman sosiaalihuoltolain 47 § mukaisen omavalvontasuunnitelman veloitteen yhdistämällä sekä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon valvonnan samaan valvontalakiin.

Valvontalain 27 § kuvaa tarkemmin palvelutuottajan omavalvontaa:

”Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asia mukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluysikköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurantaa varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluysikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluysikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluysikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluysikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluysikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluysikössä. Palveluysikön omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluysikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Palveluntuottaja ja vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluysikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.”

Omavalvontasuunnitelman ylläpito

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluysikön omavalvontasuunnitelman laadinta on palveluysikön vastuuhenkilön/-henkilöiden eli esihenkilöiden vastuulla. Sosiaali- ja

terveydenhuollon palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat hyväksyy palvelualuepäällikkö tai palveluyksiköpäällikkö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa niin, että se toimii päivittäisen toiminnan työvälineenä.

Palveluyksiköt päivittävät omavalvontasuunnitelmat viiveettä, aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluyksiköt raportoivat omavalvontasuunnitelmissaan kuvatun toiminnan toteutumista ja laativat seurannasta ja sen perusteella tehtävistä korjaavista toimenpiteistä raportin kolmen kuukauden välein osana toiminnan seurantaa ja arviointia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palveluyksiköiden ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään myös yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen myös palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Lastenkoti SalmiLan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla sekä Kainuun hyvinvointialueen sisäisillä ja ulkoisilla verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on myös y-asemalla sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelma laadittu 20.10.2025

3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

Toiminta-ajatus ja toimintaympäristö

Kainuun hyvinvointialue hoitaa Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon Suomussalmen ja Puolangan kuntien kaikki sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut sekä pelastustoimenpalvelut. Kainuun palvelualueella asuu noin 70 000 asukasta. Kainuun hyvinvointialueen toiminnan ensisijaisena tavoitteena on taata turvallinen, laadukas hoito ja palvelu, oikein ja oikeaan aikaan tasapuolisesti jokaiselle. Palvelut tuotetaan laadukkaasti, turvallisesti, kustannustehokkaasti ja asianmukaisesti.

Lastenkoti SalmiLa on lastensuojelun ympärivuorokautista sijaishuoltoa järjestävä yksikkö. Sijaishuoltoa voidaan järjestää avohuollon tukitoimenä, kiireellisesti tai huostaanotetuille kainuulaisille lapsille ja nuorille. Lastenkoti SalmiLassa on kaksi erillistä asuinyksikköä, Salmi- ja Järvi-yksiköt.



Salmi on viisipaikkainen asuinyksikkö ja Järvi seitsemänpaikkainen asuinyksikkö. Yksiköt ovat pääasiassa 12–18-vuotiaille tarkoitettu. SalmiLassa tehtävä työ on korjaavaa kasvatusta ja ohjausta. Toiminta on hyvin kodinomaista. Kasvatuksen ja ohjauksen keinoin lapsille tarjotaan turvallinen kasvuympäristö, jossa heidän kanssaan opetellaan peruselämisen taitoja sekä tuetaan heitä pääsemään yksilöllisesti asetettuihin hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin. Kasvatustyötä tehdään tiiviissä yhteistyössä vanhempien ja moniammatillisen verkoston kanssa.

Perustehtävä (missio): Terveyttä, turvaa ja hyvinvointia Kainuussa

Kainuun hyvinvointialueen perustehtävä (missio) kuvaa olemassaolomme tarkoitusta.

Perustehtävämme on toimintaympäristön muutoksista riippumaton pysyvä tehtävä; se on yhteisen työmme perusta. Perustehtävämme on tuottaa terveyttä, turvaa ja hyvinvointia Kainuussa.

Visio: Kelpo Kainuu, jota kehtaa kehua

Tulevaisuuden päämäärämme (visio) on tavoite, jonka pyrimme saavuttamaan strategian tuloksena. Visio on tila, johon päädymme, kun muutos on onnistunut. Päämäärämme on myös omaa organisaatiotamme laajempi; siinä yhdistyy koko maakunnan hyvinvointi ja elinvoima.

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Kainuun hyvinvointialueen arvot ovat vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus (VALO). Arvomme korostavat huolehtimista ja vastavuoroisuutta sekä yksilön oikeutta tulla kohdelluksi hyvin. Arvot ovat pysyviä valintoja, jotka vaikuttavat yksilöön ja yhteisöihin. Niiden perusteella voimme arvioida, kehittää ja tarvittaessa muuttaa toimintaamme.

Vastuullisuus on

- jokaisen vastuuta omasta toiminnastaan ja työskentelystään
- asiakkaista ja lähimmäisistä huolehtimista
- työyhteisön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtimista
- oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta
- ympäristön ja luonnon suojelemista

Vastuullisuudella tarkoitamme sitä, että haluamme luoda lapsille turvallisen ja välittävän kasvu ympäristön, jossa aikuiset ovat aidosti läsnä ja tavoitettavissa. Ohjaajat vastaavat siitä, että työvuorokohtaiset tehtävät tulee tehtyä vastuullisesti ja vastuu jakautuu työvuoroissa tasaisesti ohjaajien kesken. Työyhteisön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehditaan ylläpitämällä hyvää työilmapiiriä ja kunnioittamalla muiden työyhteisön jäsenten tekemää työtä. Käyttäydymme työpaikalla ammatillisesti ja huomioimme työkavereita. Toiminnassamme on huomioitu ekologisuus ja huolehdimme kierrätyksestä.

Avoimuus on

- ihmisten välistä vuorovaikutusta
- viestintää



- luottamusta
- päätöksenteon läpinäkyvyyttä
- tosiasioden kunnioittamista

Avoimuus tarkoittaa, että teemme avointa ja tiivistä yhteistyötä lasten, heidän perheiden ja moniammatillisen verkoston kanssa. Huomioimme heidät ja heidän mielipiteensä sijoituksen aikana. Lapsia ja heidän perheitä tiedotetaan palveluista ja niissä tapahtuvista mahdollisista muutoksista. Toiminnan ja päätöksenteon tulee olla läpinäkyvää koko sijoituksen ajan.

Luotettavuus on

- toimintamme ja asiakassuhteidemme perusta
- osa vastuullisuutta ja lupauksien pitämistä
- ammattitaitoa ja sovittujen toimintatapojen mukaisuutta
- osallisuutta

Luotettavuudella tarkoitetaan, että kunnioitamme lasten itsemääräämisoikeutta. Kysymme lasten mielipiteitä ja annamme vaihtoehtoja arjessa. Työskentelemme tiiviissä yhteistyössä yhdessä lapsen ja hänen perheensä kanssa. Yksikön arjen suunnittelu tehdään yhdessä lasten kanssa ja lapset osallistetaan heitä koskevaan päätöksentekoon. Toimimme ammattitaitoisesti sekä yhteisten toimintamallien mukaisesti, lapsen yksilölliset tarpeet huomioiden.

Oikeudenmukaisuus on

- tasapuolisuutta
- inhimillisyyttä
- yhdenvertaisuutta
- periaatteiden mukaista toimintaa

Oikeudenmukaisuutta toteutetaan luomalla rehellinen ja avoin ilmapiiri. Toiminnassa otetaan huomioon yksilöllisyys ja leimaamattomuus lapsen taustasta huolimatta. Oikeudenmukainen kohtelu vahvistaa lasten käsitystä oikeasta ja väärästä. Kasvatuksellisuus ja epäkohtiin puuttumisen velvollisuus on aikuisten tehtävä. Toiminnassa noudatamme tasavertaisuuden periaatetta, kaikilla lapsilla on yhtäläiset oikeudet ja velvollisuudet sekä mahdollisuudet yksilölliset tarpeet huomioiden.

Laadunhallinta

Laadulla tarkoitetaan palvelun kykyä täyttää asiakkaan tarpeet tai vaatimukset sekä toiminnan tavoitteen ja tuloksen vastaavuutta. Laatua edistää systemaattinen toimintatapa, arvot, asenteet ja johtaminen. Laadulla tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle ja siihen sisältyy asiakastytyvyyttä lisäävän toiminnan kehittäminen. Laatu on tapa tehdä työtä. Kainuun hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintajärjestelmä. Laatuksikirja kuvaa Kainuun hyvinvointialueen toimintaa, tapaa tehdä työtä. Laadunhallintajärjestelmä saattaa toimintatavat läpinäkyväksi ja koko organisaation tietoisuuteen, varmentaa, vakio ja yhtenäistää toimintaa ja on työkalua laadunhallintaan.

Laadunhallintajärjestelmä on rakennettu vastaamaan ISO 9001:2015 standardin vaatimuksia. ISO 9001 on kansainvälinen laadunhallinnan ja johtamisjärjestelmän standardi. Standardissa keskeistä on jatkuva parantaminen, prosessimainen toiminta ja riskiperusteinen ajattelu. Kainuun hyvinvointialueen laadunhallintajärjestelmä on rakennettu niin, että se vastaa standardin vaateisiin ja tukee organisaation toiminnan hallintaa, onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista. Laadunhallintajärjestelmä on ulkoisen arvioinnin piirissä ja arviointi toteutetaan vuosittain.

Kainuun hyvinvointialueen strategia ohjaa laadunhallintajärjestelmää. Laadunhallintajärjestelmä laatukäsikirjoineen ja toimintasuunnitelmineen toteuttaa strategiaa. Asiakas- ja potilas-turvallisuus sekä jatkuva parantaminen huomioidaan kaikessa toiminnassa.

Laadunhallintajärjestelmä kuvaa Kainuun hyvinvointialueen toimintaa kahdeksan näkökulman kautta:

1. organisaatio ja toimintaympäristöympäristö
2. asiakkaat ja sidosryhmät
3. johtaminen
4. suunnittelu
5. resurssien hallinta ja toiminnan tuki
6. palvelujen tuottaminen ja kehittäminen
7. suorituskyvyn parantaminen
8. jatkuva parantaminen

Kainuun hyvinvointialueen laatukäsikirja on kirjallinen kuvaus laadunhallintajärjestelmästä. Laatukäsikirja päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain. Hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyy laatukäsikirjan. Hyväksymisen jälkeen laatukäsikirja julkaistaan ulkoisilla ja sisäisillä verkkosivuilla.

4. Riskienhallinta

Omavalvonta pohjautuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Hyvä riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintaa, joka perustuu ajantasaiseen tietoon, dokumentointiin ja raportointiin. Riskienhallinta on organisaation jokaisella tasolla tapahtuvaa suunnitelmallista ja tavoitteellista päivittäistä toimintaa, jolla tuetaan organisaation johtamista ja jatkuvaa parantamista.

Riskienhallinta on osa sisäistä valvontaa, joka toteutuu sekä johtamis-, suunnittelu- ja ohjauskäytännöissä että säännöllisten riskikartoitusten kautta. Kainuun hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tarkoituksena on mahdollistaa organisaation toiminnan turvallisuus, menestyminen, toiminnan jatkuvuus ja tavoitteiden saavuttaminen. Toimivan riskienhallinnan avulla hyvinvointialueen tilannekuva toiminnan merkittävimmistä riskeistä on ajan



tasalla. Tavoitteena on, että hyvinvointialueella on johtamista ja päätöksentekoa varten ajantasainen, oikea ja riittävän kattava käsitys riskeistä sekä selkeästi määritellyt riskienhallinnan vastuut ja seurantajärjestelmä.

Riskien hallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Laatua ja turvallisuutta varmistetaan ja parannetaan tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet vaara- ja haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen Kainuun hyvinvointialueella on käytössä Awanic Oy:n tuottama HaiPro -järjestelmä, jonne ilmoitetaan:

- asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset
- työturvallisuusilmoitukset
- tietoturva ja -suojailmoitukset
- ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta (HaiPro/Spro)

Järjestelmään ilmoitetaan turvallisuushavaintoja ja läheltä piti tilanteita sekä vaara- ja haittatapahtumia. HaiPro-järjestelmään sisältyy myös asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuus tehdä ilmoitus hoitoon/palveluun liittyvästä turvallisuushavainnosta tai vaaratapahtumasta.

Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi (työturvallisuuslain 738/2002 10 § velvoitteen mukaisesti) toteutetaan joka toinen vuosi tai toiminnan olennaisesti muuttuessa HaiPro -järjestelmän WPro-osioon. Pohjois-Suomen aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueen tarkastuksella käydään työyksikössä tehty työn vaarojen selvittäminen ja arviointi läpi. Mikäli työn vaarojen selvittämistä ja arviointia ei ole työyksikössä tehty tulee tästä työnantajalle kehoitus asian kuntoon saattamiseksi. HaiPro Työn vaaroja ja riskejä arvioidaan riskienhallintatoimenpideohjelman mukaisesti, jolloin arvioidaan tunnistetun riskin todennäköisyys sekä seurauksen luonne ja vakavuus (riskimatriisi).

Turvallisuuskävelyt tukevat työssä esiintyvien vaara- ja haittatekijöiden arviointia. Yksiköt toteuttavat turvallisuuskävelyt vuosittain. Turvallisuuskävelyllä tuetaan ennakoivaa riskien tunnistamista ja pyritään havaitsemaan sellaisia turvallisuushavaintoja, joita ei välttämättä vaaratilannereporteissa nouse esille. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on kannustaa työntekijöitä havainnoimaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ja kehittämään omaa työtään sen mukaisesti.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Ennakoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. On tärkeää ymmärtää tapahtumien syyseuraussuhteet ja mahdolliset tahattomat seuraukset. Tosiasiat, näyttö ja tietojen analysointi johtavat parempaan

objektiivisuuteen ja päätöksenteon luotettavuuteen. Palvelujen oikea kohdentaminen ja käytettävissä olevien resurssien tehokas käyttö edellyttää luotettavaa tietoa palvelujen ja interventioiden vaikutuksesta sekä kustannusvaikuttavuudesta.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa turvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä. Turvallisuuskysymysten käsittelylle on tärkeää luoda myönteinen asenneympäristö. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Laadun ja turvallisuuden edistämiseen liittyvistä toimintaohjeista:

- Omavalvontasuunnitelma
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Lääkehoitosuunnitelma
- Työn vaarojen ja riskien arviointi
- Rajoitustoimenpide ohje Lastenkoti SalmiLassa
- Perehdytysohjeet ja -lomake
- Vastuualueet, työ- ja tehtäväkohtaiset ohjeet
- Turvallisuus- ja toimintaohjeet
- Siivoussuunnitelma

Riskien ja vaaratilanteiden tunnistaminen sekä epäkohtien ilmoitusvelvollisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä havaintojaan.



Keskeiset tunnistetut asiakas- ja potilasturvallisuusriskit liittyvät:

- tiedonkulkuun
- lääkehoitoon
- lääkintälaitteiden hallintaan
- henkilöstön saatavuuteen, resurssointiin, perehdyttämiseen ja osaamiseen
- yhdessä sovittuihin toimintatapoihin ja niiden noudattamiseen
- tietosuojaan ja -turvaan
- aseptiikkaan, aseptiseen toimintaan ja infektioiden torjuntaan
- muutostilanteisiin, normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusolojen turvallisuuteen
- asiakkaan kohtaamaan väkivaltaan
- hoidon/palvelun saatavuuteen, viivästymiseen ja jatkuvuuteen
- johtamiseen, muutosten johtamiseen, johtamis- ja turvallisuuskulttuuriin

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet tulee olla osana omavalvontasuunnitelmaa. Epäkohtailmoitukset tehdään Haipro/SPro -järjestelmään.

Valvontalaki § 29 Ilmoitusvelvollisuus:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset uhat puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimimisen yhteydessä tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan, uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden hättätapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskien käsittelyprosessissa määritellään ja päätetään tarvittavat riskikohtaiset toimenpiteet, nimetään vastuuhenkilöt ja tavoiteaikataulu. Riskienhallintaan kuuluu myös toimenpiteiden seuranta ja katselmointi.

Epäkohta, vaara - ja hättätapahtumien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Hättätapahtumien käsittelyyn kuuluu aina myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut hättätapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Seuranta- ja palautejärjestelmän pääkohdat ovat:

- vaaratapahtumien tunnistaminen
- vaaratapahtumista ilmoittaminen ja kirjaaminen HaiPro -järjestelmään
- vaaratapahtumasta ilmoittaminen asiakkaalle
- vaaratapahtumien käsittely ja seuranta
- palautteen hyödyntäminen ja vaaratapahtumista oppiminen
- toimintatapojen kehittäminen ja muuttaminen

Vastuuhenkilön käsitellessä hättätapahtumaa ja arvioidessaan sen vakavuutta, hän voi siirtää tapatumailmoituksen Vakavat-tiimille, joka käsittelee hyvinvointialueen tapahtuneita vakavia vaara- ja hättätapahtumia omana sisäisenä selvityksenä. Käsittely toteutetaan siihen erikseen koulutetun tiimin toimesta systemaattisesti ja johdonmukaisesti, ketään syylistämättä. Tavoitteena on kehittää toimintaa ja kouluttaa henkilöstöä.

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään yksikössä työyhteisöpalaverissa tai viikoittain toteutuvissa tiimeissä tapahtuman jälkeen. Yksikön esihenkilö ja henkilöstöä osallistuu palaveriin mahdollisuuksien mukaan.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen hättätapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Esihenkilön, jonka toimintaan ko. poikkeama kohdistuu, tulee henkilöstön kanssa suorittaa toimenpiteet, joilla selvitetään ja analysoidaan poikkeaman ns. juurisyitä. Poikkeava palvelu kuvataan huolellisesti, jotta poikkeamaan johtaneet syyt pystytään tunnistamaan. Prosessi etenee suunnitelmaan korjaavista ja leviämistä ehkäisevistä toimenpiteistä sekä niiden toteuttamiseen, vastuisiin ja seurantaan. Korjaavat toimenpiteet raportoidaan osana omavalvonnan raportointia.

Seurannalla varmistetaan, että korjaavien toimenpiteiden vaikutukset ovat myönteisiä ja poikkeava palvelu poistuu tai sen vaikutukset lieventyvät. Merkittävät poikkeavat toiminnot, niiden käsittely ja tehdyt toimenpiteet vaikutushavaintoineen kirjataan HaiPro-järjestelmän tilannetökaluosioon. Kehittämistoimenpiteistä voi nousta esiin koulutustarpeita henkilöstön osaamisen kehittämiseksi tai toiminnallisia tavoitteita.

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta:

HaiPro-ohjelmaan kirjataan havaitut epäkohdat ja toimenpiteet niiden korjaamiseksi sekä toteutetut toimenpiteet. Sovitut muutokset toiminnassa käsitellään työyhteisöpalaverissa, ja ne kirjataan muistioon.

Henkilökunta on ohjeistettu raportoimaan havaitsemansa riskit HaiPro -ilmoituksen avulla sekä ottamalla epäkohdat ja riskit puheeksi esihenkilön kanssa ja/tai työyhteisöpalaverissa. Haitta- ja vaaratilanteiden käsittelyissä todetut epäkohdat korjataan mahdollisimman pian ja asuinyksikön toimintaa muutetaan tarpeen mukaan.

Henkilöstö päivittää osaamistaan erilaisin koulutuksin (esim. lääkehoito, EA, haastavan asiakkaan kohtaaminen, avekki/MAPA-koulutus, paloturvallisuuskoulutus).

5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan periaatteita ja toimintoja, joiden tavoitteena on varmistaa hoidon/palvelun turvallisuus sekä suojata potilasta vahingoittumasta. Asiakas- ja potilasturvallisuus on organisaation kykyä ja tahtoa ymmärtää, millaista turvallinen toiminta on, millaisia vaaroja organisaation toimintaan liittyy ja miten niitä voidaan ehkäistä. Turvallisuus rakentuu oikeasta toiminnasta, asenteista ja kulttuurista. Turvallisessa hoidossa/palvelussa käytetään vaikuttavia menetelmiä ja siinä hyödynnetään olemassa olevia voimavaroja parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaan/potilaan näkökulmassa korostuu hänen odotuksensa ja saadut kokemukset hoidosta ja palvelusta. Asiakkaan/potilaan näkökulmasta hoidon hyvä laatu tarkoittaa sitä, että hän saa tarvitsemansa palvelun/hoidon oikeaan aikaan, oikeassa paikassa, oikealla tavalla annettuna ja siitä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa ja epämukavuutta. Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu.

Tavoitteena on paras mahdollinen palvelun/hoidon tulos tuhlaamatta, laadukkaasti, vaikuttavasti, turvallisesti ja viiveettä säädöksiä ja sisäisiä ohjeita noudattaen. Turvallisuutta edistävien toimien tulee olla näyttyön perustuvia ja mitattavia. Ne ehkäisevät järjestelmään liittyviä virheitä ja tukevat ammattilaisten mahdollisuuksia tehdä työnsä laadukkaasti. Hoidon ja palveluiden turvallisuus on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaislaatua.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuurilla ymmärretään hoitoa ja palvelua edistävää suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintatapaa, sitä tukevaa johtamista sekä arvoja ja asenteita. Hyvässä turvallisuuskulttuurissa on kysymys siitä, että organisaatiossa välitetään aidosti turvallisuudesta ja toimintaan liittyviä vaaroja pyritään aktiivisesti ymmärtämään ja ennakkoimaan. Asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuuriin kuuluu riskien ja haittatapahtumien ennakointi ja arviointi etukäteen. Erehtymisen mahdollisuus otetaan huomioon ja vaara- ja haittatapahtumista



pyritään jatkuvasti oppimaan. Avoin ja syyllistämätön toimintakulttuuri sekä henkilöstön sitoutuminen asiakas- ja potilasturvallisuustyöhön tukee turvallisuuden kehittymistä myönteiseen suuntaan. Hyvän kulttuurin synnyttäminen edellyttää aina aktiivista ja pitkäjänteistä johtamista.

On tärkeää, että työntekijät ovat tietoisia omaan työhönsä liittyvistä riskeistä. Yhteinen ymmärrys turvallisuuden perusteista auttaa hallitsemaan riskejä ja ehkäisemään vahinkoja. Kulttuurista kertoo myös työntekijöiden aktiivisuus havainnoida ja raportoida läheltä piti – ja vaaratilanteista. Turvallisuutta korostava johtaminen ja selkeät toimintaohjeet auttavat arjessa toimimaan oikein. Hyvinvointialueella toteutetaan säännöllisesti turvallisuuskulttuurikysely.

Hoidon ja palvelun turvallisuus

Hoidon ja palvelun turvallisuus tarkoittaa hoito -ja palvelumenetelmien sekä -prosessien turvallisuutta sekä toimivaa tiedonkulkua. Tähän sisältyy hoidon ja palvelutarpeen arviointi asiakas- ja tarvelähtöisesti, hoitoa ja palvelua saavan henkilön henkilöllisyyden varmistaminen sekä asianmukaisten tietojen kirjaaminen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Hyvinvointialueella on laadittu laadun ja turvallisuuden edistämiseen liittyviä toimintaohjeita ja -menettelytapoja, jotka koskevat koko hyvinvointialuetta. Niiden laatisemista ja ylläpidosta vastaavat yksiköiden esihenkilöt, vastuuhenkilöt sekä laatutiimi.

Turvallisuutta edistävät käytänteet Lastenkoti SalmiLassa:

- Asiakkaan osallistaminen
- Asiakkaan tunnistaminen
- Turvallinen lääkehoito
- Turvallinen lääkintälaitteiden ja hoitotarvikkeiden hallinta
- Tiedonkulku
- Ravitsemuksen varmistaminen
- Infektioiden torjunta
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
- Asiakasturvallisuus poikkeusoloissa

Lastenkoti SalmiLaan on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Säännölliset paloturvallisuustarkastukset toteutetaan yhteistyössä paloviranomaisten kanssa. Poistumisturvallisuusharjoitukset ovat 1-2 kertaa vuodessa.

Salmi- ja Järvi-yksiköihin on nimetty turvallisuusvastaavat, jotka osallistuvat Lastenkoti SalmiLan ja saman kiinteistön yhteydessä toimivan Kainuun hyvinvointialueen kuntoutusyksikön yhteisiin turvallisuuskokouksiin. Lastenkoti SalmiLassa on henkilöstöllä käytössä hälytysjärjestelmä, vartijahälytys ja tarvittaessa paikalle voidaan kutsua poliisi. Turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä hyödynnetään myös Kainuun hyvinvointialueen riskienhallintapäällikköä, Saku Hämäläistä.

6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Kainuun hyvinvointialue seuraa tehtäviensä lainmukaisuuden hoitamista, palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta, jatkuvuutta, laatua, turvallisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta tulevaisuudessa hyvinvointialueiden yhteisten mittareiden kautta. Oma-valvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden palvelujen/hoidon tarve edellyttää. Itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Palveluntuottajien valvonnan tukena käytetään Laatuportti-ohjelman Valvonta-osiota. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia.

Palvelujen saavutettavuuteen voidaan vaikuttaa esteettömyydellä, joustavilla aukioloajoilla sekä ennen kaikkea helppokäyttöisillä ja ymmärrettävillä digipalveluilla. Saavutettavuus toimintaperiaatteena huomioi erilaiset asiakas- ja potilasryhmät, erilaiset elämäntilanteet ja mahdolliset rajoitteet tai toimintakyvyn haasteet.

Palvelutarpeen/hoidon tarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta

Palvelutarpeen ja hoidon tarpeen arviointia tehdään kaikessa terveyden- ja sosiaalihuollon asiakastyössä. Tarkoituksenmukaisten palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat myös asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen aloitetaan, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä palveluyksikköön. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti potilaan asuinpaikasta riippumatta.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Tätä tarkempia määraaikoja on säädetty ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille, vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi, erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arvioinnille sekä lastensuojelun tarpeen arvioinnille ja selvityksen tekemiselle.

Kodin ulkopuolisen sijoituksen tarpeen arvioinnin tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai päivystävä sosiaalityöntekijä. Arvioinnin Lastenkoti SalmiLaan sopivuudesta sijaishuollon paikaksi asiakkaalle tekee sosiaalityöntekijä yhteistyössä perheiden tuki- ja ostopalvelut yksikön sekä lastensuojelulaitoksen päällikön kanssa. Ennen sijoituspaikan päättämistä asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus käydä tutustumassa Lastenkoti SalmiLaan. Tutustumiskäynnin tavoitteena on kertoa asiakkaalle Lastenkoti SalmiLasta, säännöistä ja käytännöistä sekä esitellä tilat. Tutustumiskäynnin jälkeen sosiaalityöntekijä keskustelee vielä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa sijoituspaikasta. Lastensuojelulaitoksen päällikkö arvioi osaltaan voiko Lastenkoti SalmiLa tarjota asiakkaan tilanteeseen sopivaa/tarpeeseen vastaavaa sijaishuollon palvelua.



Itsemääräämisoikeuden suojaaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka on eettisesti ja oikeudellisesti velvoittava periaate ja jonka perustana ovat henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta määrittelevät kansainväliset sopimukset. Suomen perustuslain (731/1999) 7 § mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan sekä oikeutta yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, tuetaan ja vahvistetaan hänen osallistumista hoidon ja palvelusuunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hoitoonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Häntä koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa ja häntä on kuultava päätöksen tekemistä. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Henkilöstön tai resurssien puute ei koskaan ole hyväksyttävä syy rajoitukselle. Rajoitus ei voi myöskään yksin johtua asiakkaan sairaudesta. Rajoitustoimenpiteen on oltava aina viimesijainen keino. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen ja lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Rajoitustoimenpiteet lakkautetaan välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen henkilön itsensä tai muiden turvaamiseksi. Itsemääräämisoikeuteen puuttumista ovat mm. liikkumisvapauden rajoittaminen, potilaan eristäminen, kiinnittäminen, lepositeiden, magneettivyön, haara- ja lantiovyön käyttö tai käsien sitominen.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön.

Lastenkoti SalmiLassa vahvistetaan lasten itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Jokaisella lapsella on oma huone ja lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan. Lapsi saa sisustaa huoneensa mieleisekseen, huoneisiin voi tuoda omia tavaroita. Lapsi saa itse päättää pukeutumisestaan ja ulkonäöstään. Ohjaajat ohjaavat lapsia tarvittaessa säänmukaisessa pukeutumisissa. Ohjauksellisia keskusteluja voidaan käydä myös muiden huomioimiseen ja hygieniaan liittyen.

Keskustelut lapsen ja hänen verkostojensa kanssa toteutetaan niin, että ulkopuoliset eivät kuule keskusteluja. Keskustelut käydään lähtökohtaisesti lapsen huoneessa. Asiakassuunnitelmaneuvoittelut pidetään erillisissä neuvottelutiloissa. Lapsen kirjeisiin, puheluihin tms. ei puututa, ellei lastensuojelulain pohjalta tehtyjä rajoittamistoimenpiteitä ole voimassa.

Salmi- ja Järvi-yksiköissä pidetään viikoittain nuorten palaveri, johon lapset/nuoret osallistuvat. Palaverissa yksikön lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa arjen toimintaan, yhteisiin harrastuksiin ja tekemisiin, ruokalistan suunnitteluun sekä tuoda esiin epäkohtia tai asioita, joihin



toivoisivat muutosta. Asioista keskustellaan ja ne viedään tarvittaessa eteenpäin lastensuojelulaitoksen päällikölle.

Lapset saavat liikkua vapaasti lastenkodin pihapiirissä ja lähialueella, ellei heillä ole lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voimassa. Lapset voivat myös tavata kavereitaan sovitusti kaupungilla tai SalmiLassa, kuitenkin lapsen yksilöllinen tilanne huomioiden. Tarvittaessa lapsi kuljetetaan kaupunkiin. Lapsilla on mahdollisuus käydä kotona yksilöllisesti sovituina aikoina. Jokaisen lapsen kotona käynnit suunnitellaan yhdessä lapsen, hänen vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Lastenkoti SalmiLan lasten hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta lapsen itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun lapsen tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Päätökset tehdään asiakastietojärjestelmä Nappulassa oleville lomakkeille ja lisäksi päätökset lähetetään lapsen sosiaalityöntekijälle ja vanhemmille. Lapselle annetaan myös oma kappale ja hänen kanssaan käydään kirjallinen päätös läpi. Rajoitustoimenpiteiden käyttö kirjataan lapsen päivittäisseurantaan. Mahdolliset vaikutukset hoito- ja kasvatussuunnitelmaan käydään läpi viimeistään seuraavassa asiakassuunnitelmapalaverissa tai tarvittaessa aiemmin. Jokainen ohjaaja on lastensuojelulaitoksen päällikön määräyksellä valtuutettu tekemään lastensuojelulain 66§, 67§ ja 69§ kohdissa mainittuja rajoitustoimenpiteitä. Lisäksi ohjaajilla on suoraan lastensuojelulain nojalla ja siinä määriteltujen edellytysten vallitessa oikeus aineiden ja esineiden haltuunottoon (65§) ja kiinnipitämiseen (68§). Lastensuojelulaitoksen päälliköllä on oikeus tehdä lastensuojelulaissa mainittu yhteydenpidonrajoittamispäätös (62§).

Lapsella on mahdollisuus valittaa päätöksestä Pohjois-Suomen hallinto-oikeuteen kuten lastensuojelulain rajoittamistoimenpide kohdissa on määritetty. Hallinto-oikeuden osoite on PL 189, 90101 Oulu. Faksi 0295642841. Sähköposti pohjois-suomi.hao@oikeus.fi.

Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kohtelu

Huolenpitoa itsestä ja muista on Kainuun hyvinvointialueen palvelulupaus. Palvelulupaus on arvolutupaus niin meille itsellemme, kuin henkilöstölle ja asiakkaille, asukkaille. Palvelulupauksessa korostamme tehtäväämme sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastuspalveluiden järjestäjänä. Samalla se korostaa yhteistyön ja osallisuuden merkitystä turvallisuuden luojina alueen asukkaille ja yhteisöille. Palvelulupaus korostaa myös asiakkaan/potilaan omaa vastuuta hyvinvoinnistaan ja terveyden edistämisestä. Pyrimme kaikkien kainuulaisten omatoimisen ja ennakoidun terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Kainuulaisten osallisuus nähdään keskeisenä voimavarana ja arjen turvallisuuden luojana. Jos ihmisen omat voimavarat eivät riitä, häntä kannatellaan omaa toimintakykyä tukien.

Asiakaslähtöisyys on hyvinvointialueen toiminnan lähtökohta. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan palveluun ja hoitoon. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa myös sitä, että hoidon ja palveluiden kokonaisuus toimii asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisesti ja asiakas on tyytyväinen saamaansa hoitoon tai palveluun.



Asiakaslähtöisyys näkyy arjessa:

- hyvänä asiakaspalveluna ja kohteluna
- ihmisarvon ja yhdenvertaisuuden kunnioittamisena, asiakkaita kunnioittavana palveluna
- palvelujen järjestämisenä asiakkaiden tarpeiden pohjalta yhteisesti sovittujen kriteerien mukaisesti
- vuorovaikutteisena toimintana
- asiakkaan kokemusten ja palautteiden huomioimisena toiminnan kehittämisessä
- asiakkaan auttamisena ja tukemisena käyttämään omia voimavarojaan
- keskinäisenä ja moniammatillisena yhteistyönä

Asiakaspalveluosaaminen on ydinosaa. Asiakaspalvelu ja sen osaaminen koskettaa kaikkia työntekijöitä. Hyvä asiakaspalvelu on laadukkaan toiminnan tae. Hyvä asiakaspalvelukokemus lisää myös turvallisuutta sekä asiakkaiden sitoutumista. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu asiakasosallisuus, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakaspalautteiden tuloksia ja asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja jatkuvassa parantamisessa. Yksikön esihenkilö perehtyy yksikönsä palautteisiin ja käsittelee palautteita säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa työyhteisökokouksissa. Saadut palautteet analysoidaan ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet kirjataan asiakaspalautteista tehtyyn yhteenvetoon. Asiakaspalautteiden käsittely työkokouksissa kirjataan kokousmuistioon.

Lastenkoti SalmiLassa lapsilta sekä heidän läheisiltään kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta paperilomakkeella.

Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Hyvinvointialue on olemassa ihmisiä varten, sosiaali- ja terveydenhuolto sekä pelastustoiminta ovat meille kaikille kuuluvia yhteisiä palveluita. Tämän vuoksi myös tavoitteiden ja palvelupäästösten valmistelussa varmistamme asukkaiden osallistumisen mahdollisuudet. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Suunnitteluun ja kehittämiseen osallistuminen edistää vaikuttavaa päätöksentekoa ja tukee yleistä osallisuutta yhteiskunnan toiminnoissa. Osallisuutta vahvistavia menetelmiä ovat mm. keskustelu- ja yhteiskehittämisen tilaisuudet, asiakasraatien järjestäminen tai yhteistoiminta kansalaisjärjestöjen kanssa. Osallisuus on nostettu Kainuun hyvinvointialueen strategiaan ja nähdään keskeisenä voimavarana ja arjen turvallisuuden luojana. Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian yhtenä tavoitteena on lisätä osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi. Laadunhallinnan toimintasuunnitelmassa määritellään toimenpiteitä osallisuuden vahvistamiseen. Kainuun hyvinvointialueen osallisuusohjelma on valmistelussa. Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan



kehittämistä. Asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaannin turvaaminen on peruslähtökohta osallisuudelle.

Lastenkoti SalmiLassa lapsilla on mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen viikkopalaverissa (nuorten palaverit). Viikkopalaverissa esiin nousseita asioita käsitellään kuukausittain pidettävässä työyhteisöpalaverissa ja toimintaa muokataan tarvittaessa palautteiden perusteella.

Palautekanavat ja palautetiedon hyödyntäminen

Palveluja käyttävillä asiakkailla on käytössä erilaisia palautekanavia. Asiakaspalautetta ja kehittämisehdotuksia voi antaa suoraan palveluyksikköön, palautteena julkisen verkkosivun kautta esim. kohdennettuna tai yleispalautteena. Myös ilmoituksen teko vaaratapahtumasta tai turvallisuushavainnoista on asiakkaiden käytettävissä. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivujen kautta voi antaa palautetta reaaliaikaisesti sähköisen asiakaspalautejärjestelmän (QPro) kautta. QPro-palautejärjestelmä sisältää THL:n kansalliset asiakastytyytyväisyyskysymykset sekä suositeltavuusindeksin (NPS). Palaute on eräs vaikuttamismahdollisuus ja on tärkeää mahdollistaa se asiakkaille ja läheisille.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan palveluun tai kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön johdolle. Muistutuksen voi tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen, jos potilaalla itsellään ei ole mahdollisuuksia sitä itse tehdä. Muistutus on vapaamuotoinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa; kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1–4 viikon vastausaikaa. Palveluyksikön on tiedotettava asiakkaalleen muistutusoikeudesta ja järjestettävä muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti.

Muistutuksen käsittelyyn on soveltuvin osin noudatettava hallintomenettelylain säännöksiä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Muistutusasia on aina selvitettävä riittävällä tavalla ja laajuudella, kaikkia osapuolia kuullen, ja siihen on annettava perusteltu kirjallinen vastaus. Vastauksesta pitää käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Hyvällä muistutusvastauksella on mahdollista välttää asian työläs ja aikaa vievä viranomaiskäsittely. Muistutuksista saa haittatapahtumailmoitusten tavoin tietoa yksikön toiminnan kehittämiseen. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti oma-valvonnan keinoin ja korjattava toimintaa. Palveluyksikön vastuuhenkilön on huolehdittava siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Jos kanteluasiassa ei ole tehty muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena,



valvontaviranomainen (Valvira, aluehallintovirasto) voi siirtää asian käsiteltäväksi muistutuksena ko. toimintayksikössä. Siirtämisestä ilmoitetaan kantelun tekijälle. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikön on toimitettava kopio muistutusvastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle. Tarvittaessa valvontaviranomainen voi pyytää toimintayksiköltä lisäselvitystä tai ryhtyä muihin tarvittaviin toimenpiteisiin.

Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa - neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos asiakas on tyytymätön kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaalihuollossa. Yhteydessä voivat olla myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava.

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen

tiina.komulainen@kainuu.fi

Puh. 044 797 0548, puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8 - 11

Sosiaaliasiavastaavalle voi lähettää viestin Omasote-palvelun kautta. Viestin lähettäminen edellyttää tunnistautumisen palveluun verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella, minkä vuoksi se on tietoturvallinen viestinvälitys.

Kuluttajaneuvonnan puoleen on mahdollista kääntyä yksityisen palveluntuottajan palvelun virhettä epäiltäessä; esim. jos palvelu ei ole vastannut sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan sitä mitä on sovittu. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 51101200 ja yhteydenotto-lomake löytyy kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivulta: Kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta

7. Palvelun sisältö

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on hyvinvointialueen lakisääteinen tehtävä; hyvinvointialuelain 75 § mukaan hyvinvointialue on velvollinen edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja terveyttä. Yksikössä tarjottavien palveluiden tavoitteena on tukea asiakasta elämänhallintaan ja tarjota palveluita niitä tarvitseville. Näitä toteutetaan toisaalta yhdenmukaisten ja kaikille samojen peruseriaatteiden avulla, toisaalta huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Pääosin toiminnot toteutetaan yksilölläisesti; asiakkaat saavat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta tapahtuvat yksilöllisesti laadittujen hoito- ja palvelusuunnitelmien yhteydessä määriteltujen tavoitteiden mukaisesti.

Lastenkoti SalmiLassa lapsia ohjataan terveellisiin elämäntapoihin ja huolehditaan perustarpeista arjessa säännöllisillä ruoka-ajoilla, monipuolisella ruoalla, riittävän levon takaamisella,



liikunnalla ja mahdollistamalla lapselle yhteydenpito läheisiin ihmisiin. Arki koostuu koulunkäynnistä, päivärytmistä ja viikko-ohjelmasta. Viikkorytmissä on määritelty niin sanotut koti-illat, siivospäivät ja yhteiset liikunnalliset harrastukset. Lapset osallistuvat arjessa talon yhteisistä töihin, kuten yleisten tilojen siivouksiin. Lisäksi he huolehtivat omien huoneiden siivouksesta, omasta pyykkihuollosta ja ruoanlaitosta ohjatusti ikätaso sekä taidot huomioiden. Arjen toimintaa ohjaa yhteisöllisyys. Lapsia ohjataan sekä kasvatetaan ottamaan huomioon toiset ihmiset, noudattamaan hyviä käytöstapoja ja pitämään huolta omasta ympäristöstään. Lasta kannustetaan ja tuetaan omien asioiden hoitamiseen ikätaso huomioiden. Osallistumalla keittiö- ja siivousaskareisiin lapsi oppii arjenhallinnan taitoja ja vastuunottoa.

Lapsella on mahdollisuus tavata kavereita kaupungilla, kaverin luona tai Lastenkoti SalmiLassa sen mukaan, miten omaohjaajan kanssa yhdessä sovitut ja laaditut viikkotavoitteet ovat toteutuneet ja koulu sekä arki sujuneet. Lapset voivat liikkua lastenkodin ympäristössä vapaasti, ellei rajoitustoimenpiteitä ole voimassa. Vanhemmat voivat vierailla sovitusti yksikössä. Kotona käynnit sovitaan jokaisen lapsen kohdalla yksilöllisesti.

Lastenkoti SalmiLassa on hiljaisuus klo 22.00-8.00, jolloin talo hiljenee ja rauhoittuu. Tämä takaa kaikille mahdollisuuden lepoon. Nukkumaanmenoajat suunnitellaan yksilöllisesti ikätaso sekä riittävä lepo huomioiden. Lepojaksi arkisin tulee noin 8-10h ja viikonloppuisin 8-12h.

Tarvittaessa älylaitteiden käyttöä rajataan, mikäli ne aiheuttavat haittaa lapsen kasvu- ja kehitykselle tai terveydelle. Lapsia ohjataan oman hygienian hoitamisessa yksilöllisen tarpeen mukaan.

Yksikön toiminnassa pyritään luomaan lapsille myös arjen vastapainoksi mukavia kokemuksia ja elämyksiä yhteisten retkien ja aktiviteettien kautta. Käytössä on myös omaohjaajatuokiot, jolloin lapsi tekee jotain hänelle mielekästä omaohjaajansa kanssa.

Turvallinen arki ja tukea muuttuvissa elämäntilanteissa

Turvallisuuden edistäminen on laajaa, moniulotteista ja moniammatillisesti tehtävää työtä. Se on osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä paikallisesti ja alueellisesti. Turvallisuuden edistäminen on kaikkien toimijoiden ja hallinnonalojen yhteinen asia kunnassa ja hyvinvointialueilla. Tapaturmien ja väkivallan ehkäisy on jokaisen asia ja kuuluu niin yksittäiselle kansalaiselle kuin eri toimialojen ammattilaisille ja päättäjillekin.

Turvallisuuskulttuurin rakentamiseen osallistuminen kuuluu kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Riskienhallinnassa huomio kiinnitetään niin toimintaan, toimitiloihin kuin työntekijä- ja asiakasriskeihin. Moniammatillisesti ja poikkihallinnollisesti toimien voidaan varmistaa turvallinen arki sekä sosiaalihuollon erilaisissa toimintayksiköissä että asiakkaiden kodeissa.

Erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa törmätään ajoittain asiakkaiden vaikeisiin elämäntilanteisiin ja joskus esimerkiksi työttömyys, sairaus, velkaantuminen, parisuhteen päättyminen, liiallinen päihteiden käyttö tai pelaaminen voi aiheuttaa tilanteita, joista asiakkaan selviäminen yksin tuntuu mahdottomalta. Ratkaisujen etsimiseksi ja ongelmien selvittämiseksi

järjestetään mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa, joka auttaa selvittämään asiakkaan tilanteen solmukohtia henkilökohtaisen tuen, neuvonnan ja ohjauksen avulla.

Ravitsemus ja liikunta

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri on asiakkaille/potilaille tärkeä osa monissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Ravitsemuksessa on hyvä huomioida ruokaviraston voimassa olevat väestötasolle ja eri ikäryhmille laaditut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (sairauksiin liittyvät, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) ja huomioida erilaisia ruokarakenteita, niin että kaikki voivat nauttia ravintoa ilman tarpeettomia terveystarpeita. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa monikulttuurisuutta, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon ja kunnioittaa. Asiakkaalle annetaan tukea ja ohjausta ravitsemuksessa ja nesteen saannissa hänen tarpeitaan vastaavasti erilaisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Käytössä voi olla erilaisia ravitsemustestejä, asiakkaiden painoa seurataan ohjeiden mukaisesti ja ruokailuvälien maksimipituussuosituksia ei ylitetä. Ruokailutilanne pyritään järjestämään kiireettömäksi ja rauhalliseksi ja asiakkaan voimavaroja tukevaksi. Hyvä ja riittävä ravitsemus sekä nesteen saanti on edellytys hyvälle toimintakyvylle, jolla turvataan päivittäisen elämän sujuminen ja elämänlaatu.

Lastenkot SalmiLassa noudatetaan säännöllistä ruokailurytmiä ja tarjotaan monipuolista sekä terveellistä, suositusten mukaista kotiruokaa. Ohjaajat seuraavat lasten ravinnon saantia päivittäin, ja kirjaavat havaintonsa Nappula-asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin. Tarvittaessa lapsi punnitaan ja painoa seurataan ohjeiden mukaisesti.

Liikunnallinen elämäntapa tukee monien sairauksien ehkäisyä, hoitoa ja kuntoutusta. Liikunnan hyödyt liittyvät erityisesti lihavuuden, sydän- ja verisuonisairauksien, tyypin 2 diabeteksen, tuki- ja liikuntaelinsairauksien, masennuksen, useiden syöpämuotojen ja muistisairauksien ehkäisyyn ja hoitoon. Elintapaohjauksessa liikuntaan kannustaminen on keskeinen osana. Elintapaohjauksen tavoitteena on tukea yksilöä tai ryhmää tekemään terveyttä ja hyvinvointia edistäviä, pysyviä elintapamuutoksia.

Lastenkoti SalmiLassa lapsilla on mahdollisuus jatkaa entistä harrastustaan ja ellei sellaista vielä ole, pyritään jokaiselle löytämään yksi viikoittainen harrastus, jota tuetaan myös taloudellisesti. Lastenkoti SalmiLassa on keskiviikkoisin yhteinen toimintailta, jolloin voidaan tutustua eri liikuntalajeihin, harrastaa yhdessä sovittuja tuttuja lajeja tai esimerkiksi retkeillä. Lastenkoti SalmiLassa on käytössään liikuntasali ja pienimuotoinen kuntosali. Lisäksi yksikön sijainti tarjoaa hyvät mahdollisuudet ulkona liikkumiseen luonnossa ja yksiköstä löytyy esimerkiksi frisbeegolfkorit ja -kiekkoja. Lisäksi hyödynnetään mm. Kajaanin ja lähikuntien tarjoamia liikunta- ja harrastusmahdollisuuksia.

Suunterveys on osa koko kehon terveyttä ja hyvää elämänlaatua. Terve suu on keskeinen hyvinvoinnin edellytys. Huono suunterveys kytkeytyy monin tavoin useisiin elämänlaatua heikentäviin kansansairauksiin.

Kuntouttava työote koskettaa koko palveluketjua; palveluohjaajasta lääkäreihin, fysioterapeutteihin, hoitajiin yms. Se ei rajaudu vain hoitotyöhön. Koko palveluketju on merkittävässä

roolissa siinä, millaisen mielikuvan asiakas saa omasta toimintakyvystään, mahdollisuuksistaan ja kuntoutuksesta. Kuntouttava työote ei ole vain sitä mitä fyysisesti teemme. Se on myös tappamme asennoitua, vuorovaikuttaa, kohdata asiakas ja kehittää omaa työtämme.

Kulttuurihyvinvointi

Kulttuuri voi vahvistaa merkittävästi ihmisen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä koettua elämänlaatua. Matalankynnyksen kulttuuripalveluita ovat esimerkiksi kirjastopalvelut, kansalaisopiston palvelut ja avoimet museot. Tutkimusnäytön mukaan taiteella on merkitystä kommunikaation, ilmaisun ja jäsentämisen tilana. Kulttuurin ja taiteen hyvinvointiulottuvuus huomioidaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja koulutusta suunniteltaessa. Taide- ja kulttuurilähtöisten menetelmien avulla rikastetaan arkista kanssakäymistä, pyritään saamaan aistit ja mieli liikkeeseen sekä houkutellaan kokemuksia ja tunteita esiin. Kyky ilmaista tunteita on selkeästi suojaava tekijä lapselle.

Ennalta ehkäisevä päihdetyö

Ehkäisevä päihdetyö on osa hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämistä. Sen tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden käytön aiheuttamia haittoja niin päihteiden käyttäjille, heidän läheisilleen kuin yhteiskunnallekin. Lain mukaan ehkäisevä päihdetyö kattaa alkoholin, tupakan, huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettävien aineiden sekä rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisyn. Päävastuu ehkäisevästä päihdetyöstä kuuluu kunnalle, mutta alkoholin riskikäytön, tupakka- ja nikotiinituotteiden ja huumausaineiden käytön ja haitallisen rahapelaamisen puheeksiotto sekä riskikäytön ja -pelaamisen vähentämiseen ohjaava lyhytneuvonta (mini-interventio) ovat tärkeä osa peruspalveluita, joiden käyttöä ja osaamista tarvitaan kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

Kainuun hyvinvointialueen työpaikat ovat savuttomia. Henkilöstön, opiskelijoiden, asiakkaiden ja potilaiden savuttomuutta halutaan edistää sekä tukea tupakoinnin lopettamista. Savuton Kainuun hyvinvointialue-toimintaohjeessa tupakoinnilla tarkoitetaan kaikkien tupakkatuotteiden, sähkösavukkeen, vesipiipun ja nuuskan käyttöä. Esihenkilöiden tehtävänä on informoida sekä henkilöstöä että opiskelijoita savuttomasta työpaikasta. Esihenkilöiden tulee myös omalta osaltaan vaikuttaa Savuton Kainuun hyvinvointialueen -toimintaohjeen toteutumiseen.

Lastenkoti SalmiLassa lasten kanssa käydään kasvatuksellisia keskusteluja ja tuetaan päihteettömyyteen.

Turvallinen lääkehoito

Lääkehoidon turvallisuus on yksi potilas- ja asiakasturvallisuuden keskeisistä kehittämiskohdista. Se perustuu mm. yhteisiin ohjeisiin, henkilöstön osaamiseen sekä moniammatilliseen yhteistyöhön yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa hänen lääkehoitonsa suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa.

Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Palveluntuottajan on nimettävä yksikölle



lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Lastenkoti SalmiLaan on nimetty lääkäri (yleislääketieteen poliklinikan apulaisylilääkäri Anna-Kaisa Mattanen), joka tarkistaa päivitettyt lääkehoitosuunnitelmat. Lääkevastaavina toimivat asuminen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelualueen lääkehoidon koordinoiva sairaanhoitaja Tiina Piirainen sekä Lastenkoti SalmiLan lääkevastaava sairaanhoitaja Johanna Puuronen.

Lääkehoitosuunnitelma on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpano suunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmaan on koottu mm. turvallisen lääkehoidon toteuttamista varten olevat hallinnolliset- ja työohjeet, joiden tarkoituksena on yhtenäistää laadukkaan lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, yhdenmukaistaa toimintaa, selkiyttää lääkehoidon toteuttamiseen liittyvää vastuunjakoja ja määrittää vähimmäisvaatimukset, joiden tulee toteutua kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä. Toimintayksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoidossa ilmenevät vaaratilanteet ilmoitetaan sähköiseen HaiPro -vaaratapahtumajärjestelmään. Tapahtuma kirjataan myös asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Kun lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tehdään välittömät tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi.

Toimet lääkehoidon vaaratapahtuman yhteydessä:

Lääkehoitoon liittyvän vaaratapahtuma havaitsemisen jälkeen tehdään välittömästi tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi.

Tämän jälkeen otetaan yhteyttä hoitavaan lääkäriin tai virka-ajan ulkopuolella päivystävään lääkäriin. Hoitavan tai päivystävän lääkärin tehtävänä on arvioida tapahtumaan liittyvät riskit ja antaa ohjeet henkilön seurannasta ja mahdollisesta hoidosta.

Jos vaaratapahtumassa on kyse yliannoksesta tai lääkkeen normaaliannoksesta, joka on liian suuri potilaan sietokykyyn nähden, toimitaan Myrkytystietokeskuksen ohjeiden mukaan:

- Jos potilaalla on tai hänelle kehittyy voimakkaita oireita, hälytä apua (tilanteesta riippuen esimerkiksi päivystävä lääkäri, hätäkeskus, puh. 112).
- Varmista hengityksen ja verenkierron riittävyys ja ryhdy tarvittaessa elvytystoimiin.
- Selvitä, mistä aineesta on kysymys.
- Selvitä annos.
- Soita tarvittaessa Myrkytystietokeskukseen (puh. 0800 471 977) riskin arviointia varten.
- Estä myrkyllisen aineen imeytyminen.
- Anna tarvittaessa lääkehiiltä, jos aine on otettu suun kautta (huom. älä oksennuta).
- Huuhtelee vedellä, jos ainetta on mennyt silmään tai iholle.

Ohje yliannoksen hoitamisesta löytyy yleensä lääkkeen valmisteyhteenvedosta. Joidenkin lääkkeiden kohdalla voidaan hoitoon tarvittaessa käyttää antidoottia lääkärin ohjeiden mukaisesti.



Tapahtunut tilanne ja toimenpiteet kirjataan viivytyksettä asiakaan asiakirjoihin. Asiakasta ja omaista informoidaan mahdollisimman pian tapahtuneesta ja tapahtumasta tehdään ilmoitus HaiPro –järjestelmään.

Asiakas voi myös itse tehdä lääkehoitoon liittyvän vaaratapahtumailmoituksen HaiPro -järjestelmään (ilmoitus turvallisuuspoikkeamasta). Lääkehoitoon liittyvät vaaratapahtumat käsitellään toimintayksikötasolla yksikköön nimettyjen käsittelijöiden toimesta viipymättä. Käsitelystä kiinnitetään huomiota ilmoitusten hyödyntämiseen ja vaaratapahtumista oppimiseen. Vaaratapahtumat käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan avoimesti esiin tapahtuneet lääkehoitoon liittyvät vaaratilanteet. Toimintayksikön rakentava ja avoin ilmapiiri on edellytyksenä raportointi- ja palautejärjestelmän toimivuudelle. Lääkehoitoon liittyvät vakavat vaaratilanteet ja haittatapahtuman käsitellään tarvittaessa vakavien haittatapahtumien työryhmän toimesta vakavien haittatapahtumien käsittelymaliin mukaisesti.

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Toimintaympäristön ja lääkinnällisten laitteiden sekä tarvikkeiden hallinta on keskeinen osa laadunhallintaa ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Lääkinnällisten laitteiden hallinnan tarkoituksena on ylläpitää ja edistää laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta niin asiakkaiden kuin henkilökunnan kannalta. Laitteiden yhdenmukaisilla hankinnoilla pyritään yhdenmukaisuuteen työnhallinnan edistämiseksi.

Henkilöllä, joka käyttää laitetta tai tarviketta, tulee olla turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. (Laki lääkinnällistä laitteista 719/2021). Työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja oikeus saada työtehtäviinsä perehdytys ja riittävä käyttökoulutus työssään käyttämiensä lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön ammattiryhmästä riippumatta. Työntekijän tulee kertoa esihenkilölle lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät mahdolliset osaamispuutteet.

Laki lääkinnällistä laitteista (719/2021) edellyttää, että ammattimaisella käyttäjällä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lain ja sen nojalla annettuja säädöksiä ja määräyksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan (31 §) sosiaali- tai terveydenhuollon yksikköä, kehitysvammaisten erityishuoltoyksikköä tai terveydenhuollon ammattihenkilöä, joka käyttää terveydenhuollon laitetta tai luovuttaa sen potilaalle. Kainuun hyvinvointialueen ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on johtajaylilääkäri Ritva Kanervo.

Ammattimaisen käyttäjän on kyseisen lain 33 §:n mukaan ilmoitettava Fimealle terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta.

Laitteita tulee käyttää valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja käyttöohjeen mukaisesti. Potilaan hoitoon, tutkimuksiin ja niiden tukena oleviin toimintoihin käytettävistä lääkintälaitteista, laitteiden toimintakunnosta, ajanmukaisuudesta, huoltoon saattamisesta, henkilöstön



perehdytyksestä sekä hankinnasta ja käytöstä poistosta vastaavat laitteita käyttävän yksikön esihenkilö ja henkilöstö. Vastuu koskee myös lainattuja ja vuokrattuja laitteita. Lääkintälaitteiden teknisestä asiantuntijapalvelusta vastaa lääkintälaitetekniikka. Jokaiseen palveluyksikköön on nimetty laitevastaava (-t). Laitevastaavia on yksikössä oltava sellainen määrä, että laitteista huolehtiminen on säännöllistä.

Hyvinvointialueella toteutetaan säännöllisesti, erikseen laadittavan suunnitelman mukaisesti laiteturvallisuuden sisäiset auditoinnit, hyödyntäen laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käytön tarkistuslistaa.

Vaaratilanneraportointijärjestelmässä on valittavissa tapahtumatyypiksi ”laitteen tai sen käyttöön liittyvä”, jotta laitteisiin liittyvien vaaratilanteiden määrää ja laatua on mahdollista kirjata ja seurata. Mikäli laite luovutetaan kotikäyttöön, tulee työntekijän varmistaa, että asiakkaalle/potilaalle luovutettava lääkinnällinen laite on kotikäyttöön soveltuva ja että sen käytön osaaminen on varmistettu.

Lastenkoti SalmiLassa käytössä olevat lääkinnälliset laitteet ja -tarvikkeet:

- Alkometri
- Pikahuumeseulat
- Verenpainemittari
- Kuumemittarit (elohopea, digitaalinen ja korvakuumemittari)
- Ensiaputarvikkeet (haavasidoksia, laastareita, sidetarpeita, puhdistusainetta)
- Pinsetit
- Kynsisakset

Alkometri kalibroidaan Kainuun hyvinvointialueen lääkintälaittehuollon yksikössä vuosittain. Pikahuumeseulojen tilauksesta huolehtii varastovastaava. Terveystenhuollon laitteiden ja -tarvikkeiden riittävydestä huolehtivat kaikki yksikön työntekijät ja hankinnoista vastaa pääsääntöisesti yksikön nimetty lääkevastaava.

Aseptiikka ja infektioiden torjunta

Palveluyksikön hygieniatasolle asetetut laatutavoitteet pohjautuvat yksikössä harjoitettuun toimintaan ja erityisesti asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, jotka ilmenevät asiakkaiden hoito- tai palvelusuunnitelmasta. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden/potilaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä. Asiakasturvallisuutta on jatkuva työ turvallisuuden ja turvallisen työympäristön varmistamiseksi sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjunta. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstön perusosaamisesta. Tähän kuuluvat tavanomaiset ja muut varotoimet, infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeet sekä rokotukset.

Tartuntatautilain 17. §:n mukaan terveyden ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Lain mukaan ”Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.



Lastenkoti SalmiLassa on siivous-/puhtaanapitosuunnitelma, jossa kerrotaan, mitä tehdään missäkin tiloissa ja tilanteissa välittömästi, mitä päivittäin, mitä viikoittain ja mitä harvemmin. Suunnitelmaan on sisällytetty siivous epidemiatilanteissa tai muissa häiriötilanteissa. Ohjaajat hoitavat säännöllisesti viikko- ja kuukausisiivoukset keittiössä, ja ne merkataan elintarvikelain mukaiseen omavalvontakansioon. Jääkaapin ja pakastimen lämpötiloja seurataan viikoittain.

Asiakkaita tiedotetaan suullisesti tavoista, joilla he voivat ehkäistä infektio tartuntoja. Epidemiatilanteissa tartunnan saaneita asiakkaita ohjataan viettämään aikaa mahdollisimman paljon omissa huoneissa sekä siivousta tehostetaan. Epidemiatilanteissa tiedotusta ennaltaehkäisystä tehostetaan. Muita toiminnassa huomioituja asioita ovat erityisolosuhteet, sairaiden huomioiminen käytännön toimilla ja henkilökunnan rokotukset. Yksiköissä on päivitetty suojain-ohje.

Hygieniahoitajat tukevat yksikköjä asiantuntemuksellaan hygieniasioissa.

Kainuun hyvinvointialueen hygieniahoitajat ovat: Senja Torvinen ja Tarja Vornanen

Monialainen yhteistyö

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä kohdataan monenlaisia haasteita. Moniammatillinen yhteistyö on mahdollisuus ja keino tarjota asiakkaille osaamista ja asiantuntemusta palvelutarpeeseen vastaamiseksi. Yhteistyö voidaan käsittää laajalti eri organisaatioiden väliseen tai eri ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön liittyväksi. Myös omaiset ja läheiset nähdään yhteistyökumppaneina. Erityisesti paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palvelujen yhteensovittamisessa monialaisen yhteistyön tarve korostuu. Asiakslähtöisyyden toteuttaminen edellyttää kykyä jakaa asiantuntijuutta ammattilaisten lisäksi myös asiakkaan kanssa. Asiantuntijuuden jakaminen mahdollistaa asiakkaan osallistumisen itseään koskevaan päätöksentekoon.

Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014 41§ säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi: *”määrittää asiakkaan edun mukaisesti kokonaisuudesta” ja työryhmään osallistumiseen veloitetaan, jos vastaava työntekijä niin pyytää.”*

Lastensuojelulaki 31§: *Asiakkaan asiassa pidettävä neuvottelu: Lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi tulee järjestää neuvotteluja, joihin voivat lastensuojelun työntekijän arvion perusteella tarvittaessa osallistua lapsi, vanhemmat ja huoltajat, muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat tai lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvat henkilöt, muut lapselle tai perheelle läheiset henkilöt sekä viranomais- ja muut yhteistyötahot.”*

Lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku ja dokumentointi eri toimijoiden välillä.

Eri toimijoiden kanssa on sovittu, miten tiedonkulku ja dokumentointi toteutetaan. Yhteydenpito ja tiedonkulku lapsen sosiaalityöntekijän kanssa tapahtuu Nappula-asiakastietojärjestelmän



kautta, puhelimitse ja asiakassuunnitelmapalavereissa. Kouluyhteistyö toteutetaan pääsääntöisesti Wilma -järjestelmän kautta, puhelimitse tai koulupalavereissa. Nuorisopsykiatrisen poliklinikan ja nuorisopsykiatrian osaston kanssa yhteydenpito tapahtuu puhelimitse ja hoitoneuvotteluissa. Muiden toimijoiden kanssa tiedonkulku järjestetään sovitus, puhelimitse ja palavereissa.

Omaohjaaja tekee lapsen asioista kuukausittain kausikoosteen Nappula-asiakastietojärjestelmään ja lähettää koosteen lapsen huoltajille ja sosiaalityöntekijälle sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Kausikooste laaditaan aina yhdessä lapsen kanssa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään mm. sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä sekä lain potilaan asemasta ja oikeuksista 4a §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Hoidon jatkuvuutta turvaa sen varmistaminen, että asiakkailla ja potilailla on voimassa olevat palvelupäätökset ja palvelu-, kuntoutus- tai hoitosuunnitelmat.

Lastenkoti SalmiLassa olevalle lapselle tehdään yhdessä lapsen kanssa 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.

Jokainen ohjaaja perehtyy laadittuihin hoito- ja kasvatussuunnitelmiin. Arjessa ohjaajat laativat yhdessä lapsen kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelmien tavoitteita tukevia pienempiä viikkotavoitteita, joiden avulla tuetaan lapsen kasvua ja kehitystä hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaiseen suuntaan. Toteutumista seurataan viikoittain lapsen kanssa keskustellen ja yhdessä arvioiden sekä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 42:ssä § säädetään omatyöntekijän nimeämisestä, lähtökohta on, että omatyöntekijä nimetään aina, ellei se ole ilmeiden tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, ellei muuhun ole perustetta.



Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa omatyöntekijän tai muun sosiaalipalveluista vastaavan työntekijän tulee tavata asiakas asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Lastenkoti SalmiLassa jokaiselle lapselle nimetään kaksi omaohjaajaa, joista toinen on sosionomi/sairaanhoitaja ja toinen lähihoitaja.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Potilas- ja asiakasasiakirjoja saavat käsitellä vain ne henkilöt, jotka osallistuvat potilaan hoitoon tai asiakkaan palvelutapahintaan. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakasta/potilasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679 Tietosuoja.fi/gdpr. Tämän lisäksi toiminnassa on noudatettava tietosuojalakia 1050/2018, joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään tietosuoja-asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

Lastenkoti SalmiLassa asiakasta informoidaan tulotilanteesta tietojen käsittelystä. Rekisteriseloste on nähtävissä yksikössä.

Asiakastyön kirjaaminen

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Terveys- ja sosiaalihuollossa potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun



asiakkaan asiaa on käsitelty: kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Potilasasiakirjojen käyttöä seurataan säännöllisin lokiajoin.

Terveystenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarvittavat tiedot. Vastaavasti sosiaalihuollon ammattihenkilön tulee merkitä sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarvittavat asiakastiedot asiakasasiakirjoihin.

Lastenkoti SalmiLassa koko henkilöstö suorittaa asiakastyön kirjaamiseen liittyviä verkkokoulutuksia.

Potilasasiakirjojen arkistointi ja säilyttäminen

Asiakirjahallinto vastaa hyvinvointialueen asiakirjahallinnosta, arkistotoimesta, kirjaamotoiminnasta, potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalveluista, yleisestä palveluneuvonnasta sekä tietosuojapalveluista.

Arkistotoimen palvelut tuotetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Arkistotoimen johtavana viranhaltijana toimii asianhallintapäällikkö, joka toimii myös hyvinvointialueen tietosuojavastavana.

Eri toimi- ja palvelualueilla noudatetaan arkistotoimen toimintaohjeita, arkistointi- ja työohjeita (esim. asiakirjojen käsittelyohjeita, tulostus- ja arkistointiohjetta).

Palveluyksiköissä on varmistettava, että kaikki osaa ohjata asiakkaita oikein esim. tietopyyntöjen yhteydessä.

Tietoturva- ja tietosuoja

Tietojen luottamuksellisuuden, saatavuuden ja eheyden turvaaminen on olennainen osa toiminnan turvallisuutta ja on kaikkien yhteinen asia. Kainuun hyvinvointialueen tietoturvallisuustyön päämääränä on organisaation lakisääteisten palvelujen jatkuvuuden turvaaminen kaikissa olosuhteissa, ja että potilas/asiakas voi luottaa hänen tietojensa olevan turvassa, oikeita ja vain hoitoon/asiakassuhteeseen osallistuvien saatavissa, ja että niitä käsitellään kaikissa vaiheissa asianmukaisesti.

Vastuut ja velvollisuudet tietosuoja- ja tietoturva-asioissa Kainuun hyvinvointialueella:

- **Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus** johtaa ja valvoo tietoturvallisuutta, hyväksyy tietoturvapoliittikan.
- **Hyvinvointialueen johtaja** päättää rekisterinpidon ja tietosuojan kokonaisuudesta antamalla tietosuoja- ja rekisterinpitoa koskevat periaateohjeet sekä nimeää tietosuojavastavaan.
- **Hallinto- ja tukipalveluiden toimialuejohtaja** vastaa hyvinvointialueen tietoturvallisuuden johtamisesta ja koordinoinnista. Nimeää tietoturva- ja tietosujatyöryhmän.

- **Hyvinvointialueen tietosuojavastaava** toimii tietosuojan erityisasiantuntijana ja valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista organisaatiossa sekä vastaa neuvonnasta ja kouluttamisesta tietosuoja-asioissa. Raportoi organisaation johdolle tietosuojan toteutumisesta.
- **Hyvinvointialueen tietoturvavastaava** toimii tietoturvan erityisasiantuntijana ja valvoo tietoturvallisuuden organisointia kuntayhtymän toimipaikoissa sekä vastaa ohjeistamisesta ja kouluttamisesta tietoturva-asioissa. Raportoi tietoturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista sekä tietoturvavastaavan toiminnasta tietosuoja- ja tietoturvatyöryhmälle sekä hyvinvointialueen johdolle
- **Tietoturva- ja tietosuojatyöryhmä** koordinoi ja kehittää hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturva-asoiden kokonaisuutta. Valmistelee tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia, tiedottaa tietosuoja- ja tietoturvatyöhön liittyvistä hankkeista ja muutoksista sekä vie tietosuoja- ja tietoturvatyön osaksi organisaation operatiivista toimintaa. Määrittelee ja suunnittelee sisäisen valvonnan kohteita.
- **Esihenkilö** vastaa oman yksikkönsä henkilöstön osaamisesta ja tiedon käsittelystä tietosuoja- ja tietoturvaa käsittelevän lainsäädännön sekä organisaatiossa annettujen ohjeiden mukaisesti.
- **Työntekijä:** jokainen tietoja käsittelevä, tietojärjestelmien ylläpitäjä ja käyttäjä on vastuussa tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisesta omalta osaltaan. Noudattaa hyvinvointialueen yhteistä tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa sekä tarkentavia tietoturva- ja tietosuojaohjeita.

Tietoturvapoliittikka on Kainuun hyvinvointialueen johdon hyväksymä näkemys tietoturvallisuuden päämääristä, periaatteista ja toteutuksesta. Tietosuojapolitiikka määrittää periaatteet, toimintatavat, vastuut, valvonnan ja seuraamusjärjestelmän, joita noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen tietosuojan toteuttamisessa ja kehittämisessä. Tietosuojapolitiikka koskee henkilötietojen käsittelyä, jossa hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueella on määritetty toimintaprosessi tilanteisiin, joihin liittyy henkilörekisteririkkomusepäily henkilötietoihin kohdistuvasta tietoturvaloukkauksesta. Prosessin mukaista toimintatapaa noudatetaan tietosuojapoikkeamien tapahtuessa.

Tietojärjestelmien käyttöä ja käyttäjätunnuksia haetaan kirjallisesti IDM-järjestelmän kautta. Käyttöoikeudet antaa tietohallinto ja/tai järjestelmän pääkäyttäjä. Käyttöoikeuden saadakseen henkilö allekirjoittaa tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen. Kainuun hyvinvointialueella edellytetään toimijoilta tietyntasoisista osaamista koskien tietoturvaa ja tietosuoja, nämä toteutetaan Navisec Flex verkkokoulutuspalvelun avulla. Kainuun hyvinvointialueen henkilöstö on veloitettu käymään heille määritetyt tietoturva- ja tietosuojakoulutukset ja uusimaan suoritus vähintään kolmen vuoden välein. Koulutukset täyttävät lainsäädännön sekä ISO-sertifikaatin koulutusvaatimukset.

Asiakkaan oikeus yksityisyyden suojaan turvataan kaikissa olosuhteissa. Tietoturvaan- ja suojaan liittyvät vaaratilanteet kirjataan Haipro-järjestelmän tietoturvaosioon.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Kainuun hyvinvointialueen tietosuojaseloste löytyy ulkoisilta verkkosivuiltamme:
[Hyvinvointialue.kainuu.fi/tietosuojaseloste](https://hyvinvointialue.kainuu.fi/tietosuojaseloste).



Tietosuojavastaava

Kainuun hyvinvointialueella on asiakastietolain mukaisesti tietojen käsittelyn lainmukaisuuden seuranta- ja valvontatehtäviä varten nimettynä tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan tehtävänä on toimia organisaation erityisasiantuntijana, auttaa rekisterinpitäjää saavuttamaan hyvän henkilötietojen käsittelytavan ja mahdollisten erityislakien edellyttämä korkea tietosuojan taso, jonka avulla voidaan rakentaa ja säilyttää luottamus rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välille. Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista lainvastaiselta, ohjeiden vastaiselta tai henkilöä vahingoittavalta käytöltä ja käsittelemiseltä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

sähköposti: tietosuojavastaava@kainuu.fi
puh. 044 797 0165

Yhteydenotot pyydetään tekemään ensisijaisesti sähköpostitse. Puhelimitse tapahtuvissa yhteydenotoissa toivotaan soittopyynnön jättämistä tietosuojavastaavan puhelinvastajaan, mikäli häntä ei tavoiteta. Yhteydenottopyynnöissä on hyvä yleisellä tasolla kuvata, minkälaisista asioista halutaan neuvoja ja opastusta. Mitään yksityiskohtaisia luottamuksellisia tietoja ei tule viesteihin sisällyttää.

Etä- ja digipalvelut

Yhtenä Kainuun Hyvinvointialueen strategisena tavoitteena on ”uudistamme rohkeasti” ja mm. digitaalisten palvelujen asiakaskeinen kehittäminen on eräs keinoista ko. tavoitteeseen pääsemiseksi. Asiakkaiden ohjaaminen oikean palvelun piiriin on tärkeä osa ammattilaisten työtä. Ammattihenkilön tulee tunnistaa asiakkaan asiaan sopivia etä- ja digitaalisia palveluita ja osata ohjata asiakkaita näiden palvelujen äärelle ja antaa neuvontaa palvelujen käyttöön. Asiakkaille ja potilaille on käytössä valtakunnallisia palveluja kuten Omaolo-oirearvio, Terveystyökalun palveluja ja mm. mielenterveysjärjestöjen tarjoama palvelu sekaisin.fi. Näihin ohjaaminen voi auttaa perustason palvelukysymyksissä tai oikeaan palveluun ohjaamisessa.

Teknologian tulee palvella tehokkaasti ja yhteydenottoihin tulee vastata annetun palvelulupauksen mukaisesti, jotta huonolta palvelukokemukselta ja tarpeettomilta päällekkäisiltä kontakteilta vältytään.

Toimialueilla on käytössä erilaisia videopuhelinpalveluja, etävastaanottoa, valvonta- ja turvallisuuskontakteja ym. Etäpalvelussa tulee myös varmistaa palvelujen käyttäjän luotettava tunnistaminen.

Vaaratilanneraportointijärjestelmässä on valittavissa tapahtumapaikaksi ”etäpalvelu/etävastaanotto”, jotta etäpalveluun/etävastaanottoon liittyvien vaaratilanteiden määrää ja laatua on mahdollista seurata.

8. Palveluyksikön henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Lastenkoti SalmiLan henkilöstö jakautuu seuraavasti:

Salmi-yksikössä työskentelee 1 sairaanhoitaja (AMK), 1 terveydenhoitaja (AMK), 2 sosionomia (AMK), 3 lähihoitajaa ja 1 sisäinen sijainen sosionomi (AMK).

Järvi-yksikössä työskentelee 1,5 sairaanhoitajaa (AMK), 1,5 sosionomi (AMK), 3 lähihoitajaa ja 1 sisäinen sijainen lähihoitaja.

Molemmissa yksiköissä aamuvuorossa työskentelee 1 ohjaaja ja iltavuorossa 2-3 ohjaajaa, jokaisessa yksikössä yövuorossa on yksi ohjaaja.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja ammattihenkilövalvonta

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki).

Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille. Opiskelijan palkkaamisen yhteydessä tulee varmistaa vaadittavat opintosuoritukset. Myös rikostaustaselvitykset rikosrekisteriotteen esittämisen muodossa vaaditaan esitettäväksi, jos työntekijän työtehtävään sisältyy alaikäisten kanssa toimimista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Työnantajan velvollisuus on huolehtia tarpeellisin toimenpitein työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajalla on myös ensisijainen velvollisuus valvoa palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa eli sitä, miten työntekijät työskentelevät ja suoriutuvat tehtävistään. Tehtävästä tai ammattiryhmästä riippumatta kaikilta odotetaan työpaikalla työaikana asiallista käyttäytymistä ja hyviä tapoja.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen edellyttää ammattihenkilöltä ammatillisten tietojen ja taitojen lisäksi riittävää terveydentilaa ja ammatillista toimintakykyä. Työnantaja pystyy



ratkaisemaan useimmat ongelmatilanteet työpaikalla, eikä valvovan viranomaisen puuttumista tarvita. On tärkeää, että työpaikan ilmapiiri sallii ja kannustaa puuttumaan ja tuomaan esille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa havaitut epäkohdat ja riskit - sekä toimintakäytäntöihin että työntekijöiden toimintaan liittyvät.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen kehittämisestä

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämiskeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Lastenkoti SalmiLassa on käytössä Salmi- ja Järvi-yksikköön laadittu perehdyttämissuunnitelma. Perehdytyksestä huolehtii koko henkilökunta ja työsuhteisiin liittyvissä asioissa esihenkilö. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään perehdytyksen lisäksi läpi tietosuojakäytännöt sekä asiakastietojen käsittely.

Asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelualueella henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelma tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelma on esihenkilön osaamisen johtamisen työkalu. Sen tavoitteena on varmistaa, että työyksikkö kykenee toteuttamaan tehtävänsä tehokkaasti ja laadukkaasti sekä lyhyellä että pitemmällä aikavälillä. Lastenkoti SalmiLan henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua Kainuun hyvinvointialueen järjestämiin täydennyskoulutuksiin oman mielenkiinnon sekä tarpeen mukaan. Kainuun hyvinvointialue tukee myös henkilöstön omaehtoisia täydennyskoulutuksia.

Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Työympäristö ja työhyvinvointi on keskeinen osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Työympäristöä ja työhyvinvointia kehittämällä edistetään turvallisuutta. Työympäristöstä pyritään aktiivisesti poistamaan turvallisuutta vaarantavat tekijät ja varmistamaan sekä potilaiden/asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuus. Työturvallisuuden ylläpitämiseksi ja tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi eri yksiköissä tehdään riskikartoitukset, jotka päivitetään vähintään joka toinen vuosi tai tarpeen mukaan. Työhyvinvoinnin ongelmiin puututaan mahdollisimman varhain. Esihenkilön ja työntekijöiden tueksi on laadittu erilaisia henkilöstöhallinnon ohjeita esim. työkyvyn tukiprosessi ja päihdehuollon toimintaohje.

Organisaatiolla on käytössä vaaratapahtumien raportointijärjestelmä (Haipro). Järjestelmään ilmoitetaan työtapaturmailmoitukset ja niin sanotut läheltä piti -tilanteet sekä työturvallisuuteen liittyvät turvallisuushavainnot ja kehittämiskohteet. Järjestelmään kirjataan myös yksikkökohtaiset työhyvinvointisuunnitelmat. Vaaratapahtumailmoituksista ja työhyvinvointisuunnitelmista saatuja tietoja hyödynnetään toiminnan ja työympäristön kehittämisessä



Organisaatiossa toiminnan turvaamiseksi varmistetaan, että:

- Työtilat tarjoavat edellytykset turvallisen hoidon toteuttamiseen
- Kaatumis- ja loukkaantumisvaarat on huomioitu
- Lääkintälaitteet ja hoitotarvikkeet ovat toimintakuntoisia ja niitä on saatavilla
- Yleinen turvallisuus on huomioitu (kulunvalvonta, vartiointi, kameravalvonta)
- Henkilöstöresurssit ovat riittävät ja jakautuvat tasaisesti työkuormituksen mukaan
- Työympäristön olosuhteita kehitetään ja parannetaan jatkuvasti
- Työyksiköissä tehdään säännöllisesti riskikartoitukset ja riskienhallintasuunnitelmat
- Turvallisuuskävelyt suoritetaan säännöllisesti

9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimitilat, ravinto -, puhtaanapito – ja tekstiilipalvelut

Lastenkoti Salmilan tilojen käytön periaatteet:

Salmi-yksikössä on käytössä viisi asiakashuonetta, joista kolmessa on oma suihku/WC -tila. Kahdella huoneella on yhteinen suihku/WC-tila, joka sijaitsee huoneiden ulkopuolella olevassa aulatilassa.

Järvi-yksikössä on seitsemän asiakashuonetta, joista kolmessa on oma suihku/WC -tila. Neljässä huoneessa suihku/WC -tila sijaitsee huoneiden välissä ja on kahden asiakkaan käytössä. WC -tilat saa lukittua oman yksityisyyden turvaamiseksi. Huoneet ovat kooltaan 12,5-17,5 m² ja peruskalusteina jokaisessa huoneessa on sänky, koulupöytä, nojatuoli, yöpöytä, vaatekaapit sekä kirjahylly. Lapset voivat halutessaan tuoda Lastenkoti Salmilaan omia huonekaluja.

Salmi- ja Järvi-yksiköissä yhteisinä tiloina toimivat keittiö, olohuone sekä biljardihuone. Asuinyksiköistä löytyy myös pyykinpesutila, siivouskomero ja varasto. Yhteisesti käytössä olevat harrastetilat, sauna, liikuntasali ja pieni kuntosali sijaitsevat kellarikerroksessa sekä rakennuksen toisessa siivessä. Saunaa lämmitetään tarvittaessa nuorten toiveesta. Lisäksi käytössä on juhlatila, jota voidaan käyttää myös mm. palaverien järjestämiseen. Tila on erillinen talon muista tiloista, jolloin asiakkaiden yksityisyys on turvattu palaverissa.

Olohuone ja keittiö ovat kodikkaita ja riittävän suuria asuinyksikön väelle. Jokainen sopii istumaan ruokapöytänsä yhtä aikaa ja olohuoneessa on tilaa kaikille. Harrastetilassa lapset voivat käydä soittamassa tai laulamassa yhdessä. Tilasta löytyy mm. rummut, sähkökitara, kosketinsoittimet, basso, mikit ja äänentoistolaitteet. Liikuntasalissa voi harrastaa eri liikuntamuotoja. Liikuntasalissa on mm. kaksi koripallokoria, salibandykaukalo, salibandymatto, sulkapalloverkko yms. Kuntosalilla on mahdollista kuntoilla erilaisilla laitteilla ja harrastaa nyrkkeilyä.

Tilojen ylläpidosta, huollosta sekä epäkohdista vastaa Kainuun hyvinvointialueen tekniset palvelut. Kiireettömiin vikailmoituksiin/työtilauksiin käytetään BEM-kiinteistöhuollon palvelupyynn-
töä. Kiinteistöhallintajärjestelmistä löytyy tiedot kaikista toimipaikoista.



Kainuun hyvinvointialueen teknisten palveluiden huollon yhteystiedot, varallaolopalvelu:

Vain kiireellisissä asioissa, Kaks, Sirkunkuja 4, Rajamiehentie 4 ja Salmijärven kiinteistöihin kohdistuvat vikailmoitukset, (varallaoloaikana huoltomies ei ole talossa paikalla).

Varalla oleva huoltomies p. 050 343 9121

Arkisin klo 15:00 - 6:30

Viikonloppuisin pe klo 14:00 - ma klo 6:30

Lääkintälaitteisiin liittyvät vikailmoitukset tehdään suoraan Effector lääkintälaiterekisteriin tai laakintalaitehuolto@kainuu.fi.

Ravinto-, puhtaanapito- ja tekstiilipalvelut

Asiakkaille tarjottava ruoka on terveyttä edistävää, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista perusruokaa. Jokaisen asiakkaan terveyteen liittyvät yksilölliset tarpeet huomioidaan erityisruokavalioiden ja yksiköiden tarpeiden osalta. Asiakkaan ja/tai läheisten haastattelussa tiedustellaan ruokavaliot, mahdolliset erityistarpeet ja ruoka-allergiat.

Siivoukset hoidetaan yhdessä lasten kanssa. Lapset siivoavat oman huoneensa maanantaisin ja yleiset tilat torstaisin (siivoukset jaetaan lapsille, yksi imuroi, yksi moppaa jne.). Ohjaajat ovat vastuussa lasten siivouksen laadusta tarkastamalla siivotut tilat. Torstain yhteisen siivouksen lisäksi ohjaajat siivoavat kaikki yhteisessä käytössä olevat tilat sekä toimiston tiistaisin sekä huolehtivat keittiön siisteydestä päivittäin. Keittiön siivouksesta pidetään terveystarkastuksen vaatimaa omavalvonnan seurantaa. Lasten huoneita ja suihku/WC -tiloja siivotaan ohjaajien toimesta aina ennen kuin uusi lapsi muuttaa taloon. Lapset pesevät omat pyykkinsä itse ja ohjaajat huolehtivat lakana ja pyyhkepyykin. Lastenkoti SalmiLassa lajitellaan jätteet (biojäte, muovipakkaukset, kartongit, lasi ja metalli, paperi, ongelmajäte ja sekajäte energiaksi).

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Lastenkoti SalmiLan Salmi- ja Järvi-yksiköissä on tallentava kameravalvonta ulko-ovilla, yksikön ovella, toimiston ovella sekä rappukäytävässä. Tallenteet ovat käytössä 7 vuorokautta nauhoitushetkestä. Tallenteita tarkastetaan vain tarvittaessa. Kameravalvonnasta on laadittu rekisteriseloste. Lastenkoti SalmiLan ulko-ovet ovat lukittuina ulkoapäin kuljettaessa ja avaaminen tapahtuu ainoastaan työntekijöiden toimesta. Sisätiloissa ovia ei ole lukittu. Palohälytystilanteissa ovet aukeavat automaattisesti. Lisäksi jokaisen yksikön toimistoissa on sähköisten ovien hätäavauspainike.

Lastenkoti SalmiLan puhelimissa on vartijahälytys, minkä kautta saa tarvittaessa hälytettyä vartijan paikalle. Vartija-hälytys puhelimesta lähtee ringin omaisesti Lastenkoti SalmiLan muihin yksiköihin, sekä Lastenkoti SalmiLan vieressä sijaitsevan kuntoutusyksikön puhelimiin. Henkilökunnan toimistoissa on seinällä ohjeet yleisiin hätätilanteisiin (hätäpuhelun



soittaminen). Työntekijöiden toimistot ja WC:t ovat lukittavia tiloja. Varauuskäynnit ovat va-
laistuja ja niihin on esteetön kulku.

Kiinteistössä on joka huoneessa sekä käytävillä savu- ja lämpöhälyttimet. Hälytys menee suo-
raan hätäkeskukseen. Palohälyttimien toimivuus tarkastetaan vuosittain. Kameravalvonnan
toimivuudesta vastaa turvallisuuspäällikkö ja turvallisuusvastaavat. Kiinteistössä olevien palo-
hälyttimien kunnosta ja testauksesta vastaa kiinteistön omistaja. Vartijakutsun toimivuudesta
vastaa jokainen työntekijä vuorossaan yhdessä Kainuun hyvinvointialueen telepalveluiden
kanssa (Mikko Rusanen).

Toimitilojen turvallisuuteen liittyy myös erilaisten kemikaalien turvallinen säilytys. Lastenkoti
SalmiLassa esim. pesu- ja puhdistusaineet säilytetään lukitussa siivoushuoneessa.

Tietojärjestelmät ja ohjelmistot

Lastenkoti SalmiLassa on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä.

10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman avulla toteutetaan omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelman to-
teutuksesta vastaavat palveluyksikön vastuuhenkilöt. Heidän vastuullaan on, että omavalvon-
tasuunnitelmaa toteutetaan päivittäin toiminnan arjessa palveluja ja hoitoa toteuttaessa.
Henkilökunnan vastuulla on toteuttaa palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa ja toimia niin,
että palvelujen laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan ja sitä jatkuvasti kehitet-
tään. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmasta vastaavan henkilön ja esihenkilöiden vas-
tuulla on perehdyttää ja kouluttaa sekä sitouttaa henkilöstö omavalvontasuunnitelman mukai-
seen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan systemaattisesti ja jatku-
vasti. Seurannassa havaittuihin puutteisiin ja poikkeamiin toteutetaan korjaavat toimenpiteet.
Omavalvonnan toteutuminen, seuranta ja seurannan pohjalta toteutetut muutokset raportoi-
daan säännöllisesti osana toiminnan- ja talouden arviointia kolmen kuukauden välein.

Raportoitava tieto

Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja jatkuvuus

Laatu ja turvallisuus, vaikuttavuus

Asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys, osallisuus ja yhdenvertaisuus

Vaara- ja haittatapahtumat, onnistumiset

Henkilöstön mitoitus ja tyytyväisyys, työelämän laatu

Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman sekä valvonta- ja arviointikäyntien toteutuminen, kes-
keiset havainnot sekä seurannassa havaittujen puutteiden korjaaminen ja kehittäminen

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja turvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan
useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) kä-
sitellään kaikki palveluprosessiin liittyvät riskit, erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuusriskit,
epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan
suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Suunnitelma laaditaan Haipro -järjestelmän



tilannetyökaluun, kohtaan itsearviointi ja laatuauditointi. Suunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja toteutuminen raportoidaan osavuosikatsausten yhteydessä. Hyvinvointialueen omavalvonnan toteutuminen raportoidaan osavuosikatsausten yhteydessä ja vuosittain omavalvonnan vuosikatsauksessa, joka laaditaan huhtikuun loppuun mennessä. Valvontaa kehitetään ja tilannekuvaa ylläpidetään järjestämisen tuen valvontatiimissä ja toimialueen yhteisissä tapaamisissa. Hyvinvointialueen toimialuejohtoa ja järjestämisen tukea informoidaan ajantasaisesti poikkeamista sekä oman että yksityisen palveluntuotannon tilanteen osalta. Aluehallitukselle annetaan yhteenveto valvontasuunnitelman ja -toteuman osalta vuosittain; omavalvontaohjelman raportoinnin yhteydessä.

Hyvinvointialueen valvontasuunnitelmassa kuvataan valvonnan painopisteet ja keskeiset valvontakohteet. Omavalvonnan painopistealueet muodostuvat valvontaviranomaisten, hyvinvointialueen strategian ja omavalvontaohjelman, asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian, tarkastuskäyntien ja omavalvonnan seurannan havaintojen pohjalta. Painopisteitä määriteltäessä huomioidaan edellisvuoden seurannan kohteet ja havainnot, seuranta- ja arviointiraportit, poikkeavan palvelun havainnot, palautteet, vaara- ja haittilähteet, epäkohtailmoitukset sekä muistutukset ja kantelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma sekä Avin ja Valviran ohjaus- ja arviointikäynnit ohjaavat myös Kainuun hyvinvointialueen valvontaa. Osana valvontasuunnitelmaa toimialueet kuvaavat omaatoimintaansa koskevan valvonnan vuosisuunnitelman.

Riskiperusteinen ajattelu on valvonnan kulmakivi ja riskiarvioinnin keskiössä on asiakas- ja potilasturvallisuus. Yhtenäisillä riskinarvioinneilla ja suunnittelulla varmistetaan palveluntuottajan kyky toimia erilaisissa häiriötilanteissa. Valvontaa kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen ja viranomaisten asiantuntemuksen mukaan on puutteita palvelujen saatavuudessa, laadussa ja turvallisuudessa. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista. Tarkoituksena on turvata erityisesti iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden henkilökohtaista koskemattomuutta ja turvallisuutta. Kainuun hyvinvointialueella valvontaa ja arviointia toteutetaan hyödyntäen tapaus- ja tilannekohtaisesti eri menetelmiä esim. asiakirjavalvontaa, ohjaus- ja valvontakäyntiä, tarkastuskäyntiä, sisäistä- ja ulkoista arviointia, prosessi- ja johdon katselmuksia sekä ohjaus- ja arviointikäynnejä. Toimialueet alueet kuvaavat oman palvelutuotannon valvontakohteet ja -menetelmät erilliselle lomakkeelle (Toimi- ja/tai palvelualueiden valvontakohteet ja -menetelmät). Ohjausta ja valvontaa sekä arviointia voidaan toteuttaa etänä kuitenkin niin, että valvonta- ja tarkastuskäynnit ovat läsnäolotilaisuuksia, jotka tapahtuvat valvonta tai tarkastuskohteessa.