

Humana

# Pihakoivu 2 Yksikön omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**

Katja Mantila

**Pvm**

15.04.2024

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	6
2.1	Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	6
2.2	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	6
2.3	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus .....	6
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	7
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	9
4	Omaevalvonnan toimeenpano .....	10
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	10
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	10
4.3	Riskienhallinnan työnjako .....	11
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista .....	12
4.5	Riskien tunnistaminen .....	13
4.6	Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§) .....	14
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	14
4.8	Korjaavat toimenpiteet .....	14
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	16
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma .....	16
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	17
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	18
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	19
5.5	Asiakkaan oikeusturva.....	20
5.6	Omaohjaaja .....	22
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	23
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	23
6.2	Koulunkäynti.....	23
6.3	Ravitseminen .....	23
6.4	Hygieniäkäytännöt .....	24
6.5	Infektioiden torjunta .....	24
6.6	Kestävä kehitys.....	24
6.7	Terveyden- ja sairaanhoito .....	25
6.8	Lääkehoito .....	25
6.9	Monialainen yhteistyö.....	25
7	Asiakasturvallisuus .....	26
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	26
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	27
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	27
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	28
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	28
7.6	Toimitilat .....	29

7.7	Teknologiset ratkaisut .....	30
7.8	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet .....	30
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	30
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	30
8.2	Asiakastyön kirjaaminen .....	31
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	31
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	32
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	33

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Oy

Y-tunnus: 1991926-0

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Seinäjoki

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Oy, Pihakoivu 2

Katuosoite: Ojasalonkuja 2

Postinumero: 61400

Postitoimipaikka: Ylistaro

Sijaintikunta: Seinäjoki

Palvelumuoto: Lastensuojelun laitoshoido / ympärivuorokautinen laitoshoido

Esihenkilö: Katja Mantila

Puhelin: 0503533605

Sähköposti: katja.mantila@humana.fi

Henkilöstömäärä; 1.3:1. Yksikönjohtaja ja 9 ohjaajaa

## **Ilmoituksenvarainen toiminta**

Ilmoituksen ajankohta: 19.12.2022

Palveluala, joka on rekisteröity: Tuettu asuminen – lapset/nuoret: 2 asiakaspaikkaa

## **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 4.1.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Lastensuojelun laitoshoido/ ympärivuorokautinen laitoshoido

**Alihankintana ostetut palvelut**

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Humana Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesihenkilö tiiviissä ohjauksessa.

Pihakoivu 2:ssa ostopalveluina:

- Lääkehuolto: Ylistaron apteekki
- Työnohjaus: Työnohjaaja Arja Haapaharju
- Ruokapalvelu: S-Market Ylistaro
- Työterveys: Terveystalo

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja ja Pihakoivu 2 henkilökunta yhteistyössä Pihakoivun johtoryhmän kanssa. Henkilöstön osallisuus omavalvontasuunnitelman seurantaan ja päivittämiseen varmistetaan yksikön säännöllisissä henkilöstöpalavereissa tai muutoin, jos arjessa tapahtuu muutoksia, jotka omavalvontasuunnitelmaan on hyvä päivittää. Omavalvonnan suunnittelusta vastaa yksikönjohtaja Katja Mantila, katja.mantila@humana.fi.

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakastyöhön ja/tai -turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa voidaan tarkastella tiimipalavereissa tai muutoin työvuorojen puitteissa. Yksikönjohtaja sekä ohjaajat käyvät säännöllisesti läpi omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta. Omavalvonta suunnitelma kuuluu osana työntekijän perehdytykseen ja siten mahdollistaa omavalvonnan käyttämistä toimintaa ohjaavana ohjekirjana.

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma ja hyvän kohtelun suunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä yksikön toimiston vieressä olevalla hyllyllä sekä Humanan toimipistekohtaisilla nettisivuilla.

Hyvän kohtelun suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään kaksi kertaa vuodessa. Yksikön lapset osallistetaan hyvän kohtelun suunnitelman päivittämiseen.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Pihakoivu 2 tarjoaa seitsemälle (7) huostaanotetulle tai avohuollon tukitoimenpiteenä sijoitetulle lapselle turvallisen sekä kodinomaisen asuin- ja elinympäristön. Lisäksi yksikön päädyssä on omalla sisäänkäynnillään kaksi yksiötä, joita voidaan käyttää itsenäistymisasuntoina nuorille.

Pihakoivu 2 on sijaishuollon erityisyksikkö, jossa on osaamista traumatisoituneiden lasten kanssa työskentelystä arkea vakauttavalla työotteella, lasten positiivisia asioita vahvistaen. Yksikkö on profiloitunut pääasiassa psyykkisesti oireilevien sekä nepsy- haasteita omaavien lasten hoitoon, mutta myös muun tyyppisistä lähtökohdista sijoitettuja lapsia voidaan ottaa yksikköön, mikäli se on lapsen/nuoren edun mukaista. Pääasiallisena kohderyhmänä ovat ympärivuorokautista laitoshoidoa tarvitsevat lapset, jotka hyötyvät vahvemmassa tuesta ympärillään.

Yksikössä työskentelee 11 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista. Osaamisen viitekehyksenä toimii neuropsykiatrinen valmennus, traumainformoitu työote, DKT- ja ART-valmennus sekä ratkaisukeskeisyys. Tavoitteenamme on luoda puitteet, jossa lapsi/nuori voi kokea olonsa turvalliseksi ja jotka antavat mahdollisuuden kiinnittymiseen sekä kokemuksen itsensä merkityksellisyydestä ja hyväksytyksi tulemisesta. Pihakoivu 2 mahdollistaa ja turvaa lapsen ja nuoren tasapainoisen kasvun ja kehityksen sekä hyvinvoinnin.

Arvopohjana Pihakoivussa ovat toisen ihmisen kunnioittaminen, johdonmukaisuus ja yhteistyö eri verkostojen kanssa. Toimintaperiaatteitamme ovat strukturoidussa arjessa yhteisöllisyys, yksilöllisyys, ammatillisuus ja perhekeskeisyys. Yhteisöllisyyden teemoja Pihakoivussa ovat luottamus, osallisuus, sitoutuminen, motivaatio ja läheisyys. Yhteisöllisyys näkyy käytännössä esimerkiksi yhteistoiminnan ja yhteisöpääöksenteon kautta (yhteisöpalaverit). Lapsen tai nuoren yksilölliset tarpeet kartoitetaan ja huomioidaan arjessa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma rakennetaan Pihakoivussa yksilöllisesti jokaisen lapsen tai nuoren tarpeet ja haasteet huomioiden. Moniammatillisen tiimin työtettä ja tapaa työskennellä ohjaavat lastensuojelulain lisäksi Pihakoivun arvot. Perhekeskeisyys näkyy Pihakoivun toiminnassa siten, että lapsen tai nuoren perhe sekä läheiset pidetään mukana koko sijoituksen ajan rinnalla kulkijoina ja aktiivisina toimijoina prosessissa. Lapsen tai nuoren perhetaustat selvitetään ja ne huomioidaan yksilöllisessä työskentelyssä.

Pihakoivun toiminta rakentuu turvallisen ja tasaisen arjen ympärille, jossa kohdataan eri elämänvaiheita ja -tilanteita. Selkeät rutiinit ja rajat arjessa esim. nukkumaanmenoajat ja koulurytmi luovat pysyvyyttä ja ennustettavuutta. Koulunkäynti, opiskelu, ja sen tukeminen ovat alueita mihin panostetaan. Tavoitteena on jokaisen lapsen tai nuoren opiskelu ja tätä kautta opintojen suorittaminen/loppuun saattaminen, mikä tukee lapsen tai nuoren kiinnittymistä arkeen sekä yhteiskuntaan pitkällä aikavälillä

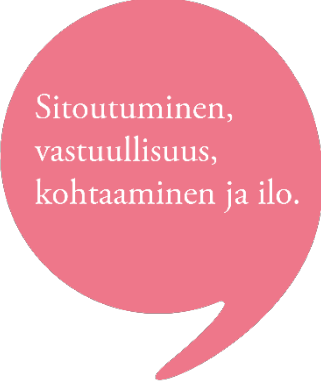
Pihakoivu 2:ssa työskentelee moniammatillinen henkilökunta, jonka koulutus pohja antaa mahdollisuuden nähdä lapsen tai nuoren asioita eri näkökulmista. Näin myös jokaisen lapsen tai nuoren kasvua ja kehitystä voidaan tukea monipuolisemmin ja yksilöllisemmin. Pihakoivun yksikönjohtaja vastaa, että sijoitettujen lasten ja nuorten kasvatuksessa sekä hoidossa noudatetaan lakia ja asetuksia ja että lapsen etu toteutuu ja hän tulee kuulluksi. Pihakoivun yksikönjohtaja on henkilökunnan esihenkilö ja hän vastaa toiminnan kehittämisestä. Jokaisella Pihakoivussa työskentelevällä on vastuu laadukkaasta hoito- ja kasvatusotteesta, sekä erikseen sovittavista vastuualueista. Henkilökunnan toimiminen sovitun mukaisesti varmistetaan säännöllisillä koulutuspäivillä sekä henkilökuntapalavereilla, joissa käydään läpi sovittuja toimintatapoja ja käytäntöjä. Henkilökunta perehdytetään yhtiön perehdytys suunnitelman mukaisesti. Työssä jaksamisen kannalta on myös tärkeää, että henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti työhönohjausta ja työ-työtoimintaa. Henkilökuntaa tuetaan Epassi liikunta- ja kulttuurikortilla, jolla jokainen voi valita yksilöllisesti omaa hyvinvointia tukevia palveluita. Lisäksi selvitetään henkilökunnan mahdollisuuksia ja halukkuutta osallistua koulutuksiin. Henkilökunnan käytössä on mm. Skhole koulutusjärjestelmä, jossa erilaisiin koulutuksiin voi osallistua mielenkiinnon mukaan. Työnantaja kannustaa hankkimaan lisäkoulutusta ja osallistuu kustannuksiin. Pihakoivuun hankitaan myös alan kirjallisuutta. Pihakoivussa laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jonka pohjalta henkilöstön osaamista viedään eteenpäin ja pidetään yllä.

Lasta tai nuorta koskeva dokumentointi tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. DomaCareen kootaan myös kuukausikoosteet, hoito- ja kasvatussuunnitelmat, mahdolliset rajoituspäätökset, loppuraportti sekä muut sähköiset dokumentit. Lapsen tai nuoren paperit kootaan hänen henkilökohtaiseen kansioonsa, jota säilytetään lukitussa tilassa. Kaikki dokumentit luovutetaan sijoituksen päättyessä sijoittavalle taholle.

Pihakoivun toimintaa valvoo aluehallintovirasto. Myös sijoittavat kunnat valvovat osaltaan toimintaa. Pihakoivun toimintaa säätelevät ensisijaisesti lapsen oikeuksien sopimus, lastensuojelulaki ja -asetus sekä mm. laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. Lisäksi Pihakoivussa on omavalvontasuunnitelma sekä hyvänkohtelun suunnitelma.



### 3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Sitoutuminen**

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.

#### **Vastuullisuus**

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

#### **Kohtaaminen ja ilo**

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänsä. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

Arvomme korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yksikössä on turvallisuuskansio ja pelastussuunnitelma, jotka sisältävät kattavasti turvallisuuteen sekä riskien torjuntaan liittyviä ohjeita. Turvallisuuskansio ja pelastussuunnitelman käydään läpi jokaisen uuden lapsen ja työntekijän kanssa sekä päivitetään säännöllisin väliajoin kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaa.

Yksikössä riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Mahdollisissa laatupoikkeamissa tehdään tarvittavat muutokset. Fyysistä toimintaympäristöä muutetaan korjaamalla, mikäli siinä havaitaan puutteita tai riskitekijöitä. Yksikön toimintatapoja muutetaan, mikäli niistä johtuvia laatuun vaikuttavia puutteita tai riskitekijöitä havaitaan. Toimintatapojen muutokset käydään läpi tiimikokouksissa ja lasten kanssa yhteisökokouksissa. Henkilökunnalle järjestetään myös jatkuvasti täydennyskoulutusta lasten erityistarpeet huomioiden. Säännöllinen työnohjaus tukee myös henkilökuntaa. Korjaavien toimenpiteiden yhteydessä myös omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

### 4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Käytössämme on **Gurufield tietosuojapoikkeama** järjestelmä (My Humana), joka toimii havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan työkaluna. *Gurufield on omavalvonnan ja laadun kehittämisen työkalu*, joka auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta ja kehittämään toimintaamme. Järjestelmän avulla voimme seurata yksikkö-, toimiala- ja maatasolla, millaisia poikkeamia tai kehitysehdotuksia meille raportoidaan ja arvioida, miten meidän tulisi kehittää toimintaamme.

Asiakastyössä, arjen työssä tai toiminnassamme havaitut epäkohdat, läheltä piti - tilanteet tai mahdolliset vaaratilanteet tietosuojaan liittyen sekä epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan osalta, ilmoitetaan viipymättä esimiehelle sekä poikkeamasta tehdään sähköinen ilmoitus Gurufieldiin. Jokainen ilmoitus käsitellään erikseen analysoiden juurisyitä ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös anonyymisti. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti. Laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa.

Gurufield -poikkeamajärjestelmään kirjataan:

- Asiakas- ja hoitotyön poikkeamat
- Henkilöstöön liittyvät poikkeamat
- Muut mahdolliset poikkeamat kuten tietosuojapoikkeamat
- Henkilöturvallisuuteen liittyvät uhka- ja vaaratilanteet
- Palautteet tai reklamaatiot (pois lukien asiakaskokemuksen mittaus Roidulla)

- Kehitysehdotukset ja aloitteet
- Ilmoitukset epäilyistä vakavista rikkeistä tai väärinkäytöksistä työpaikalla (Whistle Blower)

Pihakoivun tavoitteena on olla työpaikka, jossa työskennellään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Käytössä on useita menettelytapoja, joilla voidaan vaikuttaa riskeihin ennaltaehkäisevästi:

- Riskit kartoitetaan vuosittain ja tallennetaan turvallisuuskansioon. Siihen sisältyy työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.
- Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Pehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.
- Pihakoivussa on käytössään varhaisen välittämisen ja puheeksi ottamisen malli, jonka avulla pyritään edistämään työkykyä ja ennaltaehkäisemään työkyvyn heikkenemistä. Apuna käytetään Terveystalon Sirius -järjestelmää.
- Pihakoivun yksiköissä on käytössä defusing-menetelmä, joka on suunniteltu äkilliseen, ennalta-arvaamattomaan tilanteeseen, johon tarvitaan välitön purku. Defusing-menetelmä purkaa psyykkistä kuormaa, joka on tilanteessa syntynyt. Se tähtää toimintakyvyn palauttamiseen sekä työhyvinvoinnin ylläpitämiseen sekä yksilön että yhteisön tasolla.

Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.

- Työntekijöille on pehdytyskansio, joka sisältää ohjeita ja raameja työn tekemiselle. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Työn yllättävien tilanteiden ja haastavuuden vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle.

#### **4.3 Riskienhallinnan työnjako**

Pihakoivun johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Asiakaslähtöisen riskienhallinnan toteuttamisen ohjeita:

- Tavoitteena on tarjota lapsille turvallinen ympäristö ja hyvinvoiva työyhteisö, jossa heidän tarpeitaan kunnioitetaan ja tuetaan. Henkisen kuormituksen vähentämiseksi tehdään vuosittain työhyvinvointikyselyitä ja käydään kehityskeskusteluja. Näin varmistetaan, että lapsia hoitavat työntekijät voivat hyvin ja jaksavat työssään.
- Työ tapahtuu pääasiassa yksikössä, mutta osa työstä tehdään myös lasten kodeissa ja julkisilla paikoilla. Työ on liikkuvaa ja vaihtelevaa, mikä vaatii joustavuutta ja valmiutta muuttuviin tilanteisiin.
  - Asiakkaiden tilanteet ovat moninaisia, ja työ on usein haastavaa ja henkisesti kuormittavaa. Työntekijöitä tuetaan säännöllisillä palaverilla, työnohjauksella, esimiehen päivityksellä ja työparien avulla.
  - Vuosittain tehdään riskiselvitys, jossa arvioidaan työn eri haittatekijöitä ja varmistetaan, että lapsille tarjotaan turvallinen hoitoympäristö.
  - Työntekijöillä on käytössään perehdytyskansio ja ohjeistus asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle. Lisäksi heitä koulutetaan uhkaavien tilanteiden hallintaan ja ensiaputaitoihin.
  - Ympäri vuorokautinen esimiespäivystys varmistaa, että työntekijät saavat tarvittaessa tukea ja ohjausta haasteellisissa asiakastilanteissa
  - Työntekijöiden perehdytyksestä ja työkyvyn ylläpidosta vastaavat esihenkilöt, jotka varmistavat, että lapsille tarjotaan laadukasta ja turvallista hoitoa.

#### **4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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

Yksikön turvallisuuskansio:

- Palo- ja pelastussuunnitelma

- Poistumisturvallisuusselvitys
- Riskien arviointi (STM-riskienarviointilomakkeet)
- Työpaikkaselvitykset
- Tilojen tarkastukset
- Valmiussuunnitelma
- Lastensuojelulaitoksen varautuminen
- Terrorismin uhatessa -toimintaohjeet
- Tulvaohjeet
- Työsuojeluntoimintaohjelma
- Epäasiallisen kohtelun ehkäisy ja käsittely
- Päihdeohjelma
- GDPR-tietosuoja-asetus
- Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuusopas
- Ohje verialtistus ja purentatapaturmissa
- Ohje neulanpistotapaturmassa
- Toimintaohjeita väkivaltatilanteiden varalle
- Ohjeistus lapsen kuoleman varalla
- Toimintaohje Defusing

Yksikön lääkehoidon suunnitelmakansio:

- Lääkehoidon riskien tunnistaminen ja käsittely kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa

Roidukysely ja My Roidu

- Roidu, asiakaskokemuksen mittaaminen
- Palautteet asiakkailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta

Henkilöstöpalaveri:

- Palautteet ja havainnot henkilöstöltä

Gurufield -poikkeamajärjestelmä

- Gurufieldin ilmoitukset
- Itsearviointit
- Tarkastuskäynnit

#### **4.5 Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista (turvallisuuskävelyt, Gurufield-poikkeamailmoitukset, työsuojelutoimikunnan kokoukset), joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.

- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat henkilökuntapalaverit,
- Ympäri vuorokautinen ja -vuotinen lähiesihenkilöpäivystys sekä kehittämispäivät.
- Yksikössä on kattava turvallisuuskansio, jossa on kuvattu yksikön riskit.

#### **4.6 Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§)**

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (yksikön vastuuhenkilö) ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, sekä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat tapahtumat, vahingot, tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei pysty korjaamaan omavalvonnallisin keinoin.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Vastatoiminen kielto henkilöstön kohdalla tarkoittaa sitä, että työnantaja ei saa ryhtyä kielteisiin toimenpiteisiin työntekijää kohtaan tämän ilmoittaessa epäkohdista työpaikalla. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että työnantaja ei saa rangaista työntekijää irtisanomalla, siirtämällä epäedullisempaan tehtävään tai kiusaamalla tätä sen vuoksi, että työntekijä on huolehtinut ilmoitusvelvollisuudestaan.

Yksikön vastuuhenkilö tiedottaa ilmoitusvelvollisuudesta yksikössä työskenteleville työntekijöille ja uudet työntekijät perehdytetään ilmoituksen tekemiseen osana perehdytysprosessia.

#### **4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Pihakoivu 2 yksikössä käsitellään säännöllisesti asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja kirjatut läheltä piti tilanteet yhdessä yksikön työryhmän kanssa, yksikön johtajan tuella. Näiden pohjalta tehdään suunnitelmaa tulevaa varten, lapsikohtaisesti, jotta vältetään samanlaisilta poikkeamilta jatkossa. Kaikkien poikkeamien käsittelyssä ja asioiden selvittämisessä toimitaan avoimuuden ja luottamuksen periaatteita korostaen. Pihakoivu 2 yksikössä tähdätään hyvään ja luottamukselliseen työskentelyyn asiakkaiden, asiakkaiden verkostojen sekä tilaajien kanssa.

#### **4.8 Korjaavat toimenpiteet**

Yksikönjohtaja vastaa, että laatu poikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -

ilmoitukset. Gurufield -poikkeamajärjestelmän ilmoituksissa, käsittelyosiossa dokumentoidaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä asetetaan toimenpiteelle vastuuhenkilö.

Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä tapahtuu Domacare viestivihon välityksellä sekä yksikön henkilöstöpalavereissa. Korjaavien toimenpiteiden yhteydessä myös omavalvontasuunnitelmaa päivitetään. Yksikönjohtajien ja toiminnanjohtajien säännöllisissä johtoryhmäkokouksissa esiin nousseita muutostarpeita käsitellään. Yksikönjohtajan tehtävänä on saattaa henkilökunnan tietoon päätetyt muutostarpeet sekä valvoa niiden toteutumista. Yhteistyötahoja informoidaan mahdollisista muutoksista tilannekohtaisesti joko sähköpostitse, puhelimitse tai postitse.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan 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 tavoitteista.

Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9§ ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään. Asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa sekä tukee järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa, jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- ja kasvatussuunnitelma konkretisoi asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet arkipäivän tavoitteiksi ja kuvaa yksityiskohtaisesti sen, miten lapsen tarpeisiin vastataan. Lastensuojelulaki 30 § 5 mom (Finlex)

**Hoito- ja kasvatussuunnitelma** pohjautuu asiakassuunnitelmaan.

- Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja mahdollisuuksien mukaan vanhempien kanssa.
- Asiakassuunnitelmaan kirjataan lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet, suunnitelmat ja menetelmät miten lapsen tarpeisiin vastataan, miten tavoitteet saavutetaan.
- Suunnitelmaa seurataan, päivitetään ja tarkistetaan suhteessa arjen sujumiseen ja asiakassuunnitelmaan.
- Lapsen sosiaalityöntekijää ja vanhempia informoidaan lapsen tilanteesta, jotta asiakassuunnitelma pysyy ajan tasalla.
- Lapsi on aktiivisesti mukana myös arvioimassa oman hoito- ja kasvatussuunnitelmansa toteutumista ja suunnittelemassa tavoitteita.
- Hoito- ja kasvatussuunnitelma annetaan lapselle, huoltajille ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.



Omaohjaaja vastaa hoito- ja kasvatussuunnitelman päivityksestä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan DomaCareen ja sen päivitys tapahtuu tarpeen mukaan, vähintään puolivuositain. Kaikki yhteenvedot kulkevat lähiesimiehen kautta.

**Kuukausikoosteessa** kirjataan lapsen tavoitteet ja menetelmät, joiden arviointia tehdään joka kuukausi. Arviointi on näkyvää lapselle, koska kooste käydään myös lapsen kanssa läpi ja lapsen mielipide kirjataan. Lasta kannustetaan osallistumaan oman arvioinnin laatimiseen yhdessä omaohjaajan kanssa.

Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmat käydään säännöllisesti läpi henkilöstön tiimipalaverissa. Tällä voidaan edistää hoito- ja kasvatussuunnitelmissa olevien tavoitteiden siirtymistä käytäntöön.

## 5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Lapsen itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten lapsi kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Lapsen ja tämän perheen kanssa keskustellaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy asiakassuunnitelmanneuvottelussa sovitun mukaisesti, lastensuojelulakia noudattaen.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Lapsen kanssa suunnitellaan yhdessä tämän viikko-ohjelma ja lapsella on mahdollisuus vaikuttaa oman arkensa rakentamiseen, kuitenkin niin, että lapsen hyvinvointia tukeva arjen struktuuri ja päivärytmi säilyvät. Lapsen ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne käydään yhdessä läpi, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Lasta kuunnellaan ja hänen mielipiteensä huomioidaan yksilöä kunnioittaen. Omaohjaajatyöskentelyn kautta tuetaan lasta ikä- ja kehitystaso huomioiden itsenäiseen päätöksentekoon asiakasprosessi huomioon ottaen. Näitä asioita käsitellään yhteisesti asiakassuunnitelmanneuvotteluissa ja pohditaan, mihin asioihin lapsi tarvitsee tukea ja mitkä asiat jo sujuvat.

Asiakkaan tietoisuus omista oikeuksistaan kuuluu yksikössä sijaishuollon prosessiin. Lapsen kanssa käydään läpi sijoitusmuotoa, jolla hän on sijaishuollon piirissä. Hänelle selvitetään lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden se, millaisia asioita se pitää sisällään. Omaohjaaja on merkittävässä roolissa selventämässä lapselle hänen omia oikeuksiaan sijaishuollossa. Näitä asioita käydään läpi keskustellen sekä kirjallisesti yhdessä tietoa hakien tai omaohjaajakeskustelujen kautta. Lapselle kerrotaan hänen oikeudestaan käydä näitä asioita läpi myös hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Pihakoivussa asiakasta kohdellaan aina kunnioittavasti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tai turvallisuutta ei aseteta kyseenalaiseksi missään olosuhteissa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan ja lapsi saa omaa tilaa, mutta kuitenkin aikuiset ovat joka hetkessä saatavilla ja lähellä. Lapsen on mahdollista harrastaa sekä tavata ystäviään niin yksikössä kuin yksikön ulkopuolella. Fyysinen koskemattomuus on yksi Pihakoivun tärkeimmistä periaatteista.

Lapsen osallisuutta ympäröivään yhteisöön tuetaan säännöllisillä yhteisöpalavereilla, joissa käsitellään yksikön asioita. Jokainen lapsi saa olla yhteisössä omana yksilönään, ilmaista mielipiteensä sekä kertoa kehitysehdotuksia yhteisön asioissa. Yksikön sisustuksen ja yleisilmeen osalta pyritään kuuntelemaan lapsia mahdollisuuksien rajoissa. Samoin lapselle annetaan mahdollisuus oman huoneensa personoimiseksi esimerkiksi sisustuksella. Lapsen kanssa pyritään yhdessä löytämään lapselle sopiva harrastus ja muita aktiviteetteja yksikön ulkopuolelta lapsen vointi ja ikä huomioon ottaen. Lapsen on mahdollista tavata ystäviään niin yksikössä kuin yksikön ulkopuolella, mikäli nämä ystävyyssuhteet ovat sellaisia, jotka tukevat lapsen normaalia kasvua ja kehitystä sekä sosiaalisten taitojen kartuttamista. Lapset osallistuvat päätöksentekoon esimerkiksi yksikön hiihtoloma- ja kesälomareissujen suunnittelussa.

### **5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin ja asiakastietojärjestelmään (DomaCare, asiakastyönpoikkeamat). Mikäli asiakastyönpoikkeama/reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esimiestä. Esimies tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeamakaavake).

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyöväisyysskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esimies ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esimiehen kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa

reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Tilaaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään (DomaCare, asiakastyönpoikkeama). Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esimies mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy mahdollisimman välittömän (vuorokauden sisällä) keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa hyvässä palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden vähäiseen määrään yleensä vaikuttaa asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

Asiakaskokemus pohja (Roidu) on myös hyvä pohja niin tilaajan kuin käyttäjäasiakkaan antaa meille palautetta.

#### **5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Pihakoivussa asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jo aloituspalaverista lähtien lapsi ja hänen perheensä osallistuu tavoitteiden laatimiseen. Lapsen ikätaso vaikuttaa osallistumisen syvyyteen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

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

Pihakoivulla on käytössä sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta ja toiveita työn muodoista koko tuen ja hoidon ajan ja tämän edellyttämästä toiminnan ilmapiiristä meidän tulee huolehtia. Pihakoivussa kannustetaan lapsia ja heidän perheitään avoimeen keskusteluun ja palautteen antamiseen. Tarvittaessa asiakkaalla tai tämän omaisella on mahdollisuus antaa suoraan palautetta työntekijän esimiehelle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Myös nämä suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kuukausi- / kausiyhteenvedo. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Tässäkin korostuu toiminnan sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtiminen (kuinka hyvin asiakas kokee tulleen nähdyksi ja kuulluksi).

### **5.5 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

#### **Muistutus**

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä / kunnan lastensuojelusta vastaava esihenkilö

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

#### **Sosiaaliasiavastaava**

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tulleesi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

Taina Holappa  
Sosiaaliasiavastaava, YTM

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00  
puh. 06 415 4111 (vaihde).

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

### **AVI:n yhteystiedot:**

Länsi- ja Sisä-Suomen  
aluehallintovirasto  
kirjaamo.lansi@avi.fi  
Puhelinvaihe: 0295 016 000  
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI  
Käyntiosoite:  
Wolffintie 35, Vaasa

Kirje tulee lähettää Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.lansi@avi.fi  
Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

Lisätietoja ja ohjeet kantelun tekemiseen: <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/valvonta-ja-kantelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut>

### **Hyvinvointialueen valvonta:**

Valvontaan liittyvät yhteydenotot: valvonta@hyvaep.fi tai etunimi.sukunimi@hyvaep.fi

Huomioithan, että sähköposti on suojaamaton. Ethän kirjoita yhteydenottopyyntöön henkilötunnusta tai muuta arkaluontoista tietoa.

**Valvontapäällikkö** Marita Kojola p. 044 425 5306

**Lastensuojelu** Mervi Talja p. 040 636 7208, Jaana Rasi p. 040 636 7801

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

### **5.6 Omaohjaaja**

Pihakoivussa työskentely lasten ja läheisten parissa perustuu hyvin vahvasti kohtaamiseen ja luottamussuhteen luomiseen. Pihakoivussa jokaisella lapsella on kaksi omaohjaajaa, joiden vastuulla on lapsen kanssa arjen suunnittelu, lapsen elämän tarkastelu, sekä yhdessä sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi suunniteltu työskentely ja tavoitteet.

Omaohjaajalla on suuri rooli myös yhteydenpidossa lapsen vanhempiin ja läheisiin ihmisiin.

Pihakoivussa omaohjaajatyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Omaohjaajat pitävät säännöllisesti lasten kanssa omaohjaajahetkiä, joiden sisältö vaihtelee retkistä oman elämän asioiden läpikäymiseen.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevien osa-alueiden tavoitteet on määritelty lapsen asiakassuunnitelmaan menetelmineen.

Lapsen fyysistä ja psyykkistä terveyttä edistetään mm takaamalla terveellinen ravinto, riittävä lepo, turvallinen ympäristö, tarvittava lääkehoito, terapiapalvelut, tukemalla ja mahdollistamalla harrastuksia ja kannustamalla liikuntaan ja ulkoiluun. Lapsiin pyritään luomaan läheinen ja turvallinen omaohjaajasuhde ja tarjoamaan lapselle onnistumisen kokemuksia. Lasten kanssa harjoitellaan arjessa toimimista, tuetaan ja motivoidaan kouluun ja opiskeluun. Lasta tuetaan ystävyyssuhteiden solmimisessa ja ylläpitämisessä. Lapsen mielipidettä kuullaan sekä häntä itseään koskeva päätöksen teko huomioidaan. Lapsi on myös osa yksikön yhteisöä. Lasten tilannetta ja tavoitteita sekä keinoja päästä tavoitteisiin kuvataan lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmassa ja kuukausikoosteessa, jonka suunnitteluun lasta osallistetaan yhdessä omaohjaajien kanssa.

Sosiaalisen kuntouttamisen ja aktivoinnin kautta lasten kanssa harjoitellaan yhteiskunnallisia toimintamalleja yksiköllisesti omien kykyjen mukaan. Lapselle luodaan kuva yhteiskunnassa toimimisesta, jotta hän saisi tarvittavat työkalut onnistuakseen arjessa myös sijoituksen jälkeen. Lasta tuetaan opiskelun ohella työhön, työkokeiluun, työpajatoimintaan tai muuhun kuntouttavaan toimintaan. Nämä toimet tukevat kokemusta yhteiskunnallisesta osallisuudesta ja ehkäisevät syrjäytymistä.

### 6.2 Koulunkäynti

Lapsia tuetaan ja kannustetaan koulun käyntiin. Lapset käyvät koulussa muun muassa Ylistarossa sijaitsevassa Kirja-Matin alakoulussa, Ylistaron yläkoulussa, ammatillisissa koulutuksissa esimerkiksi Seinäjoella tai Ilmajoella. Bussiyhteydet lähikuntiin mahdollistavat lasten opiskelun myös muilla paikkakunnilla. Lisäksi Pihakoivun pihapiirissä sijaitsee Seinäjoen kaupungin koulutoimen pienluokka. Pihakoivun luokka mahdollistaa tarvittaessa hyvin tuetun koulunkäynnin Pihakoivun yhteydessä sijaitsevassa luokassa. Pienluokalla voivat käydä koulua oppilaat ensimmäisestä luokasta yhdeksänteen luokkaan. Yhteistyö Pihakoivun sekä koulun välillä on erittäin tiivis ja lapsen on mahdollista käydä koulua hyvin tuetusti sekä koulua räätälöiden.

### 6.3 Ravitsemus

Yksikössä tehtävä ruoan suunnittelun pohjana on yleiset ravitsemussuositukset. Ruokalista on suunniteltu monipuoliseksi ja mahdolliset erityisruokavaliot sekä yksilölliset tarpeet huomioiden. Päivärytmiin kuulu viisi säännöllistä ruokailua. Ohjaajat valmistavat ateriat ja kannustavat lapsia osallistumaan ruoan valmistukseen kykyjensä mukaan. Ohjaajat ruokailevat yhdessä lasten kanssa ja siten pystyvät huomioimaan lasten syömän ravinnon laatua ja määrää.

#### **6.4 Hygieniakäytännöt**

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Pihakoivun päiväohjelmaan kuuluu aamu- ja iltatoimet, jotka pitävät sisällään hygieniasta huolehtimisen. Lasta tuetaan ja ohjataan omasta hygieniastaan huolehtimiseen ikätason mukaisesti. Pihakoivu hankkii lapselle hygieniatarvikkeet.

Siivoamisesta huolehditaan asianmukaisesti (siivouspäivät, yö siivoukset). Tartuntojen leviämistä pyritään ehkäisemään huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta ja tarvittaessa estämällä sairastuneen kontakti muihin henkilöihin. Epidemiatilanteissa toimitaan vaaditulla tavalla terveydenhuollosta saadun ohjeistuksen perusteella. Pihakoivun arjessa ohjaajat yhdessä lasten kanssa hoitavat siivous- sekä pyykkihuoltoa. Ohjaamalla opetamme lapsille arjen elämänhallintataitoja. Harjoittelemme käyttämään oikeita välineitä, huoltamaan sekä vaatteita että huonetta asianmukaisesti.

#### **6.5 Infektioiden torjunta**

Koska taudinaiheuttajia on aina liikkeellä ja useimmissa infektio-tauteissa tartuttavuus on suurta jo ennen oireiden puhkeamista, on tärkeää, että hygieniohjeita noudatetaan aina riippumatta infektio-tilanteesta. Jos infektio-oireita ilmaantuu henkilökuntaan kuuluvalla, kannattaa jäädä kotiin heti, sillä tarttuminen on taudin alussa suurimmillaan. Kaikille ohjeistetaan yskiminen kyynärtaive suun edessä ja käsien pesu sen jälkeen. Humanan valmiussuunnitelmassa on kuvattu toimintaohjeet infektioiden ja pandemioiden osalta tarkemmin.

#### **6.6 Kestävä kehitys**

Pihakoivu 2:ssa kestävän kehityksen ajatuksena on vastuu tukea ja toimia esimerkillisesti ja siten lisätä lapsen ymmärrystä ja tietoisuutta yhteiskunnan haasteista mm. ympäristö, tasa-arvo, hyvinvoinnin tukeminen, yhteisöllisyyden merkitys, taata kaikille koulutus ja turvallinen kasvu-ympäristö sekä taloudellisuus. Tärkeänä pidämme, että kehitys on ekologisesti kestävä ja sosiaalisesti oikeudenmukaista.

Pihakoivu 2:ssa kestävän kehityksen toimia ovat mm.

- pyrimme mahdollisuuksien mukaan valitsemaan tuotteissamme ja ostoksissamme ekologisia vaihtoehtoja.
- Minimoimme ruoan hävikkiä suunnittelemalla ruokaostokset sekä ruoan laitossa arvioimme ruoan menekin todellisen tarpeen.
- Terveellisiä elämäntapoja edistämme tarjoamalla monipuolista ja ravitsemussuosituksiin pohjautuva ruokaa.
- Lajittelemme roskat ympäristösäädösten mukaisesti ja siten edistämme omalta osaltamme ympäristön kuormaa.



- Suunnittelemme ajot, vähentäen siten polttoainepäästöjä. Käytämme julkisia kulkuneuvoja.
- Yksikössämme on erittäin tärkeää, että kaikkia kohdellaan tasa-arvoisesti eikä ketään syrjitä.
- Hyvinvointia tuemme luomalla lapselle turvallisen arjen ja turvalliset aikuiset sekä turvallisen kasvuympäristön.
- Kannustamme lapsia koulunkäyntiin ja jatko-opintoihin ja siten mahdollistamme lapsen kiinnittymisen yhteiskuntaan ja kokemukseen olla tärkeä osa yhteiskuntaa.
- Opettelemme, harjoitteleminen ja käymme keskusteluja arjessa rahankäyttöön liittyvissä asioissa ja siten pyrimme opettamaan lasta järkevään ja taloudelliseen rahankäyttöön.
- Yksikössämme asuu 7 lasta, joten yhteisöllisyyden merkityksen ja toisten huomioonottamisen harjoittelua tulee päivittäin. Lapsia kannustetaan myös osallistumaan aktiivisesti yksikön yhteisten sekä omien asioiden suunnitteluun.

### **6.7 Terveyden- ja sairaanhoito**

Jokaisella lapsella on Pihakoivussa oma suunnitelmansa terveydenhoidosta. Pihakoivussa ei tuoteta asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoa. Asiakas ohjataan tarpeen mukaan kunnallisten palveluiden piiriin. Käytämme lasten terveydenhuollossa kouluterveydenhoitajaa, kunnan perusterveydenhuoltoa sekä läheteiden mukaan erikoissairaanhoitoa. Tarpeen mukaan järjestämme myös yksityisen terveyshuollon palveluita. Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan tekemällä yhteistyötä asiakkaan hoitotahon kanssa ja toimitaan terveyttä edistävien tavoitteiden mukaisesti.

### **6.8 Lääkehoito**

Pihakoivun lääkehoitoa toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta seurataan säännöllisesti ja päivitys lääkehoitosuunnitelmaan tehdään aina tarpeen mukaan.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Mervi Hautamäki, ohjaaja, terveydenhoitaja(AMK).

### **6.9 Monialainen yhteistyö**

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla näihin yhteydessä sekä sovitaan yhteistyökäytännöistä.

Pihakoivun yleisimpiä yhteistyötahoja ovat koulut sekä lasten- ja nuortenpsykiatrian poliklinikka. Pihakoivun tiloissa toimii Seinäjoen kaupungin järjestämä pienluokka, jossa voidaan tarjota koulunkäyntimahdollisuus niille oppilaille, jotka eivät jostain syystä pysty käymään koulua Pihakoivun ulkopuolella. Koulun kanssa yhteistyöstä ja tiedonkulusta vastaavat pääasiallisesti yksikönjohtaja ja omaohjaajat. Poliklinikan kanssa yhteydenpidosta ja tiedonkulusta sovitaan

lapsikohtaisesti. Verkostoneuvotteluihin Pihakoivusta osallistuvat yleensä yksikönjohtaja ja omaohjaaja/-t ja tarvittaessa yksikön vastuusairaanhoidaja.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Pihakoivussa huolehditaan asianmukaisesti palotarkastusten järjestämisestä sekä sammuttimien huollosta.

Yksikössä on erillinen turvallisuuskansio, jossa on kaikki määräykset turvallisuuteen liittyen.

Yksiköllä on myös nimetty turvallisuusvastaava, joka huolehtii yksikön turvallisuuden toteutumisesta tarkastamalla säännöllisesti fyysiset tilat, laitteet ja muut fyysiseen turvallisuuteen vaikuttavat asiat.

Turvallisuuskansiosta löytyy yksikön päivitetty poistumisturvallisuusselvitys kuin myös yksikön palo- ja pelastussuunnitelman. Yksiköllä on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille, sekä ilmoitusvelvollisuus vakavista asiakas- ja henkilöstö turvallisuuden poikkeamista Pohjanmaan hyvinvointialueelle/Aluehallintovirastoon.

Yksikön henkilökunta ja lapset on perehdytetty, kuinka toimia tulipalotilanteissa. Paloturvallisuuden ylläpitoon kuuluu myös koko yksikön alkusammutusharjoitus sekä säännölliset palosammuttimen huollot ja hormin nuohoukset. Yksikössä suoritetaan myös kuukausittain palohälytintjärjestelmän, sekä sähkölukkojen toimintakunnon tarkistus.

Pihakoivu kuuluu osaksi kokonaisuutta, jossa on oma työsuojeluryhmä, joka kokoontuu neljä kertaa vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa. Komitean tehtävä on edistää työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta sekä neuvoa turvallisuuskysymyksissä.

**Lapsen edunvalvonta** Lastensuojelun edunvalvontaa on haettava tilanteessa, jossa huoltaja ei voi puolueettomasti toimia lapsen edunvalvojana lastensuojelusasiassa.

Lastensuojeluasiassa lapsen henkilöön liittyvän edunvalvonnan hakeminen perustuu lastensuojelulakiin. Edunvalvojaa haetaan lastensuojeluasioissa ensisijaisesti lastensuojelulain 22 §:n nojalla. Säännöksen mukaan lapselle on tarvittaessa haettava edunvalvojaa käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa lastensuojeluasiassa. Lastensuojelulaki 22 § (Finlex)  
Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on velvollisuus huolehtia, että edunvalvojaa haetaan tarvittaessa. Lisäksi lapsella on mahdollisuus saada oikeusavustaja oikeuskäsittelyyn.

Ohjaajan tulee ilmoittaa edunvalvonnan mahdollisesta tarpeesta yksikönjohtajalle, jolla on velvollisuus asiasta ilmoittaa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle



## 7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Merkittävimmät yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit sekä niiden ehkäisykeinot löytyvät kuvattuna yksikön turvallisuuskansiossa (STM:n riskien arviointilomakkeet).

Vaarojen tunnistamisen riskiarviointiin ja ennakointiin on yksikön turvallisuuskansiossa erilliset lomakkeet, jossa vuosittain arvioidaan fyysinen kuormitus, fysikaaliset vaaratekijät, hallintajärjestelmien toimivuus, psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat sekä kemialliset ja biologiset vaaratekijät.

## 7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Pihakoivu 2:ssa työskentelee yksikönjohtajan lisäksi 9 vakituista työntekijää ja lisäksi sijaisia. Henkilöstömitoitus 1,3:1. Haastavien asiakkaiden vuoksi henkilöstömäärää on kuluvan vuoden aikana nostettu lisäresurssein.

Henkilökunnassa on 9 naista ja 1 mies. Koulutuksina sosionomi (AMK), sosiaalikasvattaja, sairaanhoitaja/terveydenhoitaja (AMK), lähihoitaja sekä nuoriso- ja yhteisöohjaaja. Lisäkoulutuksina henkilökunnalta löytyy mm. neuropsykiatrinen-valmentaja, ART, DKT-lastensuojelussa, traumainformoitu työote sekä hoidollinen kiinnipito.

Toiminnanjohtaja työskentelee pääasiallisesti hallinnollisissa tehtävissä.

Pääasiallinen vuorojen rakenne on se, että aamuvuorossa on 2, iltavuorossa 3 (+ lisäresurssi) ja yövuorossa 1 ohjaaja.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Pihakoivulla on käytössä vuosittain päivitettävä henkilöstösuunnitelma, jonka avulla kartoitetaan ja ennakoidaan mahdollisia lisätarpeita henkilöstölle. Olemme joustava organisaatio ja haluttu työpaikka, joten työntekijöitä on ollut melko helppo löytää.

Humana - konsernissa tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin, jne. Tunnettuutemme ja positiivinen maineemme työnantajana kasvaa koko ajan, joka osaltaan varmistaa sen, että onnistumme työvoiman hankinnassa myös tulevaisuudessa

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan. Yhtiö selvittää työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan.

Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan ihmisiä, joiden koulutus, erityisosaaminen sekä työkokemus vastaa yksikön sen hetkisiin tarpeisiin. Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi – heitä käytetään pääosin tilapäisen tarpeen kohdalla. Kaikki Pihakoivun sijaiset ovat haastateltu ja todettu tehtävään sopiviksi. Moni on tullut sijaislistalle opiskeluun liittyvän harjoittelun kautta. Sijaiset on perehdytetty tehtäviinsä. Yksikössä on lista sijaisista, joita voidaan työvuoroihin ottaa.

#### **7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja kasvatushenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys

korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö (lähiesimies), joka tekee aikataulun perehdytyksestä: 1) hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja 2) asiakastyön osalta. Pihakoivulla on käytössä perehdytysuunnitelma ja kattava perehdytysmateriaali molempiin osa-alueisiin sekä asiakastietojen käsittelyn ohjeet ja ohjeet sekä politiikat tietosuojan toteutumisen periaatteista.

Pihakoivu huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta kahdella tasolla.

1) Pihakoivu järjestää kaikille työntekijöillensä säännöllisen työnohjauksen. Pihakoivussa järjestetään myös koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset ovat liittyneet muun muassa lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Yksiköstä löytyy kirjasto lastensuojelun ajankohtaista menetelmä- ja tutkimuskirjallisuutta, johon työntekijät voivat tutustua työajalla. Yhtiö tiedottaa sekä viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa että Arjessa Yhtiöiden uutiskirjeessä säännöllisesti lakimuutoksista, uusista tutkimuksista ja työmenetelmistä.

2) Toinen taso käsittää työntekijöiden täydennyskoulutuksen ja tähän liittyvän tukiprosessin. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Pihakoivussa on vuosittain päivitettävä henkilöstön koulutussuunnitelma, jonka mukaan henkilöstön on mahdollisuus hakeutua eri koulutuksiin. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

## **7.6 Toimitilat**

Pihakoivu 2 on yksikerroksinen, L:n mallinen rakennus, jossa on 7 asiakashuonetta. Huoneet sijoittuvat kahteen asumisryhmään, joissa kummassakin on keittiö, suihku, wc:t ja oleskelutila. Lisäksi keskitalassa on keittiö, neuvotteluhuone, kodinhoituhuone, harrastehuone, wc:t, suihku ja sauna, toimisto ja henkilökunnan käytössä olevat sosiaalitalat.

Pihapiirissä toisen yksikön tiloissa toimii Seinäjoen kaupungin pienluokka.

Jokaisella lapsella on oma huone (yli 12,5 m<sup>2</sup>). Huoneessa on sänky, koulupöytä, yöpöytä, lipasto, vaatekaappi sekä nojatuoli. Lapset voivat itse sisustaa huoneensa mieluisan näköiseksi aikuisen avustuksella ja tuoda omia tavaroitaan mukanaan.

Yhteiset tilat ovat vapaasti kaikkien käytettävissä. Kaikki tilat on tarkastettu ja hyväksytty aluehallintaviraston toimesta.

### **7.7 Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään puhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Henkilökunnalla on myös käytössään turvanappi, jonka avulla he voivat kutsua paikalle Nyqsn vartijan. Hälytyspainikkeen toimivuus testataan kuukausittain ja testaukset dokumentoidaan.

Yöaikaan yövuorolaiset lähettävät toisilleen joka yö tarkistusviestit, jossa varmistetaan jokaisen yövuorolaisen hyvinvointi. Yksikössä ei ole kameroita/kulunvalvontaa.

Yksikön ovissa on sähkölukot, joihin jokaisella lapsella on käytössä oma tägi. Palohälytyksen tullessa ovet aukeavat automaattisesti lukosta.

### **7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Yksikköön hankitaan asiakkaan henkilökohtaisesti tarvitsemia apuvälineitä tarpeen mukaan. Tällä hetkellä yksikössä on sairauden ehkäisyyn ja tarkkailuun sekä fysiologisen toiminnon tutkimiseen verenpainemittari, kuumemittari, jääkaappi, lukitut lääkekaapit, koodilukolla oleva lääkehuollon avainkaappi sekä ensiaputarvikkeet, joiden toimimisesta ja uusimisesta huolehditaan tilanteen niin vaatiessa. Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa vastuusairaanhoidaja.

## **8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen**

### **8.1 Asiakastietojen käsittely**

Yksikön henkilökunnan ja harjoittelijoiden perehdytykseen kuuluu pakollinen GDPR-koulutus. Henkilökunta huomioi toiminnassaan asiakastietojen arkaluonteisuuden käsittelemällä, arkistoimalla ja tuhoamalla tiedot asianmukaisesti. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan salassapitovelvollisuutta ja niitä käsitellään aina luottamuksellisesti. Yksiköllä on Henkilötietolain 523/99 10§:n mukainen rekisteriseloste asiakastietojen dokumentoinnista ja rekisteröinnistä.

Yksikön tiloissa, joissa säilytetään asiakastietoja sisältäviä asiakirjoja, pidetään lukittuina. Lukitus on järjestetty siten, että tiloihin eivät pääse ne, joilla ei ole sinne oikeutta. Henkilökunta on velvoitettu huolehtimaan siitä, ettei toimipisteissä vierailevat henkilöt pääsevät näkemään mitään arkaluonteista materiaalia. Asiakastietojen säilytykseen ja yksikön tiloissa liikkumiseen kiinnitetään huomioita ja estetään luottamuksellisen tiedon pääsy ulkopuolisten henkilöiden käsiin.

Mahdolliset tietosuojapoikkeamat kirjataan Gurufield poikkeama järjestelmään, josta ne ohjautuvat Humanan tietosuojavastaavalle.

**Tietosuojavastaava** Ulla Hirvelä, sp. ulla.hirvelä@humana.fi

Humana Oy:n rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat yhtiön pilvipalvelussa kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

## 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset.

Asiakaskirjaaminen on oikea-aikaista ja sitä tehdään aamu-, ilta-, ja yövuorossa. Kirjaamisen tärkein tarkoitus on kuvata työskentelyä arjessa lasten kanssa; keskustelut, toiminnallisuus, toimintakyky ja tavoitteellinen työskentely. Kirjaamisessa tuodaan myös esiin päivänkulku tapahtumineen ja mahdolliset yhteydenpidot lapsen läheisverkoston kanssa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan lisäksi lapsen hoitoon liittyvät sovitut ja päätetyt asiat. Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät kirjaamiset ovat kattavia ja kuvaavia perusteluineen.

Lasten osallisuutta huomioidaan kirjaamisessa osallistavan kirjaamisen käytännöllä ja lapset osallistuvat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelman tekoon. Lapset saavat tuoda omia näkökulmiaan säännöllisesti myös kuukausikoosteisiin.

Lähiesimiehet tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta

# 9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Pihakoivu 2 toimintasuunnitelma 2023-2024 on tehty 14.4.2023. Suunnitelmassa kirjataan auki nykyisen toiminnan kehittäminen ja varmistaminen, toiminta-ajatus, arvot, visio ja strategia sekä strategiset valinnat, painopisteet ja muut linjaukset.

Omaevalvonta suunnitelma käydään lävitse kehittämisen näkökulmasta seuraavan kerran elokuussa 2024 koko työryhmän kanssa tiimipäivässä. Tämän pohjalta omaevalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat päivitykset.

## 10 Oma-**valvontasuunnitelman seuranta**

Paikka ja päiväys: Ylistaro 15.04.2024

Allekirjoitus: Katja Mantila



## 11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

### TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa

omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.