Toivo
AMMATILLINEN
PERHEKOTI

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Toivo ammatillinen perhekoti Oy – perhekoti Toivo

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

1. Palveluntuottajaa, perhekotia ja toimintaa koskevat tiedot 1
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.2 Perhekodin perustiedot 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
1.4 Päiväys 6
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 6
3. Perhekodin omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 9
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 9
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 14
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... 29
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 34
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 38
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 38
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 41
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 43
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 45
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 47
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 47
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 49
Liitteet 49

1. Palveluntuottajaa, perhekotia ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi	Toivo ammatillinen perhekoti Oy
Y-tunnus	1010416–1
Hyvinvointialue	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
Kunnan nimi	Ilomantsi

1.2 Perhekodin perustiedot

Nimi	Toivo ammatillinen perhekoti Oy
Katuosoite	Myllykorventie 29B
Postinumero	82820
Postitoimipaikka	Maukkula

Sijaintikunta yhteystietoineen

Käyntiosoite	Soihtulantie 7, 82900 Ilomantsi
Puhelinvaihde	040 104 3000
Sähköposti	kirjaamo@ilomantsi.fi
Avoinna	Ma–pe klo 9–15

Luvanvaraiset palvelut/Muut luvanvaraiset palvelut/Ammatillinen perhekoti - lapset/nuoret: 7 asiakaspaikkaa

Vastuuhenkilö	Merja Kukkonen, Ktm
Puhelin	040 962 9630
Sähköposti	merja.kukkonen@toivoapk.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toivo ammatillinen perhekoti tuottaa lastensuojelulain mukaista sijaishuoltoa lapsille ja nuorille turvallisessa, kodinomaisessa ja ammatillisesti ohjatussa ympäristössä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki perhekodin tuottamat palvelut.

Palveluihimme kuuluvat:

- Lasten ja nuorten ympärivuorokautinen sijaishuolto
- Hoito, kasvatus, huolenpito ja valvonta
- Arjen taitojen opettaminen ja itsenäistymisen tukeminen
- Koulunkäynnin ja opiskelun tukeminen
- Psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen
- Yhteistyö lapsen läheisverkoston, huoltajien ja viranomaisten kanssa
- Harrastustoiminnan ja osallisuuden tukeminen
- Jälkihuoltoon valmistautumisen tukeminen nuoren tarpeiden mukaisesti

Palvelut on tarkoitettu ensisijaisesti lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat kodinomaista, turvallista ja pitkäjänteistä sijaishuoltoa.

Toimintayksiköt ja palvelujen tuottamistapa

Palvelut tuotetaan Toivo ammatillisen perhekodin toimitiloissa perhekoti Toivossa ja perhekoti Toivonpolussa ympärivuorokautisena läsnäpalveluna. Hoito, kasvatus ja huolenpito toteutuvat lasten ja nuorten jokapäiväisessä arjessa kodinomaisessa ympäristössä.

Palvelujen toteuttamiseen kuuluu:

- Yksilöllinen hoito- ja kasvatustyö
- Päivittäinen ohjaus ja tuki
- Perhe- ja verkostotyö
- Viranomaisyhteistyö
- Asiakassuunnitelmien mukainen työskentely

Etäyhteyksiä voidaan käyttää täydentävänä työvälineenä esimerkiksi verkostopalavereissa, viranomaisneuvotteluissa tai yhteydenpidossa lapsen läheisiin, mutta varsinainen sijaishuoltopalvelu toteutetaan läsnäpalveluna.

Toiminta-ajatus

Toivo ammatillisen perhekodin toiminta-ajatuksena on tarjota lapsille ja nuorille laadukasta, turvallista ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaavaa sijaishuoltoa kodinomaisessa ympäristössä. Tavoitteena on turvata lapsen tasapainoinen kasvu ja kehitys sekä vahvistaa hänen voimavarojaan, osallisuuttaan ja tulevaisuuden valmiuksiaan.
Toiminnassa huomioidaan jokaisen lapsen yksilöllinen elämäntilanne, tarpeet, vahvuudet ja tavoitteet. Kasvatus perustuu turvallisiin ihmissuhteisiin, ennakoitavaan arkeen sekä lapsen arvostavaan kohtaamiseen.

Toimintaperiaatteet

Toivo ammatillisen perhekodin toimintaa ohjaavat seuraavat periaatteet:

- Lapsen edun ensisijaisuus
- Turvallisuus ja luotettavuus
- Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys
- Osallisuus ja kuulluksi tuleminen
- Kunnioittava kohtaaminen
- Ammatillisuus ja vastuullisuus
- Yhteistyö huoltajien, läheisten ja viranomaisten kanssa
- Jatkuva toiminnan kehittäminen ja laadun varmistaminen

Asiakasryhmät ja asiakasmäärät

Perhekodin asiakkaina ovat lastensuojelun sijaishuoltoon sijoitetut lapset ja nuoret. Perhekoti Toivossa on 7 asiakaspaikkaa.

Ostopalvelut, alihankinta ja palvelujen hankinta

Perhekoti Toivo tuottaa sijaishuoltopalveluja Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon hyvinvointialueille niiden tekemien sijoituspäätösten perusteella.
Perhekoti Toivo hankkii asiakkaiden palvelujen toteuttamista tukevia palveluita ulkopuolisilta palveluntuottajilta, kuten:

- Perhekotivanhemman sijaisuudet
- Terveydenhuollon palvelut
- Terapiapalvelut
- Koulutus- ja kuntoutuspalvelut
- Työnohjaus- ja asiantuntijapalvelut

Kaikkien hankittavien palveluiden laatua ja asianmukaisuutta seurataan osana omavalvontaa.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman:
Päiväys: 27.7.2026
Versio: 1.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatiminen, hyväksyminen, julkaiseminen ja vastuunjako

Ammatillisen perhekodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta, ylläpidosta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa perhekodin vastuuhenkilö yhdessä toiminnan johdon kanssa. Omavalvontasuunnitelman valmisteluun osallistuu koko henkilöstö, jotta suunnitelma vastaa käytännön toimintaa ja henkilöstö sitoutuu sen toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy perhekodin vastuuhenkilö. Hyväksymisen yhteydessä varmistetaan, että suunnitelma täyttää voimassa olevan lainsäädännön vaatimukset sekä vastaa yksikön toimintaa, palveluja ja asiakaskuntaa.

Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Perhekodin omavalvonta perustuu selkeään johtamisjärjestelmään, jossa vastuut ja toimivaltuudet on määritelty seuraavasti:

- Palveluntuottaja vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, riittävistä resursseista sekä omavalvonnan toteutumisen edellytyksistä.
- Perhekodin vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan käytännön toteutuksesta, henkilöstön ohjauksesta, toiminnan seurannasta sekä korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Hän vastaa myös päivittäisestä toiminnan johtamisesta, henkilöstön työskentelyn ohjaamisesta ja asiakasturvallisuuden varmistamisesta.
- Henkilöstö vastaa omavalvontasuunnitelman mukaisten toimintatapojen noudattamisesta sekä havaitsemiensa poikkeamien ja kehittämistarpeiden ilmoittamisesta viipymättä.

Johtamisjärjestelmällä varmistetaan, että toiminnasta vastaavat henkilöt voivat seurata palvelujen laatua, turvallisuutta ja vaikuttavuutta sekä puuttua mahdollisiin epäkohtiin viivytyksettä.

Vastuuhenkilön käytännön johtaminen ja valvonta

Perhekodin vastuuhenkilö johtaa palvelutoimintaa seuraavasti:

- seuraa päivittäin toiminnan laatua, turvallisuutta ja asiakastyön toteutumista;
- osallistuu henkilöstöpalavereihin ja asiakastyön arviointiin;
- seuraa henkilöstömitoituksen, osaamisen ja työhyvinvoinnin toteutumista;
- käsittelee poikkeama-, vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset;
- varmistaa, että asiakkaiden oikeudet toteutuvat;
- seuraa viranomaisohjeita, lainsäädännön muutoksia ja niiden toimeenpanoa;
- vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta.

Valvontaa toteutetaan jatkuvana arkityönä sekä säännöllisten arviointien, henkilöstökokousten, asiakaspalautteiden, poikkeamaraporttien ja sisäisten tarkastusten avulla.

Henkilöstön osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen

Henkilöstön omavalvontaosaaminen varmistetaan:

- perehdyttämällä jokainen työntekijä omavalvontasuunnitelmaan työsuhteen alkaessa;
- käsittelemällä omavalvontaa säännöllisesti henkilöstöpalavereissa;
- järjestämällä täydennyskoulutusta lainsäädännöstä, asiakasturvallisuudesta ja laadunhallinnasta;
- osallistamalla henkilöstö omavalvonnan kehittämiseen;
- seuraamalla osaamista kehityskeskusteluissa ja työn ohjauksessa.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja toimia sen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan osana päivittäistä toimintaa. Toteutumista arvioidaan muun muassa:

- henkilöstökokouksissa;
- asiakaspalautteiden avulla;
- poikkeamailmoitusten ja niiden käsittelyn kautta;
- sisäisten tarkastusten avulla;
- toimintaa kuvaavien mittareiden ja raporttien perusteella.

Havaittujen puutteiden perusteella laaditaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan vastuuhenkilön johdolla.

Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

Voimassa oleva omavalvontasuunnitelma julkaistaan:

- perhekodin verkkosivuilla,
- perhekodissa asiakkaiden, heidän läheistensä ja yhteistyötahojen nähtävillä,
- yrityksen intrassa henkilöstön saatavilla.

Asiakkaille ja heidän huoltajilleen tiedotetaan omavalvontasuunnitelman saatavuudesta asiakkuuden alkaessa sekä tarvittaessa myöhemmin.

Suunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun:

- lainsäädäntö muuttuu;
- toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia;
- omavalvonnassa havaitaan merkittäviä kehittämistarpeita;
- viranomaisohjeet tai määräykset muuttuvat.

Päivityksistä vastaa perhekodin vastuuhenkilö. Hyväksytyt muutokset julkaistaan viivytyksettä samalla tavalla kuin alkuperäinen suunnitelma.

Aiempien versioiden säilyttäminen

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot arkistoidaan sähköisesti ja säilytetään siten, että muutosten ajankohta, sisältö ja hyväksyjä ovat jälkikäteen todennettavissa. Arkistoidut versiot säilytetään vähintään yrityksen tiedonhallintakäytännön mukaisesti, ja ne ovat tarvittaessa viranomaisten tarkastettavissa. Jokaisesta versiosta ilmenee versionumero, voimaantulopäivä sekä keskeiset muutokset.

3. Perhekodin omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaiden hoitoon ja tarvitsemiinsa palveluihin pääsy varmistetaan yhteistyössä hyvinvointialueen, sosiaalityöntekijöiden, terveydenhuollon toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma sekä sen pohjalta laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa huomioidaan palvelu- ja hoitotarpeet sekä niiden toteutumisen seuranta. Kiireellisiin terveydenhuollon tarpeisiin reagoidaan viipymättä, ja kiireettömien palvelujen toteutumista seurataan säännöllisesti. Henkilöstö huolehtii ajanvarausten tekemisestä, asiakkaiden ohjauksesta palveluihin sekä saattamisesta vastaanotoille. Palvelujen saatavuuden mahdolliset esteet tunnistetaan ja niihin puututaan ennakoivasti.

Riskienhallinnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa

Alihankkijoiden toiminnan laatu varmistetaan jo palveluntuottajien valintavaiheessa. Alihankkijoilta edellytetään voimassa olevat luvat, pätevyydet, omavalvontasuunnitelmat sekä sitoutuminen asiakasturvallisuutta koskeviin vaatimuksiin. Asiakastyötä tekevät alihankkijat hyväksytetään Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ennen toiminnan aloittamista.
Alihankkijoiden toimintaa seurataan säännöllisesti muun muassa palautteiden, yhteistyöpalaverien, raportoinnin ja mahdollisten poikkeamailmoitusten avulla. Havaitut epäkohdat käsitellään viipymättä ja niille määritellään korjaavat toimenpiteet. Vastuu asiakkaan palvelun laadusta ja turvallisuudesta säilyy aina palveluntuottajalla myös silloin, kun osa palveluista tuotetaan alihankintana.

Alihankkijat noudattavat tietosuoja-, salassapito- ja turvallisuusohjeita sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään osana perhekodin omavalvontaa ja riskienhallintaa.

Taulukko 1: Perhekodin keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Viive asiakkaan tarvitsemiin terveydenhuollon palveluihin pääsyssä	Keskisuuri	Palvelutarpeen säännöllinen seuranta, ajanvarausten aktiivinen hoitaminen, yhteistyö terveydenhuollon kanssa.
Tiedonkulun puutteet eri toimijoiden välillä	Keskisuuri	Säännölliset verkostopalaverit, kirjallinen dokumentointi, tietoturvalliset viestintäkanavat.
Asiakkaan kieltäytyminen hoidosta tai palveluista	Keskisuuri	Motivoiva ohjaus, asiakkaan osallisuuden vahvistaminen, moniammatillinen yhteistyö.
Henkilöstöresurssien riittämättömyys	Keskisuuri–suuri	Sijaisjärjestelyt, henkilöstösuunnittelu, työhyvinvoinnin tukeminen.
Äkillinen sairastuminen tai kriisitilanne asiakkaalla	Suuri	Toimintaohjeet hätätilanteisiin, henkilöstön ensiapuosaaminen, selkeät vastuut ja yhteystiedot.
Lääkehoidon toteutumisen häiriöt	Suuri	Lääkehoitosuunnitelma, kaksoistarkastukset, lääkehoidon osaamisen varmistaminen.
Ostopalvelun tai alihankkijan toiminnan laatuvirheet	Keskisuuri	Alihankkijoiden valvonta, sopimukselliset laatuvaatimukset, palautteiden ja poikkeamien seuranta.
Kuljetusten epäonnistuminen	Pieni–keskisuuri	Ennakoiva suunnittelu, varahenkilöjärjestelyt, kuljetusten seuranta.
Puutteellinen asiakas- tai potilasasiakirjamerkintä	Keskisuuri	Henkilöstön ohjeistus, kirjaamisen seuranta ja säännöllinen perehdytys.
Tietosuoja- tai tietoturvaloukkaus	Suuri	Tietosuojakoulutus, käyttöoikeuksien hallinta, poikkeamien välitön käsittely.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Ammatillisessa perhekodissa asiakkaan palvelujen jatkuvuus varmistetaan tiiviillä yhteistyöllä työntekijöiden välillä. Asiakkaan hoitoa, kasvatusta ja kuntoutumista koskeva tieto siirtyy suunnitelmallisesti ja tietosuojasäännöksiä noudattaen eri työntekijöiden välillä. Yhteistyötä toteutetaan säännöllisten raportoinnin, asiakaskohtaisten neuvottelujen, yhteisten toimintamallien sekä asiakastietojärjestelmien avulla.

3.2.1 Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa

Perhekoti Toivossa tehdään aktiivista ja suunnitelmallista monialaista yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien eri viranomaisten, palveluntuottajien ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön tavoitteena on turvata asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi, palvelujen yhteensovittaminen sekä tiedonkulun sujuvuus.
Tiedonkulku varmistetaan säännöllisillä verkostopalavereilla, asiakassuunnitelmaneuvotteluilla, puhelin- ja sähköpostiyhteydenpidolla sekä tietojärjestelmien kautta asiakkaan tai hänen huoltajansa suostumus ja voimassa oleva lainsäädäntö huomioiden. Kaikki yhteistyö dokumentoidaan asianmukaisesti asiakastietoihin.

Monialaista yhteistyötä tehdään muun muassa seuraavien tahojen kanssa:

- hyvinvointialueiden lastensuojelu ja sosiaalihuolto
- sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat
- perhepalvelut ja perheneuvolat
- terveydenhuolto, kuten terveyskeskukset, neuvolat, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto
- erikoissairaanhoito, kuten lasten- ja nuorisopsykiatria
- mielenterveys- ja päihdepalvelut
- vammaispalvelut
- koulut, oppilaitokset ja opiskeluhuollon palvelut
- erityisopetus ja koulunkäynnin tukipalvelut
- Kela sekä muut etuuksia myöntävät viranomaiset
- työ- ja elinkeinopalvelut sekä työllistymistä tukevat toimijat
- poliisi ja muut viranomaiset tarvittaessa
- asiakkaan läheiset, huoltajat ja muu asiakkaan tukiverkosto.

Yhteistyön avulla varmistetaan, että asiakkaan palvelut muodostavat yhtenäisen, turvallisen ja tavoitteellisen kokonaisuuden sekä että asiakkaan tarpeisiin pystytään vastaamaan oikea-aikaisesti ja yksilöllisesti koko asiakkuuden ajan.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Perhekodin valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö

Nimi:	Merja Kukkonen
Tehtävänimike:	perhekodin vastuuhenkilö
Puhelin:	040 962 9630
Sähköposti:	merja.kukkonen@toivoapk.fi

3.2.3 Valmius ja jatkuvuudenhallinta ammatillisessa perhekodissa

Perhekodissa on varauduttu erilaisiin häiriö-, poikkeus- ja kriisitilanteisiin siten, että asiakkaiden turvallisuus, hyvinvointi ja tarvitsema hoito sekä huolenpito voidaan taata kaikissa tilanteissa. Jatkuvuudenhallintaa toteutetaan tunnistamalla toimintaan kohdistuvat riskit, ehkäisemällä niiden toteutumista sekä varmistamalla toiminnan jatkumisen häiriötilanteista huolimatta.

Perhekodissa valmiuden ja jatkuvuudenhallinnan toimivuutta varmistetaan:

- laatimalla ja ylläpitämällä jatkuvuus- ja toipumissuunnitelmaa
- tunnistamalla ja arvioimalla toiminnan keskeiset riskit vuosittain sekä tarvittaessa useammin
- perehdyttämällä henkilöstö turvallisuus- ja toimintaohjeisiin
- järjestämällä säännöllisiä turvallisuus- ja pelastusharjoituksia
- ylläpitämällä ajantasaisia yhteystieto- ja hälytyslistoja
- varmistamalla riittävä henkilöstömitoitus sekä sijaisjärjestelyt
- huolehtimalla tietojärjestelmien, asiakastietojen ja dokumentaation turvallisuudesta
- tekemällä yhteistyötä viranomaisten, hyvinvointialueen ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

3.2.4 Palvelun saatavuuden varmistaminen poikkeustilanteissa

Perhekodin vastuuhenkilö varmistaa yhdessä työvuorosuunnittelijan kanssa palvelun jatkuvuuden ensisijaisesti huolehtimalla riittävästä henkilöstöresurssista ja sijaisjärjestelyistä. Henkilöstön äkillisissä poissaolotilanteissa käytetään ennakolta perehdytettyjä sijaisia sekä tarvittaessa työvuorojärjestelyjä.
Työvuorosuunnittelussa huomioidaan poissaolojen mahdollisuus, ja henkilöstöllä on monipuolinen osaaminen eri työtehtävistä. Asiakkaiden hoito, valvonta ja arjen tuki turvataan kaikissa tilanteissa. Merkittävissä häiriötilanteissa toimitaan jatkuvuus- ja toipumissuunnitelman mukaisesti.

Taulukko 2. Perhekodin toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön äkillinen sairastuminen tai useat poissaolot	Keskisuuri–korkea	Sijaisjärjestelyt, joustava työvuorosuunnittelu, perehdytetty sijaispooli, vastuuhenkilöiden osallistuminen asiakastyöhön.
Tulipalo tai muu kiinteistöön kohdistuva onnettomuus	Matala x erittäin suuri = korkea	Pelastussuunnitelma, palovaroittimet, alkusammutuskalusto, poistumisharjoitukset, säännölliset turvallisuustarkastukset.
Pitkä sähkökatkos	Keskisuuri	Varautuminen taskulampuilla, varavirtalähteillä, puhelimilla ja toimintaohjeilla, yhteistyö viranomaisten kanssa.
Vesi- tai lämmityskatkos	Keskisuuri	Kiinteistön huoltosopimukset, vaihtoehtoiset tilaratkaisut, veden varastointi tarvittaessa.
Tietojärjestelmien häiriö tai asiakastietojen saatavuusongelma	Keskisuuri	Tietoturvaohjeet, varmuuskopioinnit, kirjalliset toimintatavat, käyttöoikeuksien hallinta.
Vakava tapaturma tai asiakkaan terveydellinen hätätilanne	Keskisuuri–korkea	Ensiapukoulutettu henkilöstö, selkeät toimintaohjeet, yhteistyö terveydenhuollon ja hätäkeskuksen kanssa.
Tartuntatautiepidemia	Keskisuuri–korkea	Hygieniaohjeet, rokotussuositukset, suojaimet, eristys- ja toimintakäytännöt sekä sijaisjärjestelyt.
Väkivalta- tai uhkatilanne	Keskisuuri	Henkilöstön koulutus, ennakoivat toimintamallit, riskinarviointi, jälkipuinti ja viranomaisyhteistyö.
Avainhenkilön pitkä poissaolo	Keskisuuri	Tehtävien varahenkilöjärjestelyt, dokumentoidut toimintatavat ja vastuiden jakaminen.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Perhekodin palveluille asetetut laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Ammatillisen perhekodin toiminnan lähtökohtana on tuottaa laadukkaita, asiakaslähtöisiä, turvallisia ja lapsen yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia palveluja. Toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, erityisesti lastensuojelulakia, sosiaalihuoltolakia, lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä muuta sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ohjaavaa sääntelyä.

Palveluiden laatua varmistetaan seuraavilla toimintatavoilla:

- Jokaiselle lapselle laaditaan yksilöllinen asiakas-, hoito- ja kasvatussuunnitelma yhteistyössä lapsen, huoltajien ja sijoittavan viranomaisen kanssa.
- Palvelun tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakassuunnitelmapalavereissa sekä päivittäisen dokumentoinnin avulla.
- Henkilöstön osaamista ylläpidetään jatkuvalla koulutuksella, perehdytyksellä ja työnohjauksella.
- Toimintaa arvioidaan asiakaspalautteiden, yhteistyökumppanipalautteiden ja henkilöstöpalautteiden avulla.
- Omavalvontaa toteutetaan jatkuvasti omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
- Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot dokumentoidaan, käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Laadunhallinnan työkaluina ja mittareina käytetään muun muassa:

- asiakas- ja verkostopalautteita
- asiakassuunnitelmien tavoitteiden toteutumisen arviointeja
- henkilöstön koulutus- ja osaamisseurantaa
- poikkeama- ja vaaratapahtumaraportointia
- säännöllisiä riskienarviointeja
- omavalvonnan seuranta- ja arviointikäytäntöjä.

Riskienhallinnan vastuut ja organisointi

Perhekodin kokonaisvaltaisesta riskienhallinnasta vastaa perhekodinvastuuhenkilö yhdessä perhekodin henkilöstön kanssa. Riskienhallinta on osa arjen toimintaa ja omavalvontaa.

Riskienhallinta sisältää:

- toimintaan liittyvien riskien tunnistamisen ja arvioinnin
- turvallisuuspoikkeamien raportoinnin ja käsittelyn
- korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden suunnittelun
- turvallisuussuunnitelmien ja ohjeistusten ylläpidon
- henkilöstön perehdytyksen ja koulutuksen turvallisuusasioihin.

Riskien arviointi toteutetaan vähintään vuosittain sekä aina toiminnassa tapahtuvien olennaisten muutosten yhteydessä. Havaitut riskit käsitellään henkilöstöpalavereissa ja tarvittavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuus varmistetaan ennakoivilla toimintatavoilla, selkeillä ohjeilla sekä henkilöstön osaamisella.
Käytössä olevia menettelytapoja ovat esimerkiksi:

- lapsen henkilöllisyyden ja asiakastietojen huolellinen varmistaminen kaikissa palvelutilanteissa
- ajantasaiset asiakas- ja lääkehoitoa koskevat kirjaukset
- lääkehoitosuunnitelman noudattaminen ja lääkehoidon osaamisen varmistaminen
- turvallisuus-, palo- ja pelastussuunnitelmat
- perehdytys turvallisiin toimintatapoihin
- säännölliset turvallisuuskierrokset ja riskikartoitukset
- tarkistuslistojen käyttö esimerkiksi lääkehoidossa, perehdytyksessä ja turvallisuusjärjestelyissä
- läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien raportointi, käsittely ja seuranta.

Lisäksi lasten osallisuutta vahvistetaan kuulemalla heidän näkemyksiään turvallisuuteen, hyvinvointiin ja arjen käytäntöihin liittyvissä asioissa.

Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Digitaalisten ja etäyhteyksin toteutettavien palveluiden turvallisuus varmistetaan tietosuoja- ja tietoturvavaatimusten mukaisesti.
Käytännössä tämä tarkoittaa, että:

- käytössä ovat turvalliset ja luotettavat viestintä- ja etäyhteysjärjestelmät

- asiakastietoja käsitellään vain käyttöoikeuksien perusteella
- henkilöstö sitoutuu salassapitoon ja tietosuojavaatimuksiin
- tietojärjestelmien käyttöä ohjaavat kirjalliset ohjeet
- tietoturva- ja tietosuojakoulutus
- etäpalvelutilanteissa varmistetaan asiakkaan yksityisyyden suoja
- mahdolliset tietoturvapoikkeamat dokumentoidaan ja käsitellään viipymättä.

Digitaalisten palveluiden laatua arvioidaan osana omavalvontaa, asiakaspalautteiden sekä toiminnan jatkuvan seurannan avulla, ja toimintatapoja kehitetään havaittujen tarpeiden mukaisesti.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhekoti Toivon käytössä ovat seuraavat rakennukset ja tilat:

- Kaksikerroksinen päärakennus, 341 m²
- Varastorakennus, 80 m²
- Väline- ja autokatos, 67 m²
- Entinen konehalli noin 100 metrin päässä päärakennuksesta

Perhekodissa on yhteensä yhdeksän makuuhuonetta, joista seitsemän on lasten ja nuorten käytössä. Jokaiselle lapselle osoitetaan oma huone, jonka sisustamiseen hän voi osallistua omien mieltymystensä mukaisesti. Lapsen huonetta ei luovuteta muiden käyttöön hänen poissaolonsa aikana, mikä tukee yksityisyyden suojaa ja kodinomaisuuden kokemusta.

Yhteisiin tiloihin kuuluvat:

- Tilava tupakeittiö yhteistä oleskelua ja ruokailua varten
- Yläkerran TV-huone
- Askartelu- ja pelitila
- Kolme suihkutilaa
- Sauna
- Neljä WC-tilaa, joista yksi on esteetön
- Kodinhoitohuone pyykkihuoltoa varten

Lisäksi perhekodissa on erillinen toimisto asiakas- ja hoitoneuvottelujen järjestämistä varten sekä lukittu lääkehuone lääkkeiden turvalliseen säilytykseen ja käsittelyyn.
Verstastoimintaa varten käytössä on erillinen halli, jossa lapset ja nuoret voivat yhdessä ohjaajien kanssa tehdä puutöitä, rakentaa sekä huoltaa mopoja, mönkijöitä ja muita laitteita. Kaikki toiminta tapahtuu henkilökunnan ohjauksessa ja valvonnassa.

Tilojen terveellisyys ja turvallisuus

Toivo ammatillisen perhekodin toimitilat pidetään terveellisinä, turvallisina ja tarkoituksenmukaisina. Tilojen kunnossapidossa huolehditaan:

- riittävästä ilmanvaihdosta ja hyvästä sisäilman laadusta
- tarkoituksenmukaisesta lämpötilasta ja kosteustasapainosta
- riittävästä valaistuksesta
- melutason hallinnasta
- tilojen puhtaudesta ja hygieniasta
- turvallisista kulkureiteistä sekä esteettömyydestä tarpeen mukaan

Kiinteistössä seurataan mahdollisia sisäilmaan, rakenteisiin, vesihuoltoon tai muihin terveellisyyteen vaikuttaviin tekijöihin liittyviä havaintoja. Havaitut puutteet korjataan viivytyksettä yhteistyössä kiinteistöhuollon ja tarvittavien asiantuntijatahojen kanssa.

Viranomaistarkastukset ja luvat

Pelastusviranomaisen, terveydensuojeluviranomaisen sekä muiden toimintaan liittyvien viranomaisten tarkastukset suoritetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Tarkastuspöytäkirjat, mahdolliset korjausmääräykset ja niihin liittyvät toimenpiteet dokumentoidaan ja säilytetään asianmukaisesti.
Palo- ja pelastusviranomaiset ovat hyväksyneet perhekodin poistumisturvallisuussuunnitelman sekä pelastussuunnitelman tarkastuskäynnillä 3.12.2021. Viimeisin erityinen palotarkastus on tehty 19.3.2025.Palotarkastus suoritetaan kolmen vuoden välein tai tarvittaessa esim. muutostöiden yhteydessä aiemmin. Sammutusvälineet tarkastetaan joka toinen vuosi ja palovaroittimet testataan kerran kuukaudessa. Toivo ammatillisen perhekodin asuintilojen terveystarkastus on tehty 3.12.2021. Terveystarkastus uusitaan tarvittaessa.

Mahdolliset tarkastuksissa havaitut puutteet käsitellään viipymättä ja niiden korjaamisesta vastaa perhekodin johto yhteistyössä viranomaisten kanssa.

Toimitiloihin ja välineisiin liittyvät riskit sekä niiden hallinta

Keskeisiä toimitiloihin ja välineisiin liittyviä riskejä ovat:

- tapaturmat ja onnettomuudet
- palo- ja sähköturvallisuuteen liittyvät riskit
- koneiden ja työvälineiden käyttöön liittyvät vaaratilanteet
- liukkaus, kaatumiset ja putoamiset
- lääkehoidon turvallisuuteen liittyvät riskit

- asiakkaiden yksityisyyden ja tietosuojan vaarantuminen

Riskien hallintakeinoina käytetään muun muassa:

- säännöllisiä turvallisuuskierroksia
- palo- ja pelastussuunnitelmaa
- henkilöstön perehdytystä ja koulutusta
- asianmukaisia suojavälineitä
- koneiden ja laitteiden käyttöohjeita
- lukittuja lääke- ja asiakirjasäilytystiloja
- turvallisia tietojärjestelmiä sekä käyttöoikeuksien hallintaa

Lasten ja nuorten yksityisyyttä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Keskustelut käydään tarvittaessa erillisissä tiloissa, ja asiakirjat säilytetään lukittuina tai sähköisesti suojattuina.

Huollot, kunnossapito ja ilmoituskäytännöt

Toimitilojen ja välineiden kuntoa seurataan jatkuvasti osana arjen toimintaa. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vioista, puutteista tai turvallisuusriskeistä viipymättä vastuuhenkilölle.
Ilmoitetut puutteet:

- kirjataan tarvittaessa
- arvioidaan riskien näkökulmasta
- korjataan kiireellisyys huomioiden
- seurataan korjaustoimenpiteiden toteutumiseen asti

Kiinteistönhuoltoon liittyvät yhteydenotot tehdään sovitun vastuunjaon mukaisesti Aleksi Kukkoselle.

Kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito

Kiinteistön kunnossapitoa toteutetaan suunnitelmallisesti ennakoivalla huollolla ja määräaikaistarkastuksilla. Rakennusten, piha-alueiden, lämmitys-, sähkö- ja vesijärjestelmien kuntoa seurataan säännöllisesti.

Ylläpidossa huolehditaan:

- vuosittaisista huolto- ja tarkastustoimenpiteistä
- korjaustarpeiden ennakoivasta tunnistamisesta
- turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- piha-alueiden turvallisuudesta kaikkina vuodenaikoina

Välineiden soveltuvuus, huolto ja käyttäjäkoulutus

Toiminnassa käytetään vain käyttötarkoitukseensa soveltuvia, turvallisia ja toimintakuntoisia välineitä.
Välineiden turvallisuus varmistetaan:

- säännöllisillä tarkastuksilla
- tarvittavilla huolto- ja korjaustoimenpiteillä
- valmistajan käyttöohjeiden noudattamisella
- henkilöstön perehdytyksellä ja koulutuksella

Verstas- ja ajoneuvotoiminnassa käytettävien välineiden käyttö tapahtuu aina henkilökunnan ohjauksessa. Vialliset tai turvallisuusriskin muodostavat välineet poistetaan käytöstä välittömästi.

Asumiseen tarkoitettujen tilojen turvallisuus

Asumiseen tarkoitetuissa tiloissa kiinnitetään erityistä huomiota lasten ja nuorten turvallisuuteen. Kuluttajakemikaalit, lääkkeet, työkalut ja muut mahdollisesti vaaralliset aineet tai välineet säilytetään lukituissa tiloissa tai muutoin lasten ulottumattomissa.
Lääkehuone on lukittu, ja lääkkeiden käsittelyssä noudatetaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Lisäksi ulko-ovien, varastojen, hallitilojen sekä muiden erityistilojen käyttöä valvotaan tarpeen mukaan henkilökunnan toimesta.
Lasten vanhempien ja läheisten vierailut sovitaan tapauskohtaisesti yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Näin varmistetaan sekä lapsen etu että kaikkien yksikössä asuvien turvallisuus ja yksityisyys.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Perhekodin asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:
Toivo ammatillisen perhekodin vastuuhenkilö Merja Kukkonen.

Palveluntuottajan tietosuojavastaava

Tietosuojavastaava:	Aleksi Kukkonen
Puhelin:	045 353 4849
Sähköposti:	aleksi.kukkonen@toivoapk.fi

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Toivo ammatillinen perhekoti Oy käsittelee asiakas- ja henkilötietoja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR), tietosuojalain sekä sosiaalihuollon asiakastietoja koskevan erityislainsäädännön mukaisesti. Henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti, huolellisesti ja vain siinä laajuudessa kuin asiakkaan palvelun toteuttaminen edellyttää. Rekisteröityjen oikeuksista, kuten tarkastusoikeudesta, tietojen korjaamisesta ja tietojen käsittelyä koskevasta informoinnista huolehditaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Tietojen käsittelyssä noudatetaan käyttötarkoitussidonnaisuuden, minimoinnin, luottamuksellisuuden ja tietoturvallisuuden periaatteita.

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ovat henkilöstön saatavilla asiakastietojärjestelmän sisäisissä ohjeissa sekä yksikön kirjallisissa toimintatapaohjeissa. Ohjeita päivitetään lainsäädännön ja toimintakäytäntöjen muuttuessa. Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle työpaikkakokouksissa, perehdytyksissä ja sisäisissä tiedotteissa.

Tietosuojaan, tietoturvaan ja asiakirjahallintoon liittyvät asiat sisältyvät jokaisen työntekijän ja harjoittelijan perehdytykseen. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta sekä tarvittaessa ulkopuolista koulutusta. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen. Työntekijöitä ohjeistetaan ilmoittamaan viipymättä mahdollisista tietoturva- ja tietosuojapoikkeamista yksikön vastuuhenkilölle ja tietosuojavastaavalle, jotka vastaavat asian jatkokäsittelystä ja tarvittavista viranomaisilmoituksista.

Asiakastietojen kirjaaminen kuuluu kiinteänä osana henkilöstön perehdytykseen. Työntekijöille annetaan koulutusta Nappula-asiakastietojärjestelmän käyttöön, päivittäiskirjauksiin, kausikoosteisiin, vitaalien, lääkitystietojen sekä yhteystietolomakkeiden kirjaamiseen. Kirjaamiskoulutusta järjestetään yksikön omana koulutuksena sekä Nappula-järjestelmän verkkokoulutuksina. Ohjeet ovat henkilöstön saatavilla asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Tarkastus- ja korjauspyynnöt tehdään kirjallisesti, ja ne käsitellään viivytyksettä. Virheelliset tiedot korjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään. Tietoja luovutetaan, kun luovuttamiseen on lakiin perustuva oikeus tai velvollisuus. Kaikki tietojen luovutukset dokumentoidaan asianmukaisesti.

Asiakastiedot kirjataan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä tekee kirjaukset henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksillaan, jolloin järjestelmään tallentuvat käyttäjätiedot ja kirjausajankohdat. Asiakastietojen säilyttäminen ja arkistointi toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön, Nappula-järjestelmän käytäntöjen sekä palveluntuottajan asiakirjahallinnon ohjeiden mukaisesti.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Käyttöoikeudet myönnetään työtehtävien perusteella ja rajataan niihin tietoihin, joita työntekijä tarvitsee tehtäviensä hoitamisessa. Käyttöoikeudet tarkistetaan säännöllisesti ja poistetaan työsuhteen päättyessä tai työtehtävien muuttuessa. Järjestelmän lokitietojen avulla voidaan seurata tietojen käyttöä.

Tietosuojan toteutumista seurataan osana yksikön omavalvontaa, esihenkilötyötä sekä tietojärjestelmien lokiseurantaa. Tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyviä käytäntöjä arvioidaan säännöllisesti, ja henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksilla. Tietosuojavastaava tukee yksikön vastuuhenkilöä tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja poikkeamien käsittelyssä. Näin varmistetaan, että toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä sekä yksikön omia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät, tietoturva ja teknologian käyttö ammatillisessa perhekodissa

Ammatillisessa perhekodissa käytetään vain sellaisia asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka täyttävät niille asetetut olennaiset vaatimukset, soveltuvat lastensuojelun ja sosiaalihuollon palveluiden toteuttamiseen sekä ovat Valviran ylläpitämässä tietojärjestelmärekisterissä.

Tietojärjestelmien asianmukainen käyttö ja henkilöstön osaamisen varmistaminen

Kaikki työntekijät perehdytetään käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin ennen käyttöoikeuksien myöntämistä.
Perehdytys sisältää:

- tietosuojan ja tietoturvan perusteet
- kirjaamiskäytännöt
- käyttöoikeudet
- asiakastietojen käsittelyn lainmukaiset periaatteet
- järjestelmäkohtaisen käytön opastuksen.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla, annettavalla ohjauksella sekä tarvittaessa täydennyskoulutuksilla. Uusien ohjelmistoversioiden tai toimintatapojen käyttöönoton yhteydessä järjestetään erillinen koulutus.

Tietoturvasuunnitelma

Perhekodilla on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma, joka on laadittu toiminnan käynnistyessä ja päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan, tietojärjestelmien tai lainsäädännön olennaisesti muuttuessa. Perhekoti Toivon tietoturvasuunnitelma on laadittu 8.3.2022, päivitetty 20.2.2026.
Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa perhekodin vastuuhenkilö yhdessä rekisterinpitäjän nimeämän tietosuojavastaavan kanssa. Henkilöstö sitoutuu noudattamaan tietoturvasuunnitelmassa kuvattuja käytäntöjä.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan rekisterinpitäjän antamia ohjeita ja määräyksiä. Rekisterinpitäjän vastuut, käyttöoikeudet, tietojen luovuttaminen, säilyttäminen ja hävittäminen toteutetaan Toivo ammatillisen perhekodin tietosuojaselosteen kohdan rekisteröidyn oikeudet mukaisesti.
Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa laaditaan kirjalliset sopimukset, joissa määritellään osapuolten tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat vastuut. Palveluntuottaja käsittelee asiakastietoja vain rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti ja huolehtii siitä, että myös alihankkijat noudattavat samoja vaatimuksia.

Poikkeamien ja tietoturvahäiriöiden ilmoittaminen

Toivo ammatillisella perhekodilla on yhteistyökumppaninaan tietojärjestelmätoimittaja, joka täyttää asiakastietolain 90 §:n mukaiset tietojärjestelmiin liittyvät velvoitteet. Henkilöstö ilmoittaa kaikista havaitsemistaan tietojärjestelmien poikkeamista ja häiriöistä välittömästi esihenkilölle. Tarvittavat ilmoitukset tehdään viipymättä järjestelmätoimittajalle, rekisterinpitäjälle sekä viranomaisille voimassa olevien säädösten ja ohjeistusten mukaisesti. Häiriötilanteissa toteutetaan tarvittavat omavalvonnalliset ja riskienhallinnalliset toimenpiteet asiakkaiden palvelujen, tietoturvan ja tietosuojan turvaamiseksi.

Kameravalvonta

Perhekodeissa on käytössä Verisuren murto- ja hälytysjärjestelmä. Järjestelmää ei käytetä jatkuvaan kameravalvontaan. Kamerat aktivoituvat vain hätätilanteissa, kuten tulipalon tai muun hälytyksen yhteydessä. Tällöin Verisuren hälytyskeskus voi tarvittaessa välittää pelastusviranomaisille tilanteeseen liittyviä olennaisia tietoja, mikä tukee avun nopeaa ja tarkoituksenmukaista kohdentamista.

Teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus

Palveluissa käytettävän teknologian soveltuvuus arvioidaan ennen käyttöönottoa. Arvioinnissa huomioidaan:

- käyttötarkoitus
- turvallisuus
- tietosuoja
- asiakkaiden tarpeet
- laitteen tai järjestelmän käyttövarmuus.

Käytettävien laitteiden huollosta, päivityksistä ja turvallisuudesta huolehditaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Henkilöstölle annetaan käyttöönoton yhteydessä riittävä käyttöopastus ja tarvittavat kirjalliset ohjeet.

Varautuminen vikatilanteisiin

Teknologian vikatilanteisiin on varauduttu laatimalla toimintamallit häiriötilanteiden varalle. Käytössä ovat tarvittaessa vaihtoehtoiset toimintatavat, kuten manuaalinen kirjaaminen ja varajärjestelmät esim. aggregaatti. Vikatilanteista ilmoitetaan viivytyksettä järjestelmätoimittajalle. Pitkittyneiden huoltoviiveiden aikana huolehditaan palvelujen jatkuvuudesta ennakkoon määriteltyjen varautumiskäytäntöjen mukaisesti.

Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja oikeuksien huomioiminen

Teknologian käyttöä arvioidaan aina asiakkaan yksilöllisen tilanteen, iän, kehitystason, toimintakyvyn ja tarpeiden näkökulmasta. Ennen käyttöönottoa arvioidaan teknologian soveltuvuus asiakkaalle ja mahdolliset vaikutukset hänen yksityisyyteensä, turvallisuuteensa ja itsemääräämisoikeuteensa. Teknologisia ratkaisuja käytetään vain siinä laajuudessa kuin ne ovat asiakkaan edun mukaisia. Asiakkaalle ja hänen huoltajalleen annetaan tarvittava opastus teknologian käyttöön ymmärrettävällä tavalla.

Suostumus teknologian käyttöön

Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumus pyydetään silloin, kun lainsäädäntö tai käytettävä teknologia sitä edellyttää. Suostumuksen tarve arvioidaan tapauskohtaisesti esimerkiksi paikannus-, seuranta- tai muiden asiakkaan yksityisyyteen vaikuttavien teknologisten ratkaisujen yhteydessä. Suostumus dokumentoidaan asiakasasiakirjoihin voimassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan informointi tietojen keräämisestä

Asiakkaalle ja tarvittaessa hänen huoltajalleen kerrotaan selkeästi ja ymmärrettävästi:

- mitä tietoja kerätään
- miksi tietoja kerätään
- mihin tietoja käytetään
- kuinka kauan tietoja säilytetään
- kenelle tietoja voidaan luovuttaa
- mitä oikeuksia asiakkaalla on omiin tietoihinsa.

Informointi toteutetaan palvelun alkaessa sekä aina silloin, kun tietojen käsittelyyn tai käytettävään teknologiaan tulee olennaisia muutoksia. Tarvittaessa tiedot annetaan myös kirjallisesti osana tietosuojaselostetta ja asiakasinformaatiota

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Perhekodissa pyritään ehkäisemään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä hyvällä käsihygienialla, asianmukaisilla siivouskäytännöillä sekä henkilöstön ja lasten ohjauksella. Tyypillisimpiä perhekodissa esiintyviä infektioita ovat hengitystieinfektiot, vatsataudit, influenssa sekä muut tavanomaiset lasten ja nuorten keskuudessa leviävät tartuntataudit. Perhekodissa on mahdollista, että yksittäiset tartuntatautitapaukset johtavat paikalliseen infektioepidemiaan. Perhekodissa huolehditaan päivittäin lasten henkilökohtaisen hygienian toteutumisesta. Jokaisella lapsella ja nuorella on käytössään omat henkilökohtaiset hygieniavälineet sekä omat vaatekaapit sisä- ja ulkovaatteille. Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota, ja käsihuuhdetta on helposti saatavilla henkilöstön käyttöön sekä tarvittaessa myös lasten ja nuorten käyttöön. Käsien pesemistä ja desinfiointia ohjataan tilanteissa, joissa tartuntariski on kohonnut.
Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen pyritään ehkäisemään noudattamalla voimassa olevia hygieniaohjeita, tehostamalla siivousta epidemiatilanteissa sekä ohjaamalla sairastuneet lapset, nuoret ja työntekijät pysymään poissa yhteisistä tiloista tartuntavaaran ajan. Infektioiden yhteydessä tehostetaan erityisesti yleisten tilojen, WC-tilojen, kosketuspintojen, ovenkahvojen sekä muiden yhteiskäytössä olevien pintojen puhdistusta.
Hoitoon liittyvä infektio tunnistetaan lapsen tai nuoren oireiden, terveydentilan muutosten sekä mahdollisten terveydenhuollon ammattilaisten arvioiden perusteella. Tartuntataudeista ja infektioista tiedotetaan henkilöstöä sekä tarvittaessa huoltajia ja yhteistyötahoja. Tautitapauksia seurataan jatkuvasti ja mahdollisiin epidemiatilanteisiin reagoidaan viivytyksettä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilönä toimii:

Nimi:	Merja Kukkonen
Puhelin:	040 962 9630
Sähköposti:	merja.kukkonen@toivoapk.fi

Hygieniayhdyshenkilö välittää ajankohtaista tietoa, tukee henkilöstöä infektioiden torjuntaan liittyvissä kysymyksissä sekä seuraa hygieniakäytäntöjen toteutumista. Tarvittaessa henkilöstö voi olla yhteydessä myös alueellisiin terveydenhuollon asiantuntijoihin ja tartuntatautiviranomaisiin.
Henkilöstön osaamista ylläpidetään perehdytyksen, työpaikkakoulutusten sekä ajantasaisten ohjeistusten avulla. Henkilöstöä ohjataan noudattamaan tavanomaisia varotoimia, infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita sekä huolehtimaan työtehtävien edellyttämistä rokotuksista voimassa olevien suositusten mukaisesti.
Hygieniaohjeiden noudattamista seurataan päivittäisessä työssä, henkilöstön ohjauksella, keskusteluilla sekä tarvittaessa sisäisillä tarkastuksilla. Mahdollisiin poikkeamiin puututaan viipymättä.
Perhekodin puhtaus ja siisteys turvataan päivittäisen siisteyden ylläpitämisellä. Lisäksi perhekodissa työskentelee laitoshuoltaja kolmena päivänä viikossa. Jätehuolto toteutetaan yhteistyössä Puhas Oy:n kanssa. Tartuntavaaralliset jätteet sekä muut erityisjätteet käsitellään erillisten ohjeiden mukaisesti turvallisesti ja asianmukaisia suojausmenetelmiä käyttäen. Näin varmistetaan turvallinen toimintaympäristö lapsille, nuorille, henkilöstölle ja vierailijoille.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhekoti Toivon lääkehoitosuunnitelma on laadittu 8.3.2022, päivitetty 26.2.2026.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Nimi:	Saila Hurskainen
Tehtävänimike:	sairaanhoitaja, yrittäjä
Sähköposti:	saila.hurskainen@toivoapk.fi

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta perhekodissa vastaavan tehtävänimike ja yhteystiedot

Nimi:	Leena Kuosmanen
tehtävänimike:	sairaanhoitaja
Sähköposti:	leena.kuosmanen@toivoapk.fi

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti osana yksikön omavalvontaa. Seurantaa tehdään muun muassa varmistamalla henkilöstön lääkehoidon osaaminen ja voimassa olevat lääkeluvat, seuraamalla lääkehoitoon liittyviä poikkeamia ja vaaratapahtumia sekä käsittelemällä niistä tehdyt ilmoitukset henkilöstön kanssa. Lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutusilmoitukset tehdään voimassa olevien ohjeiden mukaisesti, ja niiden toteutumista seurataan. Lisäksi lääkekaapin sisältöä, lääkekirjanpitoa sekä mahdollisia lääkehävikkejä seurataan säännöllisillä tarkastuksilla. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain sekä aina toiminnan, ohjeistusten tai lääkehoitokäytäntöjen muuttuessa. Seurannan tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja potilas- sekä asiakasturvallisuuden varmistamisessa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnälliset laitteet
Perhekodin laitevastuuhenkilö

Nimi:	Merja Kukkonen
Tehtävänimike:	yrittäjä, perhekodin vastuuhenkilö
Puhelin:	040 962 9630
Sähköposti:	merja.kukkonen@toivoapk.fi

Mahdollinen varahenkilö:

Nimi:	Saila Hurskainen
Tehtävänimike:	yrittäjä
Puhelin:	050 375 6762
Sähköposti:	saila.hurskainen@toivoapk.fi

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4 luvun mukaisten velvoitteiden noudattaminen

Ammatillisessa perhekodissa noudatetaan lääkinnällisistä laitteista annettua lakia (719/2021), valmistajien käyttöohjeita sekä perhekodin omia toimintaohjeita. Lääkinnällisiä laitteita käytetään ainoastaan niiden valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen mukaisesti. perhekoti huolehtii siitä, että laitteet ovat turvallisia, asianmukaisesti ylläpidettyjä, jäljitettävissä sekä käyttäjien osaamisen piirissä. Laitteiden käyttöön, huoltoon ja vaaratilanteisiin liittyvät menettelyt on kuvattu yksikön omissa ohjeissa.

Jokainen työntekijä perehdytetään käyttämiinsä lääkinnällisiin laitteisiin ennen niiden itsenäistä käyttöä. Perehdytys sisältää valmistajan käyttöohjeisiin tutustumisen, käytännön opastuksen sekä mahdollisen käyttöluvan dokumentoinnin. Henkilöstön osaamista ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella ja tarvittaessa lisäperehdytyksellä uusien laitteiden käyttöönoton yhteydessä.

Kaikille lääkinnällisille laitteille on nimetty vastuuhenkilö, joka seuraa huoltojen ja tarkastusten toteutumista. Laitteet tarkastetaan käyttöönoton yhteydessä sekä säännöllisesti käytön aikana. Huollot, kalibroinnit, määräaikaistarkastukset ja korjaukset tehdään valmistajan ohjeiden mukaisesti joko valtuutetun huollon tai muun pätevän tahon toimesta. Tehdyistä huolloista, tarkastuksista ja korjauksista pidetään kirjaa. Vialliset tai puutteellisesti toimivat laitteet poistetaan välittömästi käytöstä, merkitään asianmukaisesti ja toimitetaan huoltoon tai hävitettäväksi.

Perhekodissa ylläpidetään ajantasaista laiteluetteloa lääkinnällisistä laitteista. Laiteluettelo sisältää vähintään laitteen nimen, valmistajan, mallin, sarjanumeron, hankinta-ajankohdan, sijoituspaikan sekä huolto- ja tarkastustiedot. Asiakkaalle henkilökohtaiseen käyttöön luovutettujen laitteiden luovutukset dokumentoidaan. Huolto-, korjaus- ja poistotiedot kirjataan laitekohtaisesti siten, että laitteen koko elinkaari on jälkikäteen selvitettävissä.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi havaitsemastaan lääkinnällisen laitteen vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta laitevastuuhenkilölle ja esihenkilölle. Laitevastuuhenkilö arvioi tilanteen, varmistaa laitteen turvallisen käsittelyn sekä huolehtii tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Vakavista vaaratilanteista tai niiden epäilyistä tehdään ilmoitus laitteen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle sekä tarvittaessa Fimealle voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Kaikki vaaratilanteet käsitellään henkilöstön kanssa toiminnan kehittämiseksi ja vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi tulevaisuudessa.

Taulukko 3: perhekodin toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkitysvirhe	Keskisuuri	Lääkehoitosuunnitelman noudattaminen, henkilöstön lääkehoitokoulutus, kaksoistarkistukset, poikkeamien raportointi ja käsittely.
Asiakkaan kaatuminen tai tapaturma	Keskisuuri–suuri	Turvallinen toimintaympäristö, yksilölliset riskikartoitukset, riittävä ohjaus ja valvonta, apuvälineiden asianmukainen käyttö.
Väkivalta- tai uhkatilanne	Keskisuuri	Ennakoiva työskentely, asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden tunteminen, henkilöstön koulutus, toimintamallit haastaviin tilanteisiin sekä jälkipuinti.
Tulipalo tai muu kiinteistöturvallisuuden häiriö	Suuri	Pelastussuunnitelma, alkusammutuskalusto, poistumisharjoitukset, palovaroittimien ja turvajärjestelmien säännöllinen tarkastus.
Henkilöstön riittämättömyys tai äkilliset poissaolot	Keskisuuri	Sijaisjärjestelyt, työvuorosuunnittelu, varahenkilöjärjestelmä sekä henkilöstön työhyvinvoinnin seuranta.
Tartuntataudin leviäminen perhekodissa	Keskisuuri	Hygieniaohjeiden noudattaminen, käsihygienia, siivoussuunnitelma, rokotussuojan huomioiminen sekä tarvittavat eristys- ja suojatoimet.
Lääkinnällisen laitteen toimintahäiriö tai virheellinen käyttö	Keskisuuri	Käyttöön perehdyttäminen, käyttöohjeiden saatavuus, määräaikaishuollot, laitekohtainen seuranta sekä vaaratilanneilmoitusten käsittely.
Asiakas- tai potilastietojen tietoturvaloukkaus	Keskisuuri–suuri	Tietosuojakoulutus, käyttöoikeuksien hallinta, vahva tunnistautuminen, salassapitovelvollisuuden korostaminen ja tietoturvapoikkeamien käsittely.

Riskienhallinnan yleinen toimintamalli

Perhekodissa turvallisuus- ja laaturiskejä arvioidaan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa. Riskit, läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja poikkeamat kirjataan, käsitellään henkilöstön kanssa sekä analysoidaan korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Riskien arviointi päivitetään vähintään vuosittain sekä aina toiminnan, henkilöstön, asiakaskunnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Tavoitteena on turvata asiakkaiden hyvä hoito, hyvinvointi, osallisuus ja turvallisuus sekä henkilöstön turvallinen työympäristö.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käyttö

Perhekoti Toivossa työskentelee kokoaikaisesti perhekotivanhemmat Merja ja Markku Kukkonen sekä vähintään luvan edellyttämä määrä sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan henkilöstöä. Henkilöstörakenne muodostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan ammattihenkilöistä, joiden osaaminen vastaa sijoitettujen lasten tarpeita. Perhekotivanhempien sijaistaminen toteutetaan alihankintana Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymien alihankkijoiden toimesta. Työvuorosuunnittelu perustuu lasten yksilöllisiin palvelutarpeisiin, asiakasmäärään sekä turvallisen arjen toteuttamiseen. Henkilöstöä on paikalla kaikkina vuorokauden aikoina luvan edellyttämällä tavalla.
Poissaolojen aikana käytetään ensisijaisesti omia sijaisjärjestelyjä, tarvittaessa tehdään työvuorojärjestelyjä. Kaikilta sijaisilta edellytetään samaa kelpoisuutta, perehdytystä ja salassapitovelvollisuutta kuin vakituiselta henkilöstöltä.

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen

perhekodin vastuuhenkilö seuraa jatkuvasti henkilöstömitoitusta, työvuorojen toteutumista, lasten palvelutarpeita sekä henkilöstön kuormitusta. Henkilöstöresursseja arvioidaan säännöllisesti työvuorosuunnittelun, asiakastilanteiden muutosten, sairauspoissaolojen sekä toimintaympäristön riskien perusteella. Tarvittaessa työvuoroja muutetaan, lisätään henkilöstöresursseja tai käytetään sijaisia, jotta lasten turvallisuus, valvonta ja hoito toteutuvat kaikissa tilanteissa.

Ammattioikeuksien varmistaminen

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsuhteen alkamista Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran Julki-Terhikki- ja JulkiSuosikki-rekistereistä. Tarkistukset dokumentoidaan henkilöstöasiakirjoihin. Ammattioikeudet tarkistetaan tarvittaessa myös työsuhteen aikana.

Opiskelijoiden työskentelyoikeuden varmistaminen

Tilapäisesti ammattihenkilön tehtävissä toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Opiskelijan opintojen eteneminen, suoritetut opinnot ja mahdolliset harjoittelut tarkistetaan ennen työskentelyn aloittamista. Opiskelijoille nimetään ohjaaja, joka vastaa perehdytyksestä, työnopastuksesta sekä työskentelyn seurannasta. Opiskelijat työskentelevät vastuuhenkilön tai nimetyn ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisina eivätkä vastaa yksin tehtävistä, joihin heidän osaamisensa tai lainsäädäntö ei anna oikeutta.

Rikostaustan selvittäminen

Kaikilta lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä pyydetään nähtäväksi rikosrekisteriote ennen työsuhteen alkamista lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) mukaisesti.

Toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi

Henkilöstön riittävyyttä varmistetaan seuraavilla toimintatavoilla:

- ennakoiva työvuorosuunnittelu
- sijaisrekisterin ylläpitäminen
- henkilöstötarpeen jatkuva arviointi
- työaikojen joustava järjestely
- asiakasmäärän ja henkilöstöresurssien yhteensovittaminen

Mikäli henkilöstöä ei ole riittävästi käytettävissä:

- arvioidaan välittömästi lasten turvallisuuden toteutuminen
- hankitaan sijainen tai lisähenkilöstöä
- järjestetään työvuorot uudelleen
- dokumentoidaan tilanne ja tehdyt toimenpiteet

Koulutus, osaaminen ja kielitaito

Rekrytoinnissa varmistetaan henkilöstön koulutus, tutkintotodistukset, työkokemus, ammattitaito sekä tehtävien edellyttämä kielitaito. Henkilöstön osaamisen tulee vastata perhekodin asiakkaiden tarpeita sekä yksikön toimintaa koskevia vaatimuksia. Erityistä huomiota kiinnitetään lastensuojelun, traumatyön, neuropsykiatristen haasteiden, lääkehoidon, turvallisuuden ja vuorovaikutustaitojen osaamiseen.

Perehdytys ja täydennyskoulutus

Kaikki työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään yksikön:

- toiminta-ajatukseen
- omavalvontasuunnitelmaan
- turvallisuusohjeisiin
- lääkehoitokäytäntöihin
- asiakastyön menetelmiin
- tietosuojaan ja salassapitoon
- riskienhallintaan

Perehdytys dokumentoidaan perehdytysohjelman mukaisesti.
Henkilöstölle laaditaan koulutussuunnitelma, ja täydennyskoulutuksiin osallistumista seurataan vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä.

Osaamisen ja työskentelyn seuranta

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn laatua seurataan:

- päivittäisen työn ohjauksen avulla
- tiimipalavereissa
- henkilöstökokouksissa
- kehityskeskusteluissa
- asiakas- ja yhteistyötahopalautteiden perusteella
- omavalvonnan keinoin

Havaitut epäkohdat käsitellään viivytyksettä. Tarvittaessa järjestetään lisäperehdytystä, työnohjausta, koulutusta tai muita korjaavia toimenpiteitä.

Henkilöstöpalautteen kerääminen ja käsittely

Henkilöstöltä kerätään palautetta säännöllisesti henkilöstöpalavereissa, kehityskeskusteluissa ja päivittäisen johtamisen yhteydessä. Palaute käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa, ja sen perusteella sovitaan tarvittavista kehittämistoimenpiteistä. Toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan säännöllisesti.

Riskienhallinnan osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta kuuluu jokaisen työntekijän perustehtävään. Henkilöstö perehdytetään riskien tunnistamiseen, vaaratilanteiden raportointiin, poikkeamien käsittelyyn sekä korjaaviin toimenpiteisiin. Riskienhallinnan osaamista ylläpidetään koulutuksilla, harjoituksilla sekä henkilöstöpalavereiden yhteydessä toteutettavilla turvallisuuskäsittelyillä. Riskin toteutuessa henkilöstö toimii annettujen ohjeiden mukaisesti, huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta, dokumentoi tapahtuman sekä ilmoittaa asiasta vastuuhenkilölle.

Työturvallisuus ja asiakasturvallisuus

Työturvallisuudessa noudatetaan työturvallisuuslain (738/2002) velvoitteita. Vaarojen arviointi toteutetaan säännöllisesti ja työolosuhteita kehitetään havaittujen riskien perusteella.
Huomioon otetaan erityisesti:

- väkivallan ja uhkatilanteiden hallinta
- ergonomia
- yksintyöskentelyyn liittyvät riskit
- psykososiaalinen kuormitus
- palo- ja pelastusturvallisuus
- lääkehoidon turvallisuus

Työturvallisuuden kehittäminen nähdään osana lasten turvallisen ja laadukkaan palvelun varmistamista.

Taulukko 4. Henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Äkilliset sairauspoissaolot	Keskisuuri	Sijaisjärjestelyt, varahenkilöt, työvuorojen uudelleenjärjestely
Henkilöstön riittämättömyys asiakastarpeeseen nähden	Suuri	Jatkuva henkilöstötarpeen arviointi, lisäresurssien hankinta
Osaamisvaje erityistilanteissa	Keskisuuri	Täydennyskoulutus, työnohjaus ja perehdytys
Puutteellinen perehdytys	Keskisuuri	Perehdytysohjelma, perehdytyksen dokumentointi
Ammattioikeuksien tai kelpoisuuksien puutteet	Matala	Todistusten ja Valvira-rekisteritietojen tarkistaminen
Väkivalta- ja uhkatilanteet	Suuri	Turvallisuuskoulutus, toimintamallit ja jälkikäsittely
Henkilöstön työuupumus	Keskisuuri	Työnohjaus, työterveyshuolto, kuormituksen seuranta
Riittämätön lääkehoito-osaaminen	Keskisuuri	Lääkehoitokoulutus, osaamisen varmistaminen ja seuranta
Tietosuoja- tai kirjaamispuutteet	Keskisuuri	Säännöllinen koulutus, auditoinnit ja ohjaus
Sijaisten puutteellinen perehdytys	Keskisuuri	Tiivistetty perehdytys ennen työvuoron alkua ja kirjalliset ohjeet

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Vastuuhenkilöt ja yhteystiedot

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta vastaava henkilö

Nimi:	Merja Kukkonen
Tehtävänimike:	Perhekodin vastuuhenkilö
Puhelin:	040 962 9630
Sähköposti:	merja.kukkonen@toivoapk.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan tai potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.

- Hyvinvointialue: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun sote
- Hanna Mäkijärvi, sosiaali- ja potilasasiavastaava, puh. 013 330 8265
- Timo Nurmela, sosiaali- ja potilasasiavastaava, puh. 013 330 8268
- Suojattu sähköposti: Siun soten sosiaali- ja potilasasiavastaavien suojattu sähköpostipalvelu
- Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu (ajanvarauksella)
- https://www.siunsote.fi/palvelu/sosiaaliasiamies/

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta tarjoaa neuvontaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin erimielisyyksiin.

- Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta
- Puhelin: 09 5110 1200
- Verkkosivu: www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö

Nimi:	Merja Kukkonen
Tehtävänimike:	yrittäjä, perhekodin vastuuhenkilö
Puhelin:	040 962 9630
Sähköposti:	merja.kukkonen@toivoapk.fi

Muistutusten käsittelyaika**:**
Muistutukset käsitellään ilman aiheetonta viivytystä. Tavoitteena on käsitellä muistutus ja antaa siihen kirjallinen vastaus **30 päivän kuluessa** muistutuksen saapumisesta, ellei asian laatu edellytä pidempää selvitysaikaa. Tarvittaessa muistutuksen tekijälle ilmoitetaan käsittelyn etenemisestä ja mahdollisesta viivästymisestä.

Toimintatavat

Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus

Palvelut järjestetään siten, että asiakkailla on yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää niitä toimintakyvystään, iästään, kielestään tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksistaan riippumatta. Tilojen turvallisuutta ja esteettömyyttä arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaille annetaan tietoa ymmärrettävässä muodossa, ja tarvittaessa käytetään tukimateriaaleja, tulkkauspalveluja tai muuta kommunikoinnin tukea.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Syrjintä, kiusaaminen, häirintä ja epäasiallinen kohtelu ovat kiellettyjä. Henkilöstö perehdytetään yhdenvertaisuusperiaatteisiin, ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan viipymättä.

Toimintakäytäntöjen, palveluprosessien ja päätöksenteon oikeellisuus ja lainmukaisuus

Toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, viranomaismääräyksiin ja hyvinvointialueen ohjeisiin. Asiakkaita koskevat päätökset tehdään toimivaltaisten viranomaisten toimesta ja dokumentoidaan asianmukaisesti. Ammatillisessa perhekodissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa häntä koskevista palveluista, päätöksistä ja niiden perusteista. Asiakas osallistuu oman asiakas-, hoito- ja kasvatussuunnitelmansa laatimiseen ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Myös huoltajien, omaisten ja muiden läheisten näkemykset huomioidaan asiakkaan edun mukaisesti.

Asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutuminen

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa ymmärrettävällä kielellä. Tarvittaessa käytetään tulkkaus- ja käännöspalveluja. Asiakkaan kieli, kulttuuritausta ja kommunikointitapa huomioidaan palvelujen toteutuksessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilöstö sitoutuu kunnioittavaan, turvalliseen ja ammatilliseen vuorovaikutukseen. Epäasiallinen kohtelu, kiusaaminen tai kaltoinkohtelu selvitetään viivytyksettä. Tilanteesta tehdään tarvittavat kirjaukset, toteutetaan korjaavat toimet ja informoidaan tarvittaessa viranomaisia sekä huoltajia.

Asiakkaan informointi oikeusturvakeinoista

Asiakkaalle sekä tarvittaessa hänen huoltajalleen kerrotaan sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluista, muistutusmenettelystä, kantelumahdollisuuksista ja muutoksenhakuoikeuksista. Tiedot ovat nähtävillä myös yksikön ilmoitustaululla ja omavalvontasuunnitelmassa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Asiakkaan mielipide ja toiveet selvitetään kaikissa häntä koskevissa asioissa. Itsemääräämisoikeutta tuetaan päivittäisessä elämässä tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon omien voimavarojensa mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Ammatillisessa perhekodissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Ammatillisessa perhekodissa voidaan noudattaa vain sosiaalityöntekijän tekemää rajoituspäätöstä esim. yhteydenpidon rajoittaminen.

Lakisääteisten suunnitelmien laadinta ja päivittäminen

Asiakas-, hoito- ja kasvatussuunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan, huoltajien ja vastuutahojen kanssa. Suunnitelmia arvioidaan säännöllisesti sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Suunnitelmien mukaisen toiminnan varmistaminen

Suunnitelmat ovat henkilöstön käytettävissä asiakastietojärjestelmässä. Henkilöstö perehdytetään niiden sisältöihin. Toteutumista seurataan päivittäisessä työssä, tiimipalavereissa ja asiakasneuvotteluissa. Suunnitelmat päivitetään tarvittaessa.

Palautteen kerääminen

Asiakkailta, huoltajilta, läheisiltä sekä sosiaalityöntekijöiltä kerätään palautetta:

- päivittäisissä kohtaamisissa
- asiakas- ja verkostopalavereissa
- kyselyillä
- palautelomakkeilla

Saatu palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Muistutusten käsittely

Muistutukset vastaanottaa yksikön vastuuhenkilö. Muistutus kirjataan, tutkitaan ja käsitellään luottamuksellisesti. Asianosaisille annetaan kirjallinen vastaus. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan.

Kanteluiden käsittely

Kanteluihin liittyvät selvityspyynnöt käsitellään viivytyksettä yhteistyössä valvovan viranomaisen kanssa. Tarvittavat selvitykset dokumentoidaan ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Kantelut ja poikkeamat raportoidaan yrityksen kotisivuilla.

Potilasvahinkoilmoitusten käsittely

Potilasvahinkoa epäiltäessä asiakasta tai hänen huoltajaansa ohjataan tekemään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen. Tapahtuma selvitetään, dokumentoidaan ja käsitellään osana yksikön omavalvontaa sekä riskienhallintaa.

Taulukko 5. Perhekodin toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan osallisuus jää puutteelliseksi	Keskisuuri	Säännölliset asiakaskeskustelut, suunnitelmapalaverit, asiakkaan kuuleminen päätöksenteossa
Epäasiallinen kohtelu tai kiusaaminen	Keskisuuri	Henkilöstön perehdytys, toimintamallit puuttumiseen, ilmoitusvelvollisuus
Tiedonkulun puutteet asiakkaan oikeuksista	Keskisuuri	Selkeät kirjalliset ohjeet, henkilöstön neuvontavelvollisuus, oikeusturvatiedot näkyville
Asiakas- tai palvelusuunnitelmien vanhentuminen	Keskisuuri	Määräaikaiset tarkistukset, vastuuhenkilöiden nimeäminen
Syrjintä tai yhdenvertaisuuden vaarantuminen	Matala	Yhdenvertaisuusperiaatteiden noudattaminen, henkilöstön koulutus ja valvonta
Muistutusten tai kanteluiden puutteellinen käsittely	Matala	Kirjalliset menettelyohjeet, vastuuhenkilön seuranta, määräaikojen noudattaminen

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Keskeisten riskien raportointi palvelun tilaajalle

Ammatillinen perhekoti raportoi toiminnassa havaitut keskeiset riskit, epäkohdat, asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet sekä merkittävät poikkeamat viipymättä palvelun tilaajalle. Yhteistyötä toteutetaan säännöllisissä asiakas- ja verkostopalavereissa, sijoittajakuntien kanssa käytävissä neuvotteluissa sekä tarvittaessa välittömästi puhelimitse ja kirjallisesti. Merkittävistä tapahtumista laaditaan kirjallinen selvitys sekä tarvittaessa korjaavien toimenpiteiden suunnitelma.

Epäkohtien ja puutteiden ilmoittaminen palveluntilaajalle ja valvontaviranomaiselle

Mikäli toiminnassa havaitaan asiakas- tai palveluturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta tai puute, palveluntuottaja ilmoittaa siitä viipymättä palveluntilaajalle sekä valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaisesti toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle. Ilmoitus tehdään myös tilanteissa, joissa epäkohtaa ei saada korjatuksi omilla toimenpiteillä kohtuullisessa ajassa tai kyseessä on vakava lainvastaisuus. Ilmoitukset dokumentoidaan asianhallintajärjestelmään ja niiden käsittelyä seurataan korjaavien toimenpiteiden toteutumiseen saakka.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä perhekodin vastuuhenkilölle, mikäli hän havaitsee asiakasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Vastuuhenkilö kirjaa ilmoituksen, arvioi tilanteen vakavuuden sekä käynnistää välittömät korjaavat toimenpiteet. Työntekijällä on oikeus tehdä ilmoitus myös suoraan valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa ei korjata asianmukaisesti tai hän arvioi tilanteen sitä edellyttävän.

Muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet

Henkilöstö noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita koskien ilmoitusvelvollisuuksia. Näitä ovat esimerkiksi:

- lastensuojeluilmoitus ja ennakollinen lastensuojeluilmoitus
- rikosepäilyihin liittyvät ilmoitukset poliisille
- työturvallisuuslain mukaiset ilmoitukset vakavista työtapaturmista
- tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien ilmoittaminen
- tartuntatauteihin liittyvät ilmoitukset voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että henkilöstöllä on ajantasaiset ohjeet eri ilmoitusvelvollisuuksista ja niiden toteuttamisesta.

Henkilöstön tiedottaminen ilmoitusvelvollisuudesta

Ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan kaikille työntekijöille perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi asia käydään läpi henkilöstöpalavereissa vähintään kerran vuodessa sekä aina lainsäädännön tai toimintatapojen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma, ilmoituslomakkeet ja toimintaohjeet ovat henkilöstön saatavilla sähköisesti ja tarvittaessa paperiversioina.

Omavalvonnassa havaittuihin epäkohtiin puuttuminen

Kaikki omavalvonnassa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja puutteet käsitellään viivytyksettä. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen, määrittelee tarvittavat korjaavat toimenpiteet, nimeää vastuuhenkilöt sekä asettaa aikataulun toimenpiteiden toteuttamiselle. Toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Tarvittaessa toimintatapoja, ohjeistuksia tai henkilöstön osaamista kehitetään havaintojen perusteella.

Vaara- ja haittatapahtumien sekä epäkohtien ilmoitusmenettelyt

Perhekodissa on käytössä poikkeama- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettely. Kaikki työntekijät ovat velvollisia raportoimaan:

- asiakkaisiin kohdistuvat haitta- ja vaaratapahtumat
- läheltä piti -tilanteet
- lääkehoitoon liittyvät poikkeamat
- asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet
- toimintaa koskevat epäkohdat ja laiminlyönnit.

Myös asiakkailla, heidän huoltajillaan sekä muilla läheisillä on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista joko suullisesti, kirjallisesti, palautekanavan kautta tai ottamalla yhteyttä perhekodin vastuuhenkilöön.

Epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyn ja oppimisen prosessi

Kaikki ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian niiden saapumisen jälkeen. Tapahtumien käsittelyyn kuuluu:

1. tapahtuman kirjaaminen ja dokumentointi
2. tilanteen välitön turvallisuusarviointi
3. juurisyiden selvittäminen
4. tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden määrittely
5. toimenpiteiden toteuttaminen ja seuranta
6. tapahtumasta oppiminen sekä henkilöstön yhteinen käsittely.

Havaitut poikkeamat käsitellään henkilöstöpalavereissa siten, että niistä voidaan oppia ja kehittää toimintaa. Tavoitteena on avoin ja turvallinen toimintakulttuuri, jossa virheistä ja läheltä piti -tilanteista opitaan ja asiakasturvallisuutta parannetaan jatkuvasti

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen

perhekodissa vakavaksi vaaratapahtumaksi katsotaan tapahtuma, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa lapselle, henkilöstölle tai muulle henkilölle vakavan haitan, pysyvän vamman, hengenvaaran, kuoleman tai merkittävän turvallisuusuhan. Tällaisia voivat olla esimerkiksi vakavat väkivaltatilanteet, itsetuhoiset teot tai niiden yritykset, vakavat karkaamiset, merkittävät lääkehoitoon liittyvät poikkeamat, tulipalot sekä muut tilanteet, joiden seuraukset ovat poikkeuksellisen vakavia.

Menettely vakavan vaaratapahtuman tunnistamisen yhteydessä

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan vakavasta vaaratapahtumasta viipymättä vastuuhenkilölle. Tapahtuman vakavuuden arvioinnista vastaa perhekodin vastuuhenkilö yhdessä tarvittaessa muun johdon ja asiantuntijoiden kanssa. Vakavan vaaratapahtuman tunnistamisessa hyödynnetään poikkeamailmoituksia, asiakas- ja henkilöstöpalautetta sekä muuta turvallisuusseurantaa. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta perustuu systeemiähtöiseen turvallisuusajatteluun, jossa tarkastellaan toimintajärjestelmää eikä yksittäisiä työntekijöitä.

Menettely vakavan vaaratapahtuman tunnistamisen jälkeen, kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan:

- Huolehditaan välittömästi lasten, henkilöstön ja muiden osallisten turvallisuudesta.
- Tarvittaessa annetaan ensiapu ja hälytetään viranomaisapu.
- Tapahtumasta ilmoitetaan viipymättä perhekodin vastuuhenkilölle.
- Tehdään poikkeamailmoitus ja kirjataan tapahtuman olennaiset tiedot.
- Arvioidaan välittömien riskien poistamisen ja lisäturvatoimien tarve.
- Päätetään vakavan vaaratapahtuman tutkinnan käynnistämisestä.

Informoidaan lapsen huoltajia, sijoittavaa tahoa sekä muita tarvittavia viranomaisia voimassa olevan lainsäädännön ja sopimusten mukaisesti.

Vakavien vaaratapahtumien selvitysprosessi

Tavoitteena on selvittää tapahtumaan vaikuttaneet taustatekijät ja kehittää toimintaa vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Selvitysprosessi sisältää:

- tapahtumatietojen keräämisen ja dokumenttien läpikäynnin
- osallisten kuulemisen
- tapahtumaketjun ja siihen vaikuttaneiden tekijöiden analysoinnin
- juurisyiden tunnistamisen
- korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden määrittelyn
- raportin laatimisen sekä johdon käsittelyn.

Selvityksessä keskitytään turvallisuuden hallinnan, toimintatapojen, viestinnän, johtamisen, perehdytyksen, resurssien ja muiden järjestelmätason tekijöiden arviointiin. Tavoitteena on oppiminen ja turvallisuuden parantaminen.

Syyllistämätön toimintakulttuuri ja henkilöstön tuki

Perhekodissa noudatetaan avoimen ja syyllistämättömän turvallisuuskulttuurin periaatteita. Vaaratapahtumien ilmoittamista ja käsittelyä pidetään tärkeänä osana toiminnan kehittämistä. Tutkinnan tarkoituksena ei ole etsiä syyllisiä, vaan tunnistaa turvallisuutta heikentäviä tekijöitä ja vahvistaa turvallisia toimintatapoja.

Vakavan tapahtuman jälkeen henkilöstölle tarjotaan tarvittaessa:

- välitön purkukeskustelu (debriefing)
- esihenkilön tuki
- työterveyshuollon palvelut
- kollegiaalinen vertaistuki

Saadun tiedon hyödyntäminen

Tulokset käsitellään johtoryhmässä ja henkilöstöpalavereissa. Korjaaville toimenpiteille nimetään vastuuhenkilöt, aikataulu ja seurantamenettely. Tuloksia hyödynnetään:

- toimintatapojen kehittämisessä
- riskienhallinnassa
- perehdytyksessä ja koulutuksessa
- omavalvonnan kehittämisessä
- turvallisuusohjeiden päivittämisessä.

Toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti. Tavoitteena on varmistaa, että tutkinnasta saatu tieto johtaa pysyviin parannuksiin lasten turvallisuudessa, henkilöstön työssä ja perhekodin toiminnassa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Ammatillisessa perhekodissa kaikki palautteet, ilmoitukset, muistutukset, kantelut sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus käsitellään suunnitelmallisesti osana omavalvontaa ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa toiminnan vahvuudet, korjata havaitut puutteet sekä ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen.

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki epäkohtailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään viivytyksettä vastuuhenkilön johdolla. Ilmoituksista selvitetään tapahtuman syyt, vaikutukset sekä mahdolliset riskitekijät. Käsittelyn perusteella määritellään tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Saatua tietoa hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä, henkilöstön perehdytyksessä, työohjeiden päivittämisessä sekä riskienhallinnan kehittämisessä. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään havaintojen perusteella.

Muistutusten, kanteluiden ja vahinkoilmoitusten huomioiminen

Mahdolliset muistutukset, kantelut sekä vahinkoilmoitukset käsitellään asianmukaisesti yhteistyössä asianosaisten kanssa. Tapaukset analysoidaan huolellisesti, ja niiden perusteella arvioidaan, ovatko käytössä olevat toimintamallit riittäviä ja asiakasturvallisuutta tukevia. Havaitut puutteet korjataan viipymättä, ja tarvittavat muutokset kirjataan toimintakäytäntöihin. Käsittelyssä saadut kokemukset käydään läpi henkilöstön kanssa, jotta niistä voidaan oppia ja vahvistaa toiminnan laatua.

Henkilöstön tietoisuus palautekanavista

Henkilöstöä informoidaan käytössä olevista palautekanavista perehdytyksen yhteydessä sekä säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Palautteen antamiseen liittyvät toimintatavat, ilmoitusvelvollisuudet ja menettelyohjeet ovat henkilöstön saatavilla kirjallisina. Esihenkilö varmistaa, että työntekijät tuntevat erilaiset palautekanavat sekä osaavat toimia tilanteissa, joissa epäkohtia tai kehittämistarpeita havaitaan.

Säännöllisesti kerättävän palautteen hyödyntäminen

Asiakkailta, heidän läheisiltään, yhteistyökumppaneilta sekä henkilöstöltä saatavaa palautetta kerätään jatkuvasti keskusteluissa, palavereissa, kyselyillä sekä mahdollisten reklamaatioiden kautta. Palaute käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja johdon arvioinneissa. Saatujen palautteiden perusteella kehitetään toimintatapoja, asiakastyötä, tiedonkulkua sekä palvelun laatua. Myös myönteistä palautetta hyödynnetään hyvien käytäntöjen tunnistamisessa ja vahvistamisessa.

Valvontaviranomaisten ohjauksen ja päätösten huomioiminen

Valvontaviranomaisten, kuten hyvinvointialueen, aluehallintoviraston ja Valviran antama ohjaus, tarkastushavainnot sekä päätökset käsitellään viivytyksettä. Niiden edellyttämät toimenpiteet toteutetaan suunnitellusti ja määräajassa. Henkilöstöä tiedotetaan tehdyistä havainnoista ja muutoksista, ja niiden toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Viranomaisten

ohjausta hyödynnetään toiminnan laadun, asiakasturvallisuuden sekä lainsäädännön mukaisen toiminnan varmistamisessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa viranomaisohjauksen perusteella.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Perhekodissa havaittujen poikkeamien, läheltä piti -tilanteiden, asiakaspalautteiden, henkilöstön havaintojen sekä omavalvonnan yhteydessä esille tulleiden kehittämiskohteiden syitä ja taustatekijöitä selvitetään tapauskohtaisesti. Selvittelyssä hyödynnetään henkilöstön ja asiakkaiden kuulemista, tapahtumatietojen läpikäyntiä, kirjausten tarkastelua sekä työyhteisön yhteisiä arviointikeskusteluja.

Poikkeamien käsittelyn tavoitteena on löytää tapahtumien juurisyyt sekä ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen. Tarvittaessa toimintatapoja, ohjeistuksia ja käytänteitä päivitetään sekä henkilöstölle järjestetään lisäohjausta tai koulutusta.

Kehittämistoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi:

- lääkehoidon turvallisuuden vahvistaminen ja lääkehoitokäytäntöjen tarkentaminen
- kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen
- perehdytyksen kehittäminen
- riskienarvioinnin päivittäminen
- asiakasturvallisuutta tukevien toimintamallien vahvistaminen
- henkilöstön osaamisen kehittäminen koulutusten avulla
- tiedonkulun parantaminen vuorojen välillä.

Kehittämistoimenpiteiden arvioidaan parantavan toiminnan laatua ja turvallisuutta, koska ne vähentävät toimintaan liittyviä riskejä, selkeyttävät työskentelytapoja, vahvistavat henkilöstön osaamista ja tukevat asiakkaiden turvallista, laadukasta ja yksilöllistä hoitoa sekä kasvatusta.

Kaikki korjaavat ja kehittävät toimenpiteet kirjataan omavalvonnan seurantaan, poikkeamaraportteihin, henkilöstöpalaverien muistioihin sekä tarvittaessa toimintasuunnitelmiin. Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä omavalvonnan vuosittaisen arvioinnin yhteydessä.

Taulukko 6. Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Poikkeamien käsittelyn yhtenäistäminen ja dokumentoinnin kehittäminen	Jatkuva	Perhekodin vastuuhenkilö	Henkilöstöpalaverit ja omavalvonnan seuranta
Henkilöstön perehdytyksen päivittäminen	Vuosittain ja uusien työntekijöiden aloittaessa	Perhekodin vastuuhenkilö	Perehdytyslomakkeet ja palautekeskustelut
Lääkehoito-osaamisen ylläpitäminen ja koulutukset	Suunnitelman mukaisesti	Lääkehoidosta vastaava henkilö	Lääkeluvat ja koulutusrekisteri
Kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen	Jatkuva	Perhekodin vastuuhenkilö	Asiakirjojen pistokoetarkastukset
Riskien arvioinnin päivittäminen	Vähintään vuosittain ja tarvittaessa	Perhekodin vastuuhenkilö ja henkilöstö	Riskienarviointiasiakirjat
Asiakas- ja sidosryhmäpalautteiden hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	Jatkuva	Perhekodin vastuuhenkilö	Palautekäsittely ja kehittämistoimenpiteiden seuranta
Henkilöstön täydennyskoulutusten suunnittelu ja toteutus	Vuosittain	Perhekodin vastuuhenkilö	Koulutussuunnitelma ja toteutuneiden koulutusten seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laadun- ja riskienhallinnan seuranta

Palveluiden laatua, turvallisuutta ja vaikuttavuutta seurataan suunnitelmallisesti osana päivittäistä toimintaa.

Seurannassa hyödynnetään muun muassa seuraavia menetelmiä ja mittareita:

- Asiakaskohtaisten tavoitteiden toteutumisen seuranta ja arviointi.
- Asiakaspalautteet, huoltajapalautteet ja yhteistyötahojen palaute.
- Poikkeama-, läheltä piti- ja vaaratilanneilmoitukset.
- Lääkehoitoon liittyvien tapahtumien seuranta.
- Henkilöstön sairauspoissaolojen, vaihtuvuuden ja työhyvinvoinnin seuranta.
- Omavalvontakierrokset ja turvallisuustarkastukset.
- Pelastussuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman ja muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien toteutumisen seuranta.

Laadun ja turvallisuuden raportointi

Laatuun ja turvallisuuteen liittyviä havaintoja käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja tarvittaessa välittömästi tapahtuman ilmetessä.

Raportointikäytännöt:

- Päivittäiset havainnot kirjataan asiakas- ja toimintajärjestelmiin.
- Poikkeamat ja vaaratilanteet raportoidaan välittömästi vastuuhenkilölle.
- Laatua ja turvallisuutta koskevat yhteenvedot käsitellään henkilöstöpalavereissa vähintään kuukausittain.
- Toiminnan vastuuhenkilö raportoi merkittävistä poikkeamista, riskeistä ja korjaavista toimenpiteistä palvelun tilaajalle, valvoville viranomaisille ja muille tarvittaville tahoille lainsäädännön edellyttämällä tavalla.
- Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan vuosittainen arviointi.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuutta varmistetaan:

- Säännöllisillä riskikartoituksilla.
- Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden analysoinnilla.
- Korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden seurannalla.
- Henkilöstön perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella.
- Turvallisuusohjeiden, pelastussuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman säännöllisellä päivittämisellä.
- Asiakkaiden, huoltajien ja henkilöstön palautteen hyödyntämisellä kehittämistyössä.

Riskienhallinnan toimivuuden arviointi

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan tarkastelemalla:

- Poikkeamien määrää, laatua ja toistuvuutta.
- Toteutettujen korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta.
- Turvallisuus- ja laatutavoitteiden toteutumista.
- Henkilöstön osaamisen tasoa sekä turvallisuuskäytäntöjen noudattamista.
- Asiakkaiden ja huoltajien kokemaa turvallisuutta ja palvelun laatua.
- Arviointi tehdään jatkuvasti osana arjen toimintaa sekä laajemmin vähintään kerran vuodessa omavalvonnan kokonaisarvioinnin yhteydessä.

Riskienhallinnan toteutumisen arvioinnista raportointi

Riskienhallinnan arvioinnin tulokset käsitellään henkilöstöpalavereissa vähintään neljännesvuosittain sekä osana vuosittaista omavalvonnan arviointia. Tuloksista raportoidaan perhekodin vastuuhenkilölle, henkilöstölle sekä tarvittaessa palvelun tilaajalle ja valvoville viranomaisille. Merkittävistä turvallisuusriskeistä, vakavista poikkeamista ja niiden takia tehdyistä toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä asianmukaisille tahoille.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja havaittujen puutteiden korjaaminen

Perhekodin vastuuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti osana päivittäistä toimintaa. Seurantaa toteutetaan henkilöstöpalavereissa, asiakaspalautteiden käsittelyssä, poikkeama- ja vaaratapahtumaraporttien arvioinnissa sekä viranomaisvalvonnan ja sisäisten arviointien yhteydessä.

Havaitut puutteet, riskit ja kehittämiskohteet kirjataan välittömästi. Jokaiselle korjaavalle toimenpiteelle määritellään vastuuhenkilö, toteutusaikataulu ja seurantamenettely. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja tarvittaessa niiden vaikuttavuutta arvioidaan erikseen. Mikäli puutteet koskevat asiakasturvallisuutta tai palvelun laatua, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin viipymättä.

Seurannan dokumentointi, selvityksen laatiminen ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta laaditaan kirjallinen selvitys vähintään neljän kuukauden välein sekä aina merkittävien muutosten yhteydessä. Selvitykseen kootaan tiedot toteutetuista kehittämistoimenpiteistä, havaituista puutteista, korjaavista toimenpiteistä sekä niiden vaikutusten arvioinnista.

Vastuuhenkilö vastaa selvityksen laatimisesta ja käsittelystä henkilöstön kanssa. Selvityksen perusteella tehdyt muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan viivytyksettä. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan ja saatetaan henkilöstön, asiakkaiden, heidän läheistensä sekä muiden sidosryhmien saataville vähintään neljän kuukauden välein. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävillä perhekodin tiloissa sekä mahdollisilla sähköisillä alustoilla, joilla palveluntuottaja tiedottaa toiminnastaan

Liitteet