

Humana

Pihakoivu 3  
Yksikön  
omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**  
Minna Mikkilä

**Pvm**  
20.12.2023

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
2.1	Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	5
2.2	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	5
2.3	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	7
4	Omaevalvonnan toimeenpano .....	8
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	8
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	8
4.3	Riskienhallinnan työnjako .....	10
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista .....	11
4.5	Riskien tunnistaminen .....	12
4.6	Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §).....	12
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	13
4.8	Korjaavat toimenpiteet.....	13
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	13
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma .....	13
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	14
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	16
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	17
5.5	Asiakkaan oikeusturva.....	17
5.6	Omaohjaaja .....	19
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	20
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	20
6.2	Koulunkäynti.....	20
6.3	Ravitsemus.....	20
6.4	Hygieniäkäytännöt .....	21
6.5	Infektioiden torjunta .....	21
6.6	Kestävä kehitys.....	21
6.7	Terveyden- ja sairaanhoito .....	22
6.8	Lääkehoito .....	22
6.9	Monialainen yhteistyö.....	22
7	Asiakasturvallisuus .....	23
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	23
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....	24
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	24
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	24
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	25
7.6	Toimitilat .....	26

7.7	Teknologiset ratkaisut .....	27
7.8	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet .....	27
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	27
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	27
8.2	Asiakastyön kirjaaminen .....	28
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	28
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	28
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	29

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky

Y-tunnus: 1991926-0

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Seinäjoki

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky, Pihakoivu 3

Katuosoite: Ojasalonkuja 5

Postinumero: 61400

Postitoimipaikka: Ylistaro

Sijaintikunta: Seinäjoki

Palvelumuoto: Lastensuojelun laitoshoido / ympärivuorokautinen laitoshoido

Esihenkilö: Minna Mikkilä

Puhelin: 0445504048

Sähköposti: [minna.mikkila@humana.fi](mailto:minna.mikkila@humana.fi)

Henkilöstömäärä: 1.3:1. Yksikönjohtaja sekä yhdeksän ohjaajaa

## **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (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 palvelusopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen asiakkuus on lähiesihenkilön tiiviissä ohjauksessa.

Pihakoivu 3:ssä on ostopalveluna:

- Lääkehuolto: Ylistaron apteekki
- Työnohjaus: Työnohjaaja Arja Haapaharju
- Ruokapalvelut: S-market Ylistaro
- Työterveys: Terveystalo
- Kiinteistöhuolto: L&T Kiinteistötekniikka

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Omavalvonnan suunnitteluun ja sen päivittämiseen ovat osallistuneet Pihakoivun johtoryhmä sekä Pihakoivu 3:n henkilökunta. Henkilöstön osallisuus omavalvontasuunnitelman seurantaan ja päivittämiseen varmistetaan yksikön säännöllisissä henkilökuntapalavereissa tai muutoin, jos arjessa tapahtuu muutoksia, jotka omavalvontasuunnitelmaan on hyvä päivittää. Omavalvonnan suunnittelusta vastaa yksikönjohtaja Minna Mikkilä, [minna.mikkila@humana.fi](mailto:minna.mikkila@humana.fi).

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja hyväntoimintasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön toimiston oven vieressä olevalla seinällä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä myös Humanan toimipistekohtaisilla nettisivuilla.

Hyvän kohtelun suunnitelmaa tarkastetaan 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 3 tarjoaa seitsemälle (7) huostaanotetulle tai avohuollon tukitoimenpiteenä sijoitetulle lapselle turvallisen sekä kodinomaisen asuin- ja elinympäristön.

Pihakoivu 3 on sijaishuollon erityisyksikkö, jossa pääasiallisena kohderyhmänä ovat ympärivuorokautista laitoshoidon tarvitsevat lapset, jotka hyötyvät vahvemman tuesta ympärillään. Yksikössä työskentelee yksikönjohtajan lisäksi yhdeksän sosiaali- ja terveysalan ammattilaista. Yksikkö on profiloitunut pääasiassa psyykkisesti oireilevien sekä käytöshäiriöisten lasten hoitoon ja huolenpitoon. Tavoitteenamme on luoda puitteet, jossa lapsi voi kokea olonsa turvalliseksi ja jotka antavat mahdollisuuden kiinnittymiseen sekä kokemuksen itsensä

merkityksellisyydestä ja hyväksytyksi tulemisesta. Pihakoivu 3 mahdollistaa ja turvaa lapsen 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 yhteisöpäätoöksenteon kautta (yhteisöpalaverit). Lapsen yksilölliset tarpeet kartoitetaan ja huomioidaan arjessa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma rakennetaan Pihakoivussa yksilöllisesti jokaisen lapsen tarpeet ja haasteet huomioiden. Moniammatillisen tiimin työotetta ja tapaa työskennellä ohjaavat lastensuojelulain lisäksi Humanan arvot. Perhekeskeisyys näkyy Pihakoivun toiminnassa siten, että lapsen perhe sekä läheiset pidetään mukana koko sijoituksen ajan rinnalla kulkijoina ja aktiivisina toimijoina prosessissa. Lapsen perhetaustat selvitetään ja ne huomioidaan yksilöllisessä työskentelyssä.

Lapsia tuetaan ja kannustetaan koulun käyntiin. Lapset käyvät koulua muun muassa Ylistarossa sijaitsevassa Kirja-Matin alakoulussa, Ylistaron yläkoulussa, ammatillisissa koulutuksissa esimerkiksi Seinäjoella tai Ilmajoella. Bussiyhteydet lähikuntiin mahdollistavat lasten opiskelun myös muilla paikkakunnilla. Lisäksi Pihakoivu 3:n yhteydessä 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.

Pihakoivu 3:ssa työskentelee moniammatillinen henkilökunta, jonka koulutus pohja antaa mahdollisuuden nähdä lapsen asioita eri näkökulmista. Näin myös jokaisen lapsen kasvua ja kehitystä voidaan tukea monipuolisemmin ja yksilöllisemmin. Pihakoivun yksikönjohtaja vastaa, että sijoitettujen lasten 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 kehittämistä. 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 perehdytysuunnitelman mukaisesti. Työssä jaksamisen kannalta on myös tärkeää, että henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti työnohjausta ja tyky-toimintaa. Henkilökuntaa tuetaan Epassi liikunta- ja kulttuurikortilla, jolla jokainen voi valita yksilöllisesti omaa hyvinvointia tukevia palveluita. Lisäksi selvitetään henkilökunnan mahdollisuuksia ja halukkuutta osallistua koulutuksiin. 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.

Kasvatus ja hoito Pihakoivussa toteutuu hyvän kulttuurin, ohjaavan kasvatuksen, yhteisöllisyyden sekä yhteistyön kautta. Yhteistyö on aktiivista ja tärkeä osa Pihakoivun toimintaa. Yhteistyötä

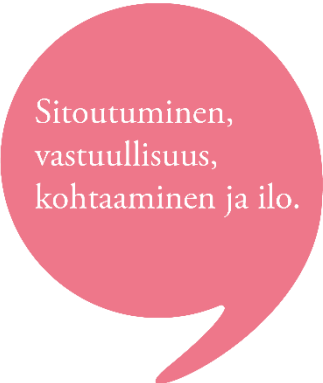
tehdään sijoitetun lapsen perheen, sijoittavan kunnan, koulun sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Yhteistyöstä vastaa yksikönjohtaja sekä omaohjaajat. Kehitämme aktiivisesti uudenlaista näkökulmaa lasten kasvattamiseen ja hoitamiseen, sekä haemme vaihtoehtoisia toimintamalleja muutoksen tiellä. Pyrimme huomaamaan hyvän, olemme rinnalla kulkijoita ja toivon luoja heikoillakin hetkillä, kannustamme yrittämään, sanoitamme tilanteita, heittäydymme matkaan mukaan sinnikkyydellä ja positiivisella elämäntuntemuksella.

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 opiskelu ja tätä kautta opintojen suorittaminen/loppuun saattaminen, mikä tukee lapsen kiinnittymistä arkeen sekä yhteiskuntaan pitkällä aikavälillä.

Lasta koskeva dokumentointi tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. DomaCareen kootaan myös kuukausikoosteet, hoito- ja kasvatussuunnitelmat, mahdolliset rajoituspäätökset, loppuraportti sekä muut sähköiset dokumentit. Lapsen 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 ydinosaamista. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntilanne. 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 laatu-poikkeamissa 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. Henkilökunnalle järjestetään myös jatkuvasti täydennyskoulutusta lasten erityistarpeet huomioiden. Säännöllinen työhohjaus 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 esihenkilölle sekä poikkeamasta tehdään sähköinen ilmoitus Gurufieldiin.



Jokainen ilmoitus käsitellään erikseen analysoiden juurisyitä ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös anonymisti. 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 esihenkilöt 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 perehdytyskansio, 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 esihenkilöpäivystys.
- 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.

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita:

- Pihakoivun tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.
- Työ tapahtuu pääasiallisesti yksikössä, mutta työskentelyä on myös asiakkaiden kotona ja julkisilla paikoilla, harrastusten tai toiminnan parissa. Työ on osittain liikkuvaa, vaihtelevaa ja saattaa sisältää siirtymiä päivän aikana kaupungista toiseen.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsinkin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimitilat, säännölliset henkilökuntapalaverit, esimiehen jatkuva päivystys, työparityöskentely ja työkaverit.
- Mahdollinen riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan M-filesiin. Selvitys toteutettiin tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.
- Pihakoivussa on työntekijöille perehdytyskansio, 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.
- Työ on yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys.
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

- Pihakoivussa on käytössään varhaisen tuen malli, jonka avulla pyritään edistämään työkykyä ja ennaltaehkäisemään työkyvyn heikkenemistä.

#### **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.

Yksiön 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 mittausta

-Palautteet asiakkailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta

Henkilöstöpalaveri:

-Palautteet ja havainnot henkilöstöltä

Gurufield -poikkeamajärjestelmä

- Gurufieldin ilmoitukset

- Itsearvioinnit

- Tarkastuskäynnit

#### **4.5 Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn on sovittu säännölliset toimintatavat, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan esim. turvallisuuskävelyt, Gurufield-poikkeamajärjestelmän poikkeamailmoitukset, työsuojelutoimikunnan kokoukset.

- 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 laatu-poikkeamien 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 §)**

Työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä toimipisteen vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden sekä tehdä kyseiseen epäkohtaan tai epäkohdan uhkaan liittyvä poikkeamailmoitus Gurufieldiin.

Palvelun vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Palveluntuottajan (yksikön vastuuhenkilön) tulee ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita toimipiste ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Yksikön vastuuhenkilö tiedottaa ilmoitusvelvollisuudesta yksikössä työskenteleville työntekijöille ja uudet työntekijät perehdytetään ilmoituksen tekemiseen osana perehdytysprosessia.

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

Pihakoivussa käsitellään säännöllisesti asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja kirjatut läheltä piti tilanteet yhdessä yksikön työryhmän kanssa, yksikönjohtajan tuella. Näiden pohjalta tehdään suunnitelmaa tulevaa varten, lapsikohtaisesti, jotta vältytään samanlaisilta poikkeamilta jatkossa. Kaikkien poikkeamien käsittelyssä ja asioiden selvittämisessä toimitaan avoimuuden ja luottamuksen periaatteita korostaen. Pihakoivussa 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 huostaanotettuna, 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 lähiesihenkilön 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 tiimipalavereissa. 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 asiakassuunnitelmaneuvoittelussa 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 päivärhythmi 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 asiakassuunnitelmaneuvoittelussa 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 selvittämässä 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 esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet (kts. asiakastyönpoikkeamakaavake).

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

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esihenkilön 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 kausiyhteenvedoon. 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 esihenkilöön.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään (DomaCare, asiakastyönpoikkeama). Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti (vuorokauden kuluessa) reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö 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.

Asiakaskokemuspohja (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 esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Myös nämä suullisesti tulleet palautteet pyritään saamaan mukaan ja merkitsemään sähköiseen järjestelmään.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kuukausi- / kausiyhteenvedot. 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

### **Sosiaaliasiamies**

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

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

**Taina Holappa** p. 040 830 2020

puhelinajat:

ti klo 12-13

ke klo 8.30-10

Puhelinaikojen ulkopuolella numeroon voi jättää soittopyynnön.

[sosiaaliasiamies@seamk.fi](mailto:sosiaaliasiamies@seamk.fi)

### **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:

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

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).

Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa

kirjaamo.lansi@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 018 450

Faksi: 06-317 4817

Avoinna: ma-pe klo 8.00–16.15

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>

### **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 Ravitseminen

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 elämönhallintataitoja. Harjoittelemme käyttämään oikeita välineitä, huoltamaan sekä vaatteita, että huonetta asianmukaisesti.

#### **6.5 Infektioiden torjunta**

Koska taudinaiheuttajia on aina liikkeellä ja useimmissa infektio-taudeissa tartuttavuus on suurta jo ennen oireiden puhkeamista, on tärkeää, että hygieniaohteita 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 3: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 3: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 Tiia Puska, ohjaaja, sairaanhoitaja (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. Lasten- ja nuorten poliklinikan kanssa yhteydenpidosta ja

tiedonkulusta sovitaan lapsikohtaisesti. Verkostoneuvotteluihin Pihakoivusta osallistuvat yleensä yksikönjohtaja ja omaohjaaja/-t ja tarvittaessa yksikön vastuusairaanhoitaja.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten, mm. poliisin ja palotoimen kanssa. Yksikköön järjestetään säännöllisesti lainmukaiset palotarkastukset, palotatarkastajan toimesta.

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. Ryhmän 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 terveellisyyteen 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 3:ssa työskentelee yksikönjohtajan lisäksi yhdenkäsän vakituista työntekijää ja lisäksi sijaisia. Henkilöstömitoitus 1,3:1. Henkilökunnassa on kahdeksan naista ja kaksi miestä. Koulutuksina sosionomi (AMK), sairaanhoitaja (AMK), lähihoitaja sekä nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja. Lisäkoulutuksina henkilökunnalta löytyy mm. neuropsykiatrinen-valmentaja, ART, perhetyön erikoistumisopinnot, seksuaalineuvoja, traumainformoitutyöote ja hoidollinen kiinnipito.

Toiminnanjohtaja työskentelee pääasiallisesti hallinnollisissa tehtävissä.

Pääasiallinen vuorojen rakenne on se, että aamuvuorossa on kaksi, iltavuorossa kolme ja yövuorossa yksi ohjaaja.

## 7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö 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, osallistamalla 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**

Yksikön 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 (lähiesihenkilö), 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 henkilöstöpalaverissa 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 3 on yksikerroksinen, H: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, lääkkeenjakuhuone ja henkilökunnan käytössä olevat sosiaalitynit. Pihakoivu 3:ssa sijaitsee myös Tukipuun perhekuntoutusasunto. Yksikön yhteydessä 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 vartijan. Yöaikaan yövuorolaiset tekevät varmistusviestityksen toisiin Pihakoivun yksiköihin, jossa varmistetaan jokaisen yövuorolaisen hyvinvointi. Yksikössä ei ole kameroita/kulunvalvontaa.

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

### 7.8 Terveystieteiden 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 lääkehuoneen avainkaappi sekä ensiaputarvikkeet, joiden toimimisesta ja uusimisesta huolehditaan tilanteen niin vaatiessa. Terveystieteiden 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 veloitettu 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 Gurufiel poikkeama järjestelmään, josta ne ohjautuvat Humanan tietosuojavastaavalle.

**Tietosuojavastaava** Ulla Hirvelä, [ulla.hirvela@humana.fi](mailto:ulla.hirvela@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

Uusi työntekijä perehdytetään asiakastyönkirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmiin työsuhteen alussa. Työntekijöillä on omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmä Domacareen. Yksikössä on perehdytys- ja työohjekansiossa erillinen ohjeistus koskien kirjaamisen käytäntöjä, joka toimii ohjenuorana asiakastyönkirjaamisessa.

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 ja lapset osallistuvat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelman tekoon sekä osallistuvat tuomaan omia näkökulmia kuukausikoosteisiin.

Lähiesihenkilöt 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 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

- Asiakastyön kirjaamisen vahvistaminen, kohti Kantaa.
- Työhyvinvoinnin ylläpitäminen
- Kasvatuskumppanuus

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Seinäjoki, 20.12.2023

Allekirjoitus: Minna Mikkilä

# 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.