KUNTOLAT

Suomen Kuntolat Oy

Omavalvontasuunnitelma

Rovaniemen Kuntola, Juhani Seikkula

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 4
1.4 Päiväys 6
2. Asiakasturvallisuus 6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 9
2.4 Muistutusten käsittely 18
2.5 Henkilöstö 22
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 27
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 28
2.8 Toimitilat ja välineet 28
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 30
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 31
2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 32
2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 35
3. Omavalvonnan riskienhallinta 36
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 36
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 37
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 44
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 46
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 46
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 47
4.1 Toimeenpano 47

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 47
Liitteet 48

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi

Suomen Kuntolat Oy

Y-tunnus 2754539–3

Suomen Kuntolat Oy on perustettu vuonna 2022. Yritys on täysin suomalaisessa omistuksessa.

Toimiala

Ympärivuorokautinen lastensuojelun laitoshuolto

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimintayksikkö: Rovaniemen Kuntola, Palkisentie 10, 96100 Rovaniemi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Rovaniemen Kaupunki, Lapin hyvinvointialue, Johtava sosiaalityöntekijä 0168602130

Palvelumuoto ja asiakasryhmä: Lastensuojelun vaativa laitoshoito, pienryhmä, 4 paikkaa. Lapsi- ja nuorisopsykiatrian ja sijaishuolto.

Esihenkilö: Juhani Seikkula

Puhelin: 050 553 1379

Sähköposti: juhani.seikkula@kuntolat.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)*

Palvelu, johon lupa on myönnetty: ympärivuorokautinen lastensuojelun laitoshuolto. Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut). Rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.12.2023. Muutosrekisteröinti 5.6.2024.

Sijaintihyvinvointialueen tarkastus 16.10.2024

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Rovaniemen Kuntola on neljäpaikkainen pienyksikkö, joka järjestää ympärivuorokautista lastensuojelun vaativaa laitoshoitoa 10–17-vuotiaille sijoitetuille lapsille- ja nuorille kaikille hyvinvointialueille. Yksikkö sijaitsee Lapin hyvinvointialueella.

Palvelu on suunnattu vakavasti oirehtiville lapsille, jotka tarvitsevat sosiaalista ja kasvatuksellista kuntoutusta, jota voidaan järjestää vain laitoshoidossa. Lapsilla on tarve kuntoutukseen normaalia pienemmässä asumisryhmässä ja normaalia suuremmalla henkilöstömitoituksella. Palvelu on suunnattu erityisesti psykiatrisesti ja neuropsykiatrisesti oirehtiville lapsille. Sijoitetulla lapsella voi olla lisäksi vaikeita käytöshäiriöitä, asosiaalista käyttäytymistä ja ongelmia koulunkäynnissä ja läheissuhteissa. Yksikön lapset käyvät koulua Rovaniemen sairaalakoulun yhteydessä kaupungin erityisopettajan pienryhmässä.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- Työnohjaus ja konsultaatio Coronaria Oy
- Kiinteistöpalvelut: Exxm Oy sekä tuntityöntekijä, siivous ostopalveluna
- Lisäksi vaihtelevilta alihankintakumppaneilta voidaan ostaa erilaisia konsultatiivisia palveluita, kuten henkilöstön koulutusta ja työnohjauspalveluita sekä erityisasiantuntijoiden työpanosta.

Toimintaa ohjaavat arvot

- **Vastuullisuus -** Toimimme vastuullisesti suhteessa toisiimme ja ympäristöön. Teemme päätöksiä, joiden takana seisomme.
- **Osallisuus -** Panostamme osallisuuteen ja vahvistamme toimijuutta. Lapsen / nuoren sekä henkilöstön on mahdollisuus vaikuttaa omaan ja yhteiseen arkeen yksiköissä.
- **Arvostus -** Arvostamme lapsen / nuoren elämäntarinaa, perhettä ja kokemuksia. Arvostamme toistemme osaamista ja työpanosta.

Pienyksikön kuntoutus- lastensuojelu- ja perhetyön tavoitteena on varmistaa oirehtivan lapsen riittävän vahva ammatillinen tuki sekä turvallinen kasvuympäristö hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen.

Toimintaperiaatteemme

- **Yksilöllisyys**: Lapsen yksilöllinen kohtaaminen arjessa sekä yksilöllinen hoito, kuntoutus ja kasvatus.
- **Kuntoutusosaaminen:** Erityisosaamisella ja korkealla henkilöstömitoituksella varmistetaan lapsen mahdollisuudet saada tarvitsemansa tuki elämänhallinnan ja toimintakyvyn korjaamiseksi ja edistämiseksi. Tavoitteellinen toiminta arjessa on toiminnan peruspilari.

- **Erittäin vahva arjen- ja koulunkäynnin tuki:** Toiminnallinen, psykososiaalinen ja ammatillinen tuki arjenhallintaan ja koulunkäyntiin.
- **Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden kunnioittaminen ja vahvistaminen:** Lapsen mielipiteen ja toiveiden huomioiminen kaikissa arjen tapahtumissa.
- **Verkostosaaminen:** Perhetyön ja verkostotyön arvo on tunnistettu, perehdytetty ja viety käytäntöön. Tehdään tiivistä ja matalan kynnyksen yhteistyötä perheiden, terveydenhuollon, koulun ja muiden lapsille tärkeiden verkostojen kanssa moniammatillisesti. Tunnistetaan lapsen elämän eri verkostot ja niiden merkitys.
- **Turvallisuus:** Selkeät toimintaohjeet ja yhteisesti sovitut toimintamallit. Riskienhallintaan panostettu erityisesti huomioiden asiakasryhmän erityistarpeet. Ennakoidaan mahdollisia riskejä. Lapsilla on oma henkilökohtainen turvasuunnitelma. Huomioidaan myös yksikössä vierailevat eläimet ja lasten omat lemmikit sekä mahdolliset allergiat ja eläinten tuomat riskit. Hyvä kohtelu ulottuu myös eläimiin kaikkien taholta.
- **Itsenäisyyden tukeminen:** Jokaista lasta ja nuorta tuetaan kohti mahdollisimman itsenäistä elämää. Arjen taitoja harjoitellaan yksikön arjessa lapsen ja nuoren tarpeiden mukaisella tavalla. Tavoitteena on mahdollistaa mielekäs ja mahdollisimman itsenäinen elämä. Itsenäisyyttä tukemaan sovitaan tarvittaessa erilaisia tukikeinoja myös jatkosuunnitelmaa tehtäessä sijoituksen loppuvaiheessa hyvissä ajoin.

Työn ammattieettiset periaatteet

- Korkea ammatillinen osaaminen, joka turvaa työn laatua.
- Perhe- ja verkostokeskeisyys sekä niihin liittyvien selkeiden toimintamallien noudattaminen
- Ratkaisukeskeisyys arkielämässä – tulevaisuusorientaatio ja motivaation löytyminen omaohjaajatyöskentelyn lähtökohtana
- Empaattisuus, huumori ja henkilöstön ja asiakkaiden omien vahvuuksien käyttäminen kuntoutustyössä. Hyvä, eheyttävä ja korjaava vuorovaikutus päivittäisessä työssä.
- Vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri.
- Lapsen oikeuksien, osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien tukeminen.
- Mahdollisuus omiin uskonnollisiin ja kulttuurillisiin ominaispiirteisiin ja tapoihin elää
- Terveellisen elämäntavan oppiminen. Aktiivisuus ja toiminnallisuus terveessä ja turvallisessa ympäristössä. Lapsen edun ensisijaisuus.
- Uuden näkökulman mahdollistaminen lapsen ohjauksessa ja kuntoutustyössä.
- Ymmärryksen lisääminen ja lapsen näkökulman huomioiminen myös oirehdinnan ollessa voimakkaimmillaan.

Yksikön toimintaperiaatteet käydään esimerkein läpi perehdytysprosessissa. Yksikönjohtaja seuraa ja tukee toimintaperiaatteiden ja lakien päivittäistä toteutumista yksikössä.

Toteutumista seurataan asiakas- tilaaja ja läheiskyselyjen avulla. Kyselyiden tulokset puretaan työyhteisön työnohjauksissa sekä nuorten viikko palavereissa lasten kanssa.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on laadittu 1/2024.

Omavalvontasuunnitelman päivitys:

3/2024, 7/2024, 9/2024, 3/2025, 11/2025, 4/2026, 8/2026, 12/2026

Tietoturvan omavalvontasuunnitelma on laadittu 6/2024, päivitetty 8.9.2025. Päivittämisen vastuuhenkilönä on yksikönjohtaja Juhani Seikkula yhdessä tietosuojavastaavan kanssa.

2. Asiakasturvallisuus

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Laadunhallintaan käytetään apuna GURUFIELD-järjestelmää, joka on digitaalinen työkalu. GURUFIELD-järjestelmä mahdollistaa laadunvalvonnan, palvelun arvioinnin ja sen avulla valvotaan henkilöstöön ja asiakkaisiin kohdistuvia poikkeamia. Näistä poikkeamista tehdään raportti ja korjaavien toimenpiteiden suunnitelma välittömästi poikkeamien havainnoinnin jälkeen. Järjestelmä mahdollistaa ajantasaisen omavalvonnan, kehittämisen raportoinnin ja seurannan sekä arvioinnin. Jokainen henkilöstön jäsen on perehdytetty järjestelmän käyttöön ja he merkitsevät havainnot järjestelmään, joka varmistaa asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta kehittämistyökaluna.

Olemme ottaneet käyttöömme Whistleblower- ilmoituskanavan niin sisäiseen käyttöömme kuin yrityksemme verkkosivuille esim. vanhempien palautteen antamista helpottamaan. Whistleblower- kanavan kautta voi tehdä ilmoituksen ja antaa palautetta nimettömästi.

Laatuvaatimuksia toiminnallemme ovat:

- Palvelua toteutetaan lapsilähtöisesti heitä kunnioittaen, kuunnelleen ja osallistaen.
- Lasten perheiden kanssa tehdään aktiivisesti työtä
- Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ollaan tiiviissä yhteistyössä
- Rajoitustoimia pyritään välttämään ja niitä tarvittaessa käytetään lakien ja määräysten mukaisesti
- Yksikössä on aikuisjohtoinen, strukturoitu ja aktiivinen arki ja kaikilta työntekijöiltä edellytetään sitoutumista yrityksen arvoihin sekä toimintamalleihin

Yksikössä työtä tehdään turvallisuus edellä. Työntekijät käyvät vuosittain turvallisuuskoulutuksen, lapsille laaditaan turvasuunnitelma sekä turvallisuuspuhetta pidetään arjessa yllä. Lasten oirehdintaan reagoidaan nopeasti ja heillä on oma aikuinen ohjaamassa ja läsnä tuen tarpeen ilmetessä.

Asiakastyön laatua ja tuloksellisuutta arvioidaan ja seurataan asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla sekä lisäksi erilaisin vointia, tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta kuvaavin, sovituin mittarein säännöllisesti. Näitä mittareita ovat YP-CORE, SDQ sekä SMFQ, jotka täytetään ohjeiden mukaisesti, ja joiden käyttöön henkilöstö perehdytetään. Yksikönjohtaja valvoo, että mittareita hyödynnetään. Henkilöstö perehdytetään palvelukuvauksiin, palveluntuottajan ohjeisiin sekä työskentelyn laadullisiin odotuksiin ja niiden toteutumista arjessa seurataan yksikönjohtajan ja vastaavien ohjaajien toimesta.

Asiakasturvallisuudesta ja tietosuojasta huolehditaan arjessa ja mm. lääkehoidon turvallisuuden varmistamisella useamman henkilön tarkastuksen kautta ja tietosuojasta vuosittaisen tietosuojatentin avulla sekä lokitietojen seurannalla. Etätapaamiset esim. yhteistyökumppaneiden kanssa sekä mahdolliset puhelut tapahtuvat tietosuojatussa ympäristössä. Asiakasturvallisuudesta huolehditaan myös riittävän vahvalla henkilöstöresurssilla, jota arvioidaan jatkuvasti. Tarpeen kasvaessa henkilöstöä lisätään huolimatta lapsille asetetuista mitoituksista, jotta turvallisuus säilyy kaikissa tilanteissa.

Yksikössä on laadittu dokumentit, jotka sisältävät asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyviä ohjeita ja toimintamalleja ja näin turvaavat palvelun laatua.

- Turvallisuusopas asiakastyöhön
- Asiakasasiakirjojen käsittelyn ohjeistus, tietoturvasuunnitelma ja ohjeet
- Toimintaohjeet haastavissa asiakastilanteissa ja väkivaltatilanteissa sekä yksin työskennellessä.
- Laatupoikkeamien, palautteen ja reklamaatioiden käsittelyohje, GURUFIELD
- Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteutumisessa
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ja palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus
- Toimintaohjeet asiakkaaseen tai henkilöstöön kohdistuvissa asiakas- tai työturvallisuustilanteissa (epäily seksuaalisesta häirinnästä, epäasiallinen käytös jne.)
- Päihdeohjelma
- Suunnitelma riskienhallinnasta, varautumisesta ja työsuojelun toimintaohjeet

- Varautumis- ja valmiussuunnitelma
- Toimintaohjeet poikkeusoloihin: toimintaohjeet tulipalotilanteisiin, pitkät sähkökatkot ja lämmönjakelun katkot, toimintaohjeet vedenhuollon ongelmiin, sisälle suojautumis-ohjeet.
- Pelastussuunnitelmat ja toimintaohjeet pelastustilanteissa
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Siivous- ja hygienia- ohje
- Lääkehoitosuunnitelma

Muut yksikön omavalvontaa ohjaavat dokumentit

- Hyvän kohtelun suunnitelma ja opas 2025
- Henkilöstökäsikirja, joka sisältää toimintaa ja kuntoutustyötä ohjaavia toimintaohjeita.
- Uuden työntekijän perehdytys
- Sijoittamissuunnitelma
- Täydennyskoulutussuunnitelma
- Arkistointiohje
- Ohje lapsen luvatta laitoksesta poistumisen varalta
- Henkilöstön roolit ja vastuut

Asiakasturvallisuuden perustana on osaava ja hyvin perehdytetty henkilökunta. Henkilökunta on koulutettu ja sitoutettu asiakaslähtöisiin ja osallisuutta vahvistaviin menetelmiin sekä kuntouttavaan terapeuttiseen orientaatioon. Henkilökunnalle on laadittu yhteinen koulutussuunnitelma ja henkilöstön EA-valmius on ajan tasalla jatkuvasti ja katkeamatta. Henkilöstöresurssin tarvetta arvioidaan jatkuvasti suhteessa lasten tarpeisiin. Hoidossa, kasvatuksessa ja kuntoutuksessa arvioidaan yksilöllinen tuen ja ohjauksen tarve. Kuntolassa järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksia sekä turvallisuuskävely. Lain mukaiset palotarkastukset tehdään kerran kahdessa vuodessa.

Lapsen kanssa keskustellaan ja häneltä pyydetään palautetta kuulluksi tulemisesta ja turvallisuuden tunteeseen liittyvistä kokemuksista. Asuintiloissa ja koko toimintaympäristöä suunniteltaessa on huomioitu asiakasturvallisuuteen liittyvät näkökohdat.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä valvoo osaltaan sijaishuollon toteutumista. Sosiaalityöntekijöiden kanssa keskustellaan lapsen tarpeista ja tilanteesta. Lapselle pyritään luomaan turvallinen elinympäristö, joka tarjoaa tukea ja suojelua. Lapsen yksilölliset tarpeet

huomioidaan aina ja hänelle järjestetään tarvittavat tukitoimet ja palvelut. Hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä tarkastuskäyntien yhteydessä ja kehitetään toimintaa annetun palautteen mukaisesti.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palvelun laadusta vastaa yksikönjohtaja yhdessä henkilöstön ja yrityksen johdon kanssa.

Yksikkö ja sen koko henkilöstö on sitoutunut tuottamaan palvelua palvelukuvauksen mukaisesti lakeja noudattaen. Yksikönjohtaja varmistaa, että sopimuksiin pohjautuvat palvelukuvaukset ja lait ovat henkilöstön tiedossa ja he ovat niihin perehtyneet riittävässä määrin sekä palvelua tuotetaan ohjeistusten mukaisesti. Laadunhallintaa arvioidaan säännöllisesti henkilöstön palavereissa ja kehittämispäivissä. Laadulle rakennetaan kehittämissuunnitelman mukaiset kehittämiskohteet, jotka kirjataan omavalvonnan raportointiin 4 kk välein.

Laadunvalvonta on tärkeä osa yksikönjohtajan päivittäistä toimintaa ja hän saa apua siihen yksikön vastaavilta ohjaajilta sekä yrityksen johdolta. Yksikönjohtaja seuraa työntekijöiden toimintaa lasten kanssa, huolehtii palveluntuottamisen toteutumisesta ohjeistusten mukaisesti ja tarvittaessa puuttuu toimintaan välittömästi. Yksikönjohtaja käy säännöllisiä palaute- ja kehittämiskeskusteluja työryhmän sekä yksittäisten työntekijöiden kanssa.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan yritykselle kehitetyn asiakasarviotyökalun avulla, jossa on keskeiset asiakkaan hyvinvointiin, haasteisiin ja tarpeisiin liittyvät kysymykset sekä yksilölliset asiat, jotka esimerkiksi auttavat asiakasta rauhoittumaan haastavissa tilanteissa, mielitymykset jne. Arviointia tehdään yhdessä lähettävän tahon, Kuntolan asiakasohjauksen ja yksikönjohtajan sekä mahdollisesti edeltävän sijoituspaikan kesken. Arvioinnissa keskeistä on arvioida parhaan mahdollisen sijoituspaikan löytyminen lapselle Kuntolan yksiköistä, joissa silloisella hetkellä on vapaita asiakaspaikkoja. Hyvinvointialueen, vanhempien ja lasten toiveita kuunnellaan arvioinnissa.

Laitospaikan sopivuus pyritään varmistamaan ennen sijoitusta tutustumalla yhteistyössä asiakasohjausyksikön ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa lapsen tilanteeseen sekä erityisiin tarpeisiin. Lapselle ja hänen huoltajilleen järjestetään tutustumiskäynti laitokseen ennen muuttoa. Tutustumiskäynnillä esitellään yksikkö, näytetään tuleva oma huone, kerrotaan laitoksen toimintatavoista ja vastataan mahdollisiin kysymyksiin.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakassuunnitelmapalaverissa sovitaan lapselle järjestettävät tarvittavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Yksikössä varmistetaan lasten suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen ottamalla ne osaksi henkilöstön perehdytysmateriaalia. Yksikönjohtaja ja sairaanhoitaja perehdyttävät henkilöstön, neuvovat ja ohjaavat sekä seuraavat ohjeiden noudattamista.

Kiireettömän sairaanhoidon tilanteessa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat työntekijät arvioivat yhdessä lapsen kanssa lääkäripalveluiden tarpeen. Tarvittavat palvelut järjestetään Rovaniemen terveyspalveluiden tai poikkeustilanteessa yksityisen lääkäriaseman kautta, mikäli lapsi ei pääse vastaanotolle. Tällöin lääkäri tekee käynnin lapsen luona tämän omassa yksikössä. Kiireellisissä tilanteissa käytetään yhteispäivystyksen palveluita tai tarvittavat palvelut hankitaan yksityisen lääkäriaseman kautta. Erikoissairaanhoidon yksikkönä toimii Lapin keskussairaala. Henkeä uhkaavissa tilanteissa tilanteen ensimmäisenä havainnut henkilö ottaa yhteyttä hätäkeskukseen, ja tilanteessa olevat toimivat saatujen ohjeiden mukaisesti. Mikäli lapsi kuljetetaan sairaanhoitoon, hänen mukanaan on ohjaaja.

Pitkäaikaissairaiden lasten hoitoa ja hoidon seurantaa koskevissa asioissa toimitaan hoitavan tahon ohjeiden mukaisesti ja sitoudutaan yhteisiin tavoitteisiin terveyden edistämisen eteen. Seuranta järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä julkisen terveydenhuollon toimijoiden kanssa ja mahdollistaa mm. lääkäri- ja poliklinikkakäynnit.

Suun terveydestä huolehditaan arjessa ohjaajien tuella. Jokainen lapsi ja nuori saa itselleen siihen tarvittavat välineet ja ohjauksen tarpeensa mukaisesti. Ohjaaja käy hampaiden pesun läpi ja varmistaa, että hampaat tulevat pestyksi aamuin ja illoin. Tarvittaessa hampaiden pesu tehdään yhdessä, kunnes lapsi sen pystyy itsenäisesti tekemään. Myös hampaiden vuosittaisesta tarkastuksesta huolehditaan, asiakkaalle varataan aika tarkastukseen ja sen mukaiset hoitotoimet toteutetaan.

Yksikön vastuuhenkilö terveyden- ja sairaanhoidon tilanteissa on yksikön johtaja ja yksikön sairaanhoitajat.

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivitysten yhteydessä tarkastellaan tavoitteiden toteutumista lapselle valikoitujen mittareiden avulla. Ensisijaisesti hyödynnetään Nappula-asiakastietojärjestelmän toimintakykymittaria. Toimintakykymittari täydennetään kvartaaleittain, jolloin lapsen kuntotumista voidaan seurata realistisesti. Tämä tukee myös aikajana-ajattelua ja edistyminen saadaan näkyväksi. Kuntolassa on mahdollisuus hyödyntää myös TOIMIA- tietokannassa yleisesti hyväksyttyjä

toimintakyvyn mittareita. Käytössä olevat mittarit; SDQ, RBDI-mielialakyselyä, YP-CORE, SMFQ sekä päihteiden- ja alkoholinkäytön Audit-kyselyä voidaan hyödyntää tilanteen mukaan. Osa lomakkeista täytetään systemaattisesti palvelun alkaessa sekä säännöllisin väliajoin tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden seuraamiseksi asiakkaan kanssa.

Eläimet tuovat usein lapsen elämään iloa ja turvaa, auttavat ilmaisemaan tunteita ja lisäävät hyvinvointia. Yksikössä voi vierailla ohjaajien eläimiä, mutta tilanne arvioidaan aina tapauskohtaisesti huomioiden lasten vointi, eläinmyönteisyys ja mahdolliset allergiat. Eläin on omistajan vastuulla vieraillessaan Kuntolassa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Harrastuksia tuetaan ja mahdollistetaan lapsen mielenkiinnon mukaisesti, siten että harrastustoiminta tukee yksikön hoito- ja kasvatustyötä. Harrastuksiin kuljetetaan ohjaajien toimesta. Lapset suunnittelevat viikoittain tai kuukausittain yhteistä tekemistä, joka tukee ja vahvistaa yhteisöllisyyttä.

Harrastukset tukevat kuntoutusta ja auttavat löytämään omia vahvuuksia, vahvistavat itsetuntoa, tarjoavat uusia elämyksiä sekä antavat mahdollisuuden luovuuteen ja mielikuvituksen käyttöön. Uudet ystävyys- ja vertaissuhteet voivat syntyä luontevasti harrastamisen kautta ja näin sosiaaliset vuorovaikutustaidot kehittyvät lapsella, minkä vuoksi Kuntolassa pyritään systemaattisesti tukemaan myös lapsen kodin ulkopuolisia harrastuksia lapsen voinnin mukaisesti. Jokaiselle lapselle pyritään löytämään harrastus, josta hän nauttii ja jossa kokee onnistumisen tunteita.

Läheltä löytyy paljon eri harrastusmahdollisuuksia ja myös Kuntolassa järjestetään paljon yhteisiä aktiviteetteja, joiden suunnitteluun saa jokainen asukas osallistua ja esittää toiveita. Kuntolassa on mahdollista leipoa, osallistua ruuanlaittoon, askarrella, tehdä puutarha- ja pihatöitä, viettää aikaa pihakodassa, pelata, osallistua erilaisiin toiminnallisiin harrasteryhmiin ja ulkoilla ohjaajien kanssa. Ohjaajat järjestävät runsaasti yhteisiä tapahtumia, peli-iltoja, teemajuhlia esimerkiksi juhlapyhien yhteydessä sekä retkiä ja matkoja. Myös jokaisen syntymäpäivät juhlitaan asukkaan toiveiden mukaisesti. Kuntola hyödyntää luontoympäristön virkistysmahdollisuuksia ja luontoretkiä toteutetaan viikoittain. Lapset voivat retkeillä ja kalastaa ohjaajien tuella. Rovaniemen monipuolinen harraste-, liikunta- ja kulttuuritarjonta ovat helposti saavutettavissa.

Ravitsemus

Yksikössä on avoin keittiö. Kuntolassa ajatellaan, että ruuan valmistus on osa kuntoutusta ja ruoka valmistetaan pääsääntöisesti Kuntolan keittiössä. Ohjaajat huolehtivat ruoan lapsille. Myös lapset ovat toivoneet, että ruoka tehdään Kuntolan keittiössä. Omassa keittiössä valmistetaan lounas ja päivällinen sekä ilta-, aamu- ja välipalat. Lisäksi yhdessä leivotaan.

Viikonloppuisin valmistetaan lasten toiveruokia. Myös ravintolakäynnit voivat kuulua ohjelmaan. Arjen vastaava huolehtii ruokalistojen suunnittelusta ravitsemussuositusten mukaisesti ja ruokatarvikkeiden tilauksista yksikköön.

Ruokalistat ovat nähtävillä ja niihin voi esittää muutosehdotuksia ja toiveita. Ateriat ovat säännöllisiä ja toteutuvat 5 krt päivä. Lapset saavat esittää toiveita myös aamu- ja iltapalatarvikkeisiin liittyen ja hakea toivomiaan välipaloja lähikaupasta.

Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään allergioiden suhteen. Ravitsemukseen liittyviä riskejä ovat allergioihin tai vakaumuksellisiin erityisruokavalioihin liittyvät virheet. Ohjaajien on tärkeää olla ajan tasalla lasten ruokavaliosta ja uuden lapsen muuttaessa yksikköön em. asiat käydään läpi ensi tilassa. Em. asiat kirjataan myös Nappulaan ja esitietolomakkeeseen. Allergiatapauksissa mahdollisen virheen sattuessa otetaan yhteyttä päivystykseen. Vakavien allergiaoireiden ilmetessä lapsi tai toimitetaan terveydenhuollon päivystykseen. Erityisruokavalioihin liittyvistä poikkeamista tehdään ilmoitus Gurufield- järjestelmään, josta se jatkuu käsittelyprosessiin.

Ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Ravitsemuksen perusteita käydään henkilöstön kanssa läpi perehdytyksessä ja ohjaajat seuraavat lasten ravinnon saantia. Poikkeavat havainnot ravitsemuksen suhteen käydään läpi yksikön sairaanhoitajan kanssa. On myös mahdollista konsultoida ravitsemusterapeuttia.

Itsenäistymisen tukeminen

Jokaista nuorta tuetaan kohti itsenäisyyttä ja mahdollisimman mielekästä elämää. Itsenäistymisen kykyä ja arjen hallinnan keinoja tuetaan ja arvioidaan sijoituksen ajan ja suunnitelmaa tehdään hyvissä ajoin. Itsenäistymisvaiheessa käydään läpi oleelliset asiat, joita tarvitaan itsenäisessä elämässä ja tarvittavat tuet sovitaan. Suunnitelma tehdään yhdessä nuoren ja hänen verkostonsa kanssa ja näin turvataan jälkihuoltoa sijoituksen jälkeen.

Asiakassuunnitelma

Lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialueen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Se laaditaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelma toimii hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjana.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Hoito- ja kasvatussuunnitelma havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvaa yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhden viikon kuluessa asiakkaan palvelun aloittamisesta ja sitä arvioidaan, tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa ja

aina asiakkaan tilanteen oleellisesti tai pitkäaikaisesti muuttuessa (esimerkiksi kotiinpaluu, muutto itsenäiseen asumiseen, koulun vaihtaminen, opiskelun aloitus, sijaishuollon muutos tai vastaavaa) ja rajoitustoimenpiteiden käytön yhteydessä.

Omaohjaaja/asiakasta hoitava tiimi seuraa hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista säännöllisesti mm. henkilöstöpalavereissa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta tehdään seuranta asiakastietojärjestelmään vähintään puolen vuoden välein ja aina, kun hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulee muutoksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelma, toimintakykymittari ja kuukausikooste muodostavat yhdessä kokonaisuuden, jolla lapsen edistymistä seurataan. Hoito- ja kasvatussuunnitelman vaikuttavuutta seurataan kolmen kuukauden välein siten, että lapsi arvioi omaa tilannettaan yhdessä omaohjaajan kanssa. Tiedon avulla voidaan seurata lapsen kehitystä ja muutoksia sijoituksen aikana.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään aina yhdessä lapsen kanssa sekä suunnitelmaa varten on tarvittaessa kuultava myös huoltajia. Hoito- ja kasvatussuunnitelma annetaan tiedoksi sosiaalityöntekijälle sekä huoltajille.

Omaohjaaja/asiakasta hoitava tiimi seuraa hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista säännöllisesti mm. henkilöstöpalavereissa. Henkilökunnan perehdytykseen kuuluu jokaisen asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan perehtyminen.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen

Yksikön moniammatillinen tiimi laatii lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelman, joka perustuu asiakassuunnitelmaan ja täydentää sekä täsmentää asiakassuunnitelmaa ja konkretisoi asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan etukäteen, kuinka mahdollisia rajoituksia voitaisiin sijaishuollon aikana välttää tai vähentää. Tai esimerkiksi mahdollisesti aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohdalla voidaan miettiä suunnitelmassa etukäteen, kuinka esimerkiksi kiinnipitoja tai eristystä voitaisiin välttää. Etukäteinen suunnittelu ei oikeuta rajoitusten käyttöä, vaan sillä päinvastoin pyritään ennaltaehkäisemään niiden käytön tarvetta ja vähentämään niiden käyttöä. Jos lapseen on kohdistettu rajoituksia tai niiden käyttö on tarpeen, niin hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulee sisällyttää tiedot:

- lapselle tärkeistä ja mieluisista asioista ja hänen tarpeitaan vastaavasta toiminnasta ja näiden toteuttamisesta
- syistä, jotka saattaisivat johtaa rajoitusten käyttämiseen
- yksilöidyistä keinoista, joilla voidaan välttää ko. syiden syntyminen ja tarve rajoitusten käyttämiseen

- rajoituksista, joiden käyttöä tulisi välttää ja yksilöidyt perusteet käytön välttämiselle
- lisäresurssin järjestämisestä sijaishuoltopaikassa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lastensuojelulaki ohjaa vahvasti lasten oikeuteen hyvään kohteluun, itsemääräämisoikeuteen ja oikeusturvaan. Hyvän kohtelun suunnitelmaan on kirjattu itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat koostetusti. Henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapsi on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä ja kuntoutumisessa alusta alkaen sekä osallistuu kaikkiin häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Yksikössä kannustetaan kertomaan näkemyksiään sekä osaston arjessa, että lasta koskevissa neuvotteluissa. Omaohjaajat käyvät lasten kanssa läpi tulevien neuvottelujen sisällöt etukäteen. Lapselle selvitetään ikätasoisesti hänen oikeutensa ja minkälaisia velvollisuuksia hänellä mahdollisesti on. Lapsen valinnanvapautta kunnioitetaan. Mielipiteet, yksilöllinen etu ja tarpeet siitä, miten tilanteessa olisi hyvä edetä, otetaan aina huomioon.

Henkilökunnan odotetaan antavan lapselle positiivista palautetta systemaattisesti, kun hän osoittaa kiinnostusta itsenäiseen päätöksentekoon tai muuhun osallisuutta tukevaan asiaan. Henkilöstöltä odotetaan myös miellyttävää ja reilua vuorovaikutusta läpi arjen työn lasten kanssa. Vuorovaikutustaidot huomioidaan rekrytointiprosessissa ja sen toteutumista seurataan päivittäisessä esihenkilötyössä sekä asiakaspalautteen kautta.

Laitospaikan sopivuus pyritään varmistamaan jo ennen sijoitusta tutustumalla yhteistyössä asiakasohjausyksikön sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa lapsen tilanteeseen ja erityisiin tarpeisiin. Lapselle ja hänen huoltajilleen järjestetään ainakin yksi tutustumiskäynti laitokseen ennen muuttoa. Tutustumiskäynnillä esitellään mahdollisuuksien mukaan tuleva omaohjaaja, näytetään tuleva oma huone, kerrotaan laitoksen toimintatapoja ja käydään läpi arjen käytäntöjä.

Lasta kohdellaan arjen työssä siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lapsen ja vanhemman toiveet kulttuuriin ja uskontoon liittyvissä asioissa otetaan huomioon arjessa. Häntä tuetaan käymään vakaumuksensa mukaisissa tilaisuuksissa ja harjoittamaan edustamaansa uskontoa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan uskonnolliset juhlat ja niihin liittyvät vapaat. Lapsen ruokavaliossa otetaan huomioon kulttuurin ja uskonnon asettamat erityistarpeet. Tulkki järjestetään aina tarvittaessa.

Kuntolassa lapsilla on omat huoneet, jossa voi vapaasti olla omassa rauhassa. Henkilökunnalla on oikeus mennä huoneeseen, mutta aina yksityisyyttä kunnioittaen. Lapsi voi lukita oven, mutta se on avattavissa ohjaajan toimesta myös ulkopuolelta. WC: t ja pesutilat ovat sisäpuolelta lukittavia. Lapsi saa itse valita sisustuksen pintamateriaaleja ja

sisustuselementtejä. Lapsi valitsee itselleen mieluisia harrastuksia, joiden toteutumista tuetaan. Ystävyyssuhteita tuetaan normaalisti ja ystävät saavat käydä kylässä yksikössä.

Älypuhelin on normaalisti asiakkaan käytössä, ellei sen käyttöä ole poikkeuksellisesti rajoitettu.

Lapselle on oikeus tavata läheisiään ja muita tärkeitä henkilöitä. Sähköiset välineet ovat käytössä. Yksikön lähellä on majoituspalveluja tarjoava yritys, johon läheisten vierailuja voidaan järjestää taloudellisesti tukien. Lapsi saa yöpyä majoituspalveluissa läheisten kanssa, oman sosiaalityöntekijän mahdollisella luvalla tai jos se on kirjattu asiakassuunnitelmaan.

Lapsella on oikeus saada tietoa omista asioistaan lain yksityiskohdat huomioiden. Asiakkaalle ei saa luovuttaa tietoa, joka vaarantaa lapsen kehitystä tai on vastoin lapsen muuta tärkeää yksityistä etua.

Kirjaamisen ja perehdytyksen hyvät käytännöt edistävät osaltaan iänmukaisen päätöksenteon ja osallisuuden tukemista. Kuntolassa on käytössä osallistavan kirjaamisen toimintamalli. Kirjaamisen laatua ja asiakasystävällisyyttä seuraa yksikön vastaavat ohjaajat ja johtaja.

Lapsi ei saa jäädä ulkopuoliseksi häntä koskevassa päätöksenteossa, vaan häntä tiedotetaan ja otetaan keskusteluihin sekä niiden taustoihin mukaan yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Omaohjaajakeskusteluissa ja sosiaalityöntekijän kanssa tehtävässä yhteistyössä on lapsella mahdollisuus saada riittävästi oikeaa tietoa oman päätöksenteon ja mielipiteen esille tuomisen pohjaksi. Myös vanhemmilla on oikeus saada tietää, mitä heistä on kirjattu. Alaikäisellä on painavasta syystä oikeus estää omien tietojen luovuttaminen lailliselle huoltajalle, mutta kielto-oikeus päätöksestä vastaa aina asiakkaan sosiaalityöntekijä.

Kuntolat eivät luovuta lasta koskevia asiakirjoja ja tietoja sivullisille. Luovutuspyynnöt ohjataan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, joka tekee tarvittavat selvitykset ja päätökset sekä luovuttaa tiedot.

Lapsen koskemattomuutta kunnioitetaan niin pitkälle kuin mahdollista. Mikäli lapsi käytöksellään tai toiminnallaan vaarantaa omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, voidaan toissijaisesti puuttua hänen koskemattomuuteensa. Lapsen henkilökohtaista oikeutta, vapautta ja koskemattomuutta voidaan rajata ainoastaan lastensuojelulain mukaisilla rajoittamistoimenpiteillä, joista tehdään asianmukaiset kirjalliset raportit ja päätökset.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen näkökulmasta rajoittamistoimenpiteiden osalta toimintaperiaatteena on, että lapsen osallistumista lisäämällä voidaan vaikuttaa rajoittamistoimenpiteiden määrään. Lapsen kanssa ensisijaisesti keskustellaan ja neuvotellaan yhteisen näkemyksen löytymiseksi sekä hyödynnetään lapsen omaa turvaohjetta. Rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu aina yksilölliseen ja vakavaan harkintaan. Mahdollisen toimenpiteiden

tarpeellisuutta ja mahdollisia vaikutuksia lapselle tulee arvioida. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ohjaa suhteellisuusperiaate, jolloin käytössä olevista toimenpiteistä valitaan aina lapsen lähtökohdista lievin vaihtoehto. Mikäli rajoitustoimenpide todetaan tarpeettomaksi tai sillä tavoiteltu hyöty voidaan saavuttaa lievempää keinoa käyttäen, rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava välittömästi.

Kaikille lapsen yksityisyyttä, intimiteettisuojaa, henkilökohtaista vapautta tai koskemattomuutta rajoittaville toimenpiteille tulee olla laissa säädetty peruste. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään lain edellyttäessä kirjallinen päätös. Rajoitustoimenpiteitä ei koskaan käytetä rangaistuksena, vaan niitä käytetään erikseen perustellusta syystä turvaamaan lapselle hänen tarpeitaan vastaava hoito ja kuntoutus, eli niiden avulla turvataan hänen tarvitsemansa hoito ja huolenpito, jos muita eli ensisijaisia keinoja ei ole mahdollista käyttää. Käytettyjen rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan säännöllisesti organisaatiotasolla ja asiakaskohtaisesti. Rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä perusteista käydään jatkuvaa keskustelua henkilökunnan kanssa.

Jokaisen yksikössä työskentelevän kasvatus- ja hoitotyössä olevan työntekijän tulee ymmärtää rajoittamisen perusteet, soveltamisala, toteutus ja päätöksenteko sekä muutoksenhaku ja tiedoksianto. Tämän tueksi henkilöstöä koulutetaan rajoitustoimenpiteiden osalta säännöllisesti vuosittain. Lisäksi työntekijät saavat tukea keskustelulle yksikön johtajalta ja toimitusjohtajalta.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa kiireellisesti sijoitettuun, huostaan otettuun tai hallinto-oikeuden väliaikaismääräyksellä sijoitettuun lapseen. Yksikössä on rajoitustoimenpideohjeistus ja työntekijöitä koulutetaan rajoitustoimenpiteiden osalta vuosittain.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevat periaatteet

Lapselle mahdollisesti asetettavaa rajoitusta ei saa asettaa laajempana kuin hoito ja kasvatus välttämättä edellyttävät. Rajoituksen tarkoituksenmukaisuutta ja vaikutuksia arvioidaan jatkuvasti ja rajoituksen käyttö lopetetaan heti, kun se ei ole enää välttämättömänä. Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään lain edellyttämät hallinnolliset päätökset. Niitä tehtäessä lasten, vanhempien ja asianosaisten mielipiteet selvitetään, kirjalliset päätökset ja päätöksiin liittyvät valitusoikeudet annetaan kaikille asianosaisille tiedoksi ja heitä opastetaan muutoksenhakuun.

Koko henkilöstö on saanut käytännön koulutusta asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi sekä oikeiden toimintatapojen ja oikeudenmukaisen toimintakulttuurin vahvistamiseksi.

Hyvän kohtelun suunnitelmassa, joka toimii myös perehdyttämisen materiaalina, on kirjattu yksityiskohtaisemmin rajoitustoimenpideprosessit sekä toiminnot, joilla konkreettisesti pyritään minimoimaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Yksikössä ei käytetä rajoittavia välineitä. Hyvän kohtelun suunnitelma: Laadittu 6/2024, päivitetty 9/2026

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Lapsen asiallinen kohtelu pohjautuu yksikön arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin ja yksikönjohtaja vastaa, että ne ovat henkilökunnan tiedossa. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Lapsen antamat palautteet käsitellään esihenkilön johdolla säännöllisesti.

Jos lapsi kokee saaneensa huonoa kohtelua, yksikönjohtajan tehtävänä on käydä keskustellen tilanne läpi. Esihenkilö puuttuu asiaan keskustelemalla työntekijän kanssa tilanteesta. Tämän jälkeen asianosaiset keskustelevat tapahtuneesta ja pyrkivät selvittämään asian keskenään. Mikäli toiminnassa on korjattava, se korjataan muokkaamalla toimintatapoja. Mikäli lapsi kokee, ettei tilannetta ole riittävän hyvin pystytty korjaamaan ja epäasiallinen kohtelu jatkuu tai hän ei ole saanut siihen riittävää selvitystä, häntä ohjataan tekemään asiasta kirjallinen muistutus. Muistutuksen käsittelystä vastaa yksikönjohtaja. Asiakasta neuvotaan saamaan tarvittaessa apua hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalta muistutuksen tekemiseen. Kuntolassa on laadittu selkokielinen ohje muistutuksen ja kantelun tekemiseen lasten näkökulmasta.

Työntekijän havaitessa kollegan kohtelevan lasta epäasiallisesti, hän saattaa asian yksikönjohtajan tietoon. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että tilannetta aletaan selvittämään. Yksikönjohtaja kuulee lasta ja tilanteessa olleita työntekijöitä ja kirjaa heidän näkemyksensä. Yksikönjohtaja ohjaa työntekijää korjaamaan käyttäytymistään ja toimintatapaansa. Esihenkilö puuttuu tilanteeseen työlainsäädännön suomin työnjohdollisen keinoin. Mikäli kyseessä on vakava epäasiallinen kohtelu ja joudutaan puuttumaan työntekijän työsuhteeseen, tilanne viedään tiedoksi yrityksen johdolle.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Jos Kuntolassa lapseen kohdistuu epäasiallista kohtelua henkilökunnan toimesta kuten esimerkiksi rajoittamista kasvatuksellisena keinona, henkistä tai fyysistä väkivaltaa, niin tilanteen havainnoinnin jälkeen asianosaiset keskustelevat tapahtuneesta yksikönjohtajan johdolla ja pyrkivät selvittämään asian. Yksikönjohtaja on yhteydessä asiasta lapsen huoltajiin ja hänen asioistaan vastaavaan sosiaalityöntekijään. Mikäli asia ei korjaannu viipymättä esihenkilön tuella, on henkilökunnalla velvollisuus viedä asia eteenpäin Lupa- ja valvontavirastolle.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään puolivuosittain sähköisillä kyselyillä, joihin on helppo vastata. Asiakaspalautteen purku pidetään viimeistään 1 kk valmistumisen jälkeen henkilöstölle sekä

asiakkaille nuorten viikko palavereissa. Samalla sovitaan korjaavista toimenpiteistä, kehittämistoimista ja mahdollisesta omavalvonnan päivittämisestä. Huoltajat ja lapset voivat antaa suullista ja kirjallista palautetta päivittäin, normaaleissa arjen kohtaamisissa. Omahoitajakeskusteluissa kannustetaan oman mielipiteen ilmaisuun ja palautteen antamiseen.

Yksikkö mahdollistaa lapsille, omaisille ja verkostoille osallisuuden laatutyöhön, toiminnan kehittämiseen ja omavalvonnan päivittämiseen puitteet mm seuraavien menettelytapojen avulla:

- Lapset osallistuvat omavalvonnan tekemiseen
- Lapset osallistuvat yksikön toiminnan viikko- ja kuukausisuunnitteluun (Nuorten viikkopalaveri)
- Lasten ja läheisten aloitteesta voidaan tehdä Gurufield ilmoituksia (henkilökuntaan kuuluvan kautta)
- Arjessa tapahtuva palaute ohjaajille, terapeuteille, lääkärille tai sosiaalityöntekijälle

Sidosryhmäkyselyn täyttävät vanhemmat, sosiaalityöntekijä sekä asiakaspalautekyselyn sijoitettu lapsi kaksi kertaa vuodessa sähköisesti. Sen avulla saadaan yhteismitallista ja vertailtavaa tietoa palveluista.

Palautteen avulla kehitetään jatkuvasti prosesseja, henkilöstön ammatillista osaamista ja puututaan systemaattisesti asiakkaiden ja sidosryhmien havainnoimiin kehityskohteisiin. Hyvän palautteen avulla yritys vahvistaa toimiviksi havaittuja käytänteitä.

2.4 Muistutusten käsittely

Lastensuojelun sijaishuollossa muistutus tehdään **ensisijaisesti siihen toimintayksikköön, jota asia koskee**, eli käytännössä lastensuojeluyksikön vastuuhenkilölle (esimerkiksi yksikönjohtajalle). Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan muistutus osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutus yksikönjohtajalle

Muistutus tehdään lastensuojeluyksikköön, kun asia koskee esimerkiksi:

- lapsen kohtelua tai kohtelun asianmukaisuutta
- henkilökunnan toimintaa
- kasvatuksellisia käytäntöjä
- arjen palvelun laatua
- rajoitustoimenpiteiden toteuttamista

- tiedonkulkua, osallisuutta tai muuta yksikön toimintaan liittyvää menettelyä. [lvv.fi], [lvv.fi]

Yksikönjohtaja tai muu vastuuhenkilö käsittelee muistutuksen ja antaa siihen kirjallisen vastauksen yleensä noin kuukauden kuluessa. [lvv.fi]

Muistutus hyvinvointialueelle

Muistutus voidaan tehdä suoraan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle erityisesti silloin, kun:

- muistutus koskee hyvinvointialueen omaa toimintaa tai päätöksentekoa
- palvelun järjestämisessä on ongelmia, jotka eivät liity vain yksittäiseen sijaishuoltoyksikköön
- asiakas ei halua tai voi tehdä muistutusta suoraan yksikköön
- hyvinvointialue on ohjeistanut keskittämään muistutusten käsittelyn omaan kirjaamoonsa tai johtavalle viranhaltijalle.

Tarvittaessa asiakas voi muistutuksen lisäksi tai myöhemmin tehdä kantelun valvontaviranomaiselle (LVV, aiemmin Valvira ja AVI).

Yksikön asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ohjeistuksesta vastaa yksikönjohtaja Juhani Seikkula.

Muistutuksen vastaanottojärjestys:

1. Yksikönjohtaja Juhani Seikkula, juhani.seikkula@kuntolat.fi
2. Palvelujohtaja Joonas Seppälä, joonas.seppala@kuntolat.fi
3. Operatiivinen johtaja Essi Keinänen, essi.keinanen@kuntolat.fi

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset

Kuntolan vastuuhenkilö antaa vastauksensa viimeistään kuukauden määräajassa muistutuksen saamisesta, kantelusta tai valvontapäätöksestä. Mikäli muistutuksen tai kantelun seurauksena havaitaan puutteita toiminnassa, ryhdytään välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan. Korjaavia toimenpiteitä seurataan yrityksen vastuuhenkilöiden toimesta. Muistutuksen vastaanottaja: yksikönjohtaja.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Tavoite 2 viikkoa. Takaraja käsittelylle on 4 viikkoa.

Muistutuksen voi tehdä myös hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle, p. 040 677 1162.

Sosiaaliasiavastaavat:

Voit olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun, palveluun tai annettuun hoitoon sosiaalihuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja auttaa, kun on avun tarvetta mm. seuraavissa asioissa:

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Hyvinvointialue	Puhelin	Sähköposti
Etelä-Karjalan hyvinvointialue	050 555 8553 (puhelinaika ma-to klo 9–14)	asiavastaava@ekhva.fi
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	06 415 4111 (puhelinaika ma klo 12.30–14, ti, ke ja to klo 8.30–10)	
Etelä-Savon hyvinvointialue	044 351 2818 (soittoaika ma-pe klo 9–14)	sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	040 514 2535 (puhelinaika ma ja to klo 9–13)	asiavastaava@itauusimaa.fi
Kainuun hyvinvointialue	044 797 0548 (soittoaika ma, ti ja to klo 8–11)	
Kanta-Hämeen hyvinvointialue	036 293 210 (takaisinsoittopalvelu) 040 629 6190 (yhteydenotto tekstiviestitse)	satu.loippo@omahame.fi
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	044 723 2309 (soittoaika ma-to klo 9–11.30)	
Keski-Suomen hyvinvointialue	014 269 2600 (soittoaika ma-pe klo 8–16)	sosiaalijapotilasasiavastaava@

		hyvaks.fi
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	040 807 4755 ja 040 807 4756 (soittoaika ma klo 12.30–15, ti-ke klo 8.30–12 ja to klo 9–15)	sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
Kymenlaakson hyvinvointialue	05 2206 250 (ma-pe klo 9–14)	sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi
Lapin hyvinvointialue	040 482 3584 ja 040 506 0083 (puhelinaika ma-to klo 9–11)	
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	029 151 2000 (keskitetty asiointipalvelu, avoinna ma-pe klo 8–16)	sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Pirkanmaan hyvinvointialue	040 504 5249 (soittoajat ma, ke ja to klo 9–11, ti klo 12.30–14.30)	sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
Pohjanmaan hyvinvointialue	040 507 9303 (soittoaika ma-pe klo 8–14)	sosiaaliasiavastaava@ovph.fi
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	013 330 8265 ja 013 330 8268 (soittoajat ma klo 8.30–11.30, ti-to klo 9–11)	
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	08 669 0600 (soittoajat ma-pe klo 9–11)	www.turvaposti.pohde.fi
Pohjois-Savon hyvinvointialue	044 461 0999 (puhelinaika ma-pe klo 9–11.30)	sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi
Päijät-Hämeen hyvinvointialue	03 819 2504 (ma, ti, to klo 9–12 ja ke klo 9–15)	asiavastaavat@paijatha.fi
Satakunnan hyvinvointialue	044 707 9132	sosiaaliasiavastaava@sata.fi
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	09 419 10230 (puhelinaika ma-ti klo 12–15 ja ke-to 9–11)	sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue	02 313 2399 (soittoaika ma-pe klo 8–15.30)	sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Vuoden 2026 alusta valvova viranomainen on valtakunnallinen Lupa- ja valvontavirasto, joka aloitti toimintansa 1.1.2026.

Lupa- ja valvontaviraston yleiset yhteystiedot

vaihteen puhelinnumero 0295 254 000 -kirjaamon sähköpostiosoite: kirjaamo@lvv.fi

postiosoite PL 20, 13035 LVV

Eduskunnan oikeusasiamiehen yhteystiedot

Valvoo ja edistää laillisuutta ja perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista viranomaisten ja julkista tehtävää hoitavien yksityisten toiminnassa.

Postiosoite: 00120 Eduskunta

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3

Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde) sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

2.5 Henkilöstö

Toimintayksikössä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve ja tyyppi, palvelulupaukset, palvelujen tuottamisen tavat sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Henkilöstörakenne:

- Yksikönjohtajalla soveltuva korkeakoulututkinto (sairaanhoitaja) vähintään 3 vuotta kokemusta sijaishuollosta ja 2 vuotta esimiestyöstä ja johtamisesta ja soveltuva lisäkoulutus
- Vähintään 50 % ohjaajista on soveltuva AMK-tutkinto
- Vähintään kahdella ohjaajista sosiaalialan tutkinto (esim. sosionomi, sosiaalityöntekijä, sosionomi YAMK)
- Vähintään yksi laillistettu sairaanhoitaja
- Vähintään yksi ohjaaja, jolla pedagogista osaamista (yhteistyö koulun kanssa).

- Tarvittava määrä mielenterveys- tai kasvatusalan lisäkoulutusta. Täydennyskoulutussuunnitelmassa hyödynnetään asiakkaiden tarpeesta lähtevää arviointia pitkiä koulutuksia valittaessa. Työntekijöillä on AVEKKI-koulutus, tietoturvakoulutus, EA-koulutus, lääkekoulutus ja psykiatrinen lastensuojelutyö -koulutus. Yksikkö on saanut koulutuksen myös mentalisaatioteoriaan ja emotionaalisten kehitysvaiheiden huomioimiseen lapsen kohtaamisessa.
- Muut ohjaajat ovat lähihoitajia, nuoriso-ohjaajia, yhteisöpedagogeja
- Perussiivous, kiinteistöhuolto ja ateriat ostopalveluna. Muita tukipalveluja mm. autot, HR, talous, tarjouspalvelut.
- Erikoislääkäripalvelut, psykologipalvelut ja mahdollisesti terapiapalveluja ostopalveluna

Yksikössä ei ole käytössä vuokratyövoimaa. Työryhmässä työskentelee pääsääntöisesti vakituista henkilöstöä ja tarvittaessa vakituisia sijaisia käytetään. Lyhyttä sijaishenkilöstöä rekrytoidaan ensisijaisesti omana työnä ja toissijaisesti yhteistyössä sijaiset.fi kanssa.

Yksikönjohtaja vastaa vuorojen henkilöstövoimavarojen riittävyydestä ja riittävästä perustutkintotasosta. Sijainen hankitaan aina kun sille on tarvetta. Yksikönjohtaja ylläpitää sijaispankkia, jossa on potentiaalisten sijaisten yhteystiedot, tieto rikosrekisteriotteen tarkastamisesta, tiedot perus- lääke- ja EA-koulutuksista ja perehdyttämisen päivämäärä. Tiimien kokoonpanoja arvioidaan ja päivitetään jatkuvasti sekä arvioidaan henkilökunnan riittävyyttä ja pätevyyttä. Poikkeuksellisen vaativissa asiakastilanteissa yksiköllä on mahdollisuus myös saada lapselle henkilökohtainen ylimääräinen ohjaaja määräajaksi.

Viimekädessä yksikönjohtaja ja yrittäjät sekä hallinnossa työskentelevät soveltuvan koulutuksen omaavat voivat olla apuna.

Yksikönjohtajan hallinnollinen työaika kohdistuu pääosin henkilöstön esimiestyöhön ja yksikön palvelun laadun varmistamiseen. Omaohjaajatyöskentelyn määritelty prosessi sekä hyvät tukipalvelut vähentävät osaltaan yksikön johtajan hallinnollista työkuormitusta. Myös henkilöstö hyötyy, kun yksikönjohtajalla on tukenaan vahvat tukipalvelut ja esihenkilötyön aika kohdistuu henkilöstöjohtamiseen ja toiminnan tukemiseen.

Yksikönjohtaja saa rekrytointiin tukea ja työpanostusta yrittäjiltä. Yksikön tunnettavuutta parannetaan yhteistyöllä paikallisten oppilaitosten kanssa. Oppilaitoksiin pyydetään vuosittaiset esittelytilaisuudet ja niistä otetaan soveltuvia harjoittelijoita.

Rekrytointiprosessissa otetaan huomioon hakijoiden soveltuvuus vaativaan lastensuojelutyöhön ja päihdetyöhön. Soveltuvuutta arvioidaan ammattiosaamisen näkökulmasta sekä työnhakijan henkilökohtaisten vahvuuksien ja heikkouksien kautta. Vuorovaikutustaidot on oltava erinomaisella tasolla.

Rovaniemen Kuntolan palkkataso ja henkilöstö- ja koulutusedut ovat kilpailukykyisiä osaltaan myös pätevän henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Avoimeksi tulleet paikat täytetään ammattipätevyyden omaavilla työntekijöillä, huomioiden yksikön henkilöstörakennesuunnitelma. Työpaikat avataan yleiseen työnhakupalveluun. Työpaikkoja markkinoidaan somessa ja ammatillisissa verkostoissa. Huomioidaan, että hyvä rekrytointiprosessi voi kestää 3–6 kk, joten se aloitetaan hyvissä ajoin. Yksikönjohtaja vastaa vuorojen henkilöstövoimavarojen riittävyydestä, riittävästä perustutkinto- ja täydennyskoulutustasosta. Mikäli soveltuvalla hakijalle ei ole vaadittavaa lisäkoulutusta, lääkekoulutusta ja ensiapukurssia, hän suorittaa ne ennen työssä aloittamista tai noudattaa henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa. Rekrytoitavilta henkilöiltä edellytetään sosiaali-, terveydenhuolto- tai kasvatusalan koulutusta.

Rekrytoitavan vuorovaikutustaidot ja suhteenluomisen taidot arvioidaan haastattelussa. Työskentely tapahtuu vaativatasoisten lasten ja heidän perheiden kanssa, joten työntekijöillä on hyvä olla aiempaa työkokemusta lastensuojelutyöstä, nuorisopsykiatriasta ja/tai kehitysvammatyöstä. Lisäksi katsotaan eduksi työntekijöiden saamaa menetelmäkoulutusta, kuten motivoiva haastattelu, tunnetaito-ohjaaja, neuropsykiatrinen valmentaja- tai traumakoulutus, jotka sopivat terapeuttiseen viitekehyksen. Hakijan koulutuksen ja työkokemuksen kautta tehdään ensiarviointi soveltuvuudesta ja luotettavuudesta.

Haastattelussa painotetaan henkilön motivaatiota alalle, vahvuuksia, itsereflektointia soveltuvuudesta ja arvoja. Työntekijöiltä kysytään suosittelijoita tehtävään. Lisäksi valitun on ennen työn vastaanottamista esitettävä rikosrekisterilain 6 § 2 mom. tarkoitettu rikosrekisteriote, todistukset ja ammattihenkilörekisteri.

Yksikönjohtaja tai hänen nimeämänsä henkilö vastaa uuden työntekijän tai sijaisen perehdyttämisestä. Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, työturvallisuuteen, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Kattava perehdytys tukee työntekijän osaamista, työhyvinvointia, yksikön laatua ja asiakaskokemusta. Kuntolassa on myös kerran kuukaudessa etäperehdytyspäivä uusille työntekijöille ja sijaisille. Myös opiskelijat perehdytetään perehdytysprosessin mukaisesti. Työntekijältä edellytetään perehtymistä toimintaa ohjaaviin lakeihin ja asetuksiin. Perehdytysmateriaaliin voi palata työn kaikissa vaiheissa sen sijaitessa yrityksen intrassa.

Opiskelijana toimiminen yksikössä

Terveydenhuollon **ammattihenkilölaki (559/1994, 2 §, 10 §)**: opiskelija saa toimia laillistetun ammattihenkilön tehtävissä **riittävän opinnoissa etenemisen perusteella**.

- Esim. sairaanhoitajaopiskelija voi määrätyissä tehtävissä työskennellä sairaanhoitajan sijaisena, jos opintoja on riittävästi suoritettuna.
- Työnantaja varmistaa opiskelijan opintorekisteriotteella tai koulun todistuksella, että edellytykset täyttyvät.

Sosiaalialan opiskelijoilla (esim. sosionomiopiskelijat) on samantyyppinen mahdollisuus työskennellä **sosionomin tehtävissä tilapäisesti**, jos opinnot ovat riittävän pitkällä ja työnantaja arvioi osaamisen. Sosionomin sijaisuudessa opiskelijalla on oltava pääsääntöisesti 2/3 osaa opinnoista suoritettuna.

Ohjaus ja perehdytys

- Jokaiselle opiskelijalle tai sijaisena toimivalle opiskelijalle nimetään **vastuullinen ohjaaja** (laillistettu ammattihenkilö).
- Opiskelijalle annetaan **selkeä perehdytys** työyksikön toimintatapoihin, lainsäädäntöön, tietosuojaan ja turvallisuuteen.

Johto ja työn organisointi

- **Esihenkilö** (yksikön johtaja) vastaa siitä, että opiskelijoille annetaan tehtäviä vain heidän osaamisensa ja opintojensa mukaisesti.
- **Tehtävät rajataan** niin, että opiskelija ei kanna laillistetun ammattihenkilön vastuuta esimerkiksi päätöksistä (päätösvalta on aina vakituisella henkilöstöllä).

Valvonta ja vastuu

- Opiskelijan työskentely tapahtuu **laillistetun ammattihenkilön valvonnassa**. Tämä tarkoittaa, että ohjaaja seuraa työn laatua, käy läpi dokumentaatiota ja varmistaa, että lapsen edun toteutuminen ei vaarannu.
- Vastuu päätöksistä ja juridisesti merkittävistä toimista pysyy aina laillistetulla ammattihenkilöllä, ei opiskelijalla.
- Jos opiskelija työskentelee sijaisena, työnantaja varmistaa kirjallisesti, että **vastuut, valvonta ja rajaukset** on määritelty.

Henkilökunnan täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Asiakastarpeista ja henkilöstörakenteesta johtuvia täydennyskoulutustarpeita toteutetaan kouluttamalla osa- tai kaikki ohjaajista. Täydennyskoulutusta on vähintään kolme koulutuspäivää vuodessa. Koulutusta suunnitellaan tiimipäivissä ja yksilöllisissä kehityskeskusteluissa. Kaikki työntekijät käyvät tietoturvakoulutuksen, Skhole-lääkekoulutuksen ja EA-koulutuksen työajalla 2 kk sisällä työn aloittamisesta. Yksikössä tehdään vuosittainen

koulutussuunnitelma, jolla varmistetaan erityisosaamisen laatu ja toteutuminen. Yksikön vastaava ohjaaja seuraa täydennyskoulutuksen toteutumista. Sisäiset lyhyet koulutukset toteutuvat yksikköpalavereissa- ja kehittämispäivillä.

Henkilöstön yksilölliset koulutustarpeet arvioidaan tarvittaessa, jos yksikössä ilmenee uusia tarpeita osaamiselle. Tällöin yksikönjohtaja voi myöntää koulutuksia henkilöstölle tai koko työyhteisölle. Työntekijät voivat tuoda tiimipalavereissa esille koulutusmahdollisuuksia tai ideoita lisäkoulutuksille. Yksikön koulutusbudjetti sisältäen sijaisten koulutuskulut vahvistetaan vuosittain marraskuussa.

Yksikönjohtaja seuraa henkilöstön osaamisen tasoa ja työskentelyn asianmukaisuutta arjen toiminnoissa, keskustelee lasten kanssa heidän kokemuksistaan ja yksikön tiimipalaverissa ylläpitää hyvää työkulttuuria. Hänen havaitessaan epäkohtia tai hänelle tulleen ilmoituksen takia hän ottaa asian käsittelyyn, keskustelee työntekijän kanssa ja tekee toimintasuunnitelman ja mahdollisen koulutussuunnitelman asian korjaamiseksi.

Henkilöstöltä kerätään palautetta säännöllisesti neljä kertaa vuodessa henkilöstötyytyväisyyskyselyn avulla sekä henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa. Henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään tiimissä ja sen pohjalta laaditaan yksikön kehittämissuunnitelma. Kehityskeskustelussa muodostetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan arjessa sekä jatkokeskusteluissa.

Myönteinen asenneilmapiiri riskienhallinnalle mukaan lukien Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta lähtee yrityksen johdosta. Kaikkien sosiaalialan työntekijöiden on kyettävä arvioimaan kriittisesti omaa, työnantajansa ja työyhteisönsä toimia ammattietiikan ja asiakasturvallisuuden näkökulmista. Johdon erityisvastuuna on se, että yksikössä on avoin toiminta- ja johtamiskulttuuri. Kun työyhteisö kokee olonsa turvalliseksi ja kunnioitetuksi epäkohtien esilletuomisessa, se luo osaltaan laatua asiakastyöhön ja vähentää vaativan asiakastyön kuormitusta ja henkilöstön vaihtuvuutta.

Yksikönjohtaja ja yrityksen johto näyttää esimerkkiä, että vaikeista asioista ja epäkohdista tulee puhua ja niihin tartutaan ammattimaisesti, nopeasti ja asiallisesti. Tämä rohkaisee myös työyhteisöä parantamaan asiakasturvallisuutta, ilman epäilystä johdon mahdollisesta negatiivisesta suhtautumisesta.

Koko työyhteisöllä on vastuu tunnistaa asiakastyöhän liittyviä riskejä, uhkia tai epäkohtia ja tuoda ne nopeasti esiin esihenkilölle ja yrityksen johdolle. Epäkohta voi olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Yrityksen toimintaperiaatteena on, että vaikka joskus voi olla vaikeaa määritellä onko epäkohta tai uhka riittävä ilmoitusvelvollisuuden täyttymiseksi, siitä ilmoitetaan avoimen keskustelun hengessä ja matalalla kynnyksellä esihenkilölle tai muulle vastuuhenkilölle. Mikäli asiakasturvallisuutta vaarantava asia ei etene sisäisesti kohtuullisessa

ajassa, työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus aluehallintovirastolle. Prosessin läpikäynti sisältyy yksikön perehdyttämissuunnitelmaan.

Esihenkilön vastuulla on tuoda mahdollinen epäkohta ilmi lapsen asioista vastaavalle viranhaltijalle, päivittää omavalvontaan liittyvät ohjeistukset ja käydä muutokset läpi sovituilla foorumeilla. Tavoitteena on aina riskien ennakointi, joka edistää vaikeassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden hyvinvointia, terveyttä ja itsemääräämisoikeutta.

Yrityksessä on selkeä johtamisrakenne sekä selkeät työn vastuualueet. Henkilöstöjohtamiseen panostetaan ja on tärkeää, että johtaminen on selkeää, empaattista, ihmisläheistä ja avoimeen vuorovaikutukseen pohjautuvaa. Työntekijöillä on aidosti mahdollisuus vaikuttaa arkeen ja Kuntolaan on aktiivisesti rakennettu avointa yrityskulttuuria. Jokainen yrityksen työntekijä tulee kuulluksi ja työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa oman työn arkeen ja toiminnan kehittämiseen. Yhtenäinen valtakunnallinen palvelukonsepti tuo selkeyttä yksiköiden toiminnan arkeen ja tukee myös työntekijöiden hyvinvointia.

Työntekijöillä on käytössä työterveyshuollon palvelut ja työntekijöiden hyvinvointia tuetaan myös henkilöstöeduin. Henkilöstöetuihin kuuluvat mm. liikunta-, kulttuuri- ja hyvinvointietu, työsuhdepolkupyörä sekä laaja vapaa-ajan tapaturmavakuutus. Lisäksi säännöllisesti järjestetään mm. erilaisia hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä tukevia liikuntahaasteita sekä työhyvinvointia tukevaa ja yhteistä toimintaa.

Yrityksellä on nimetty työsuojelupäällikkö sekä -valtuutetut.

Työsuojelun tavoitteena on

- työntekijöiden turvallisuuden, terveyden ja työkyvyn ylläpito ja edistäminen
- työtapaturmien ja ammattitautien ehkäisy
- henkisestä hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen
- ergonomian huomioiminen ja työssä kuormittumisen vähentäminen.

Yksikössä tehdään säännöllisesti riskien arviointia ja vuosittain mm. turvallisuuskävely.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikönjohtajan tehtävänä on varmistaa työvuorosuunnittelun yhteydessä riittävän henkilöstön määrä suhteessa lasten tarpeisiin ja hyödynnettävä tarvittaessa sijaispankkia esim. sairastapauksessa. Viime kädessä yksikönjohtaja kantaa vastuun henkilöstövajeesta itse jääden työvuoroon ja hän saa apua tarvittaessa myös hallinnon soveltuvan koulutuksen omaavilta työntekijöiltä. Yrityksen HR sekä yksikönjohtaja tarkistavat työvuorolistat niitä tehdessään virheiden minimoimiseksi.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tiedonkulku ja yhteistyö lasten palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa toteutetaan muun muassa moniammatillisissa verkostopalavereissa, puhelinkontaktein ja omahoitajan mukana ololla asiakkaan kontrollikäynneillä. Verkostoidutaan lapselle tärkeiden yhteistyötahojen kanssa avoimesti ja perhettä kunnioittaen sekä heidän kanssaan yhteistyössä toimien. Asiakkuuden yksilölliset tavoitteet asetetaan heti asiakassuunnitelmaneuvottelussa asiakkuuden alkaessa. Suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakkaan lisäksi Kuntolan moniammatillinen työryhmä ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Suunnitelmassa kuvataan yhteistyötavat ja määrä.

Yksiköstä tehdään tiivistä yhteistyötä lasten arjessa mukana olevien ja muiden viranomaistahojen kanssa. Näitä ovat esimerkiksi koulu, lapsi- ja nuorisopsykiatrinen erikoisairaanhoito, lastensuojelu, perheneuvonta, terveydenhuolto, päihdepalvelut ja erityisoppilaitokset.

Muiden Kuntolan yksiköiden kanssa mahdollisesti tehtävä yhteistyö asiakkaan tarpeen mukaisesti toteutuu omaohjaajan ja yksikönjohtajan yhteistyössä. Yksikönjohtaja on yhteydessä palvelua tarjoavaan yksikköön, sen yksikönjohtajaan ja sopii käytännöistä. Mahdollinen yhteistyö sovitaan asiakkaan vastuusosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmapalaverissa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Rovaniemen Kuntolan lastensuojeluyksikkö on pieni kodinomainen yksikkö, jossa on neljä paikkaa. Yksikkö sijaitsee kivalla omakotitaloalueella lähellä keskustaa. Vieressä on urheilukenttä ja uimahalli ja ne ovat ahkerassa käytössä. Yksikössä työskentelee kokoaikainen oma toimintaterapeutti. Tiimi on kokenut ja omaa monipuolista kokemusta eri sosiaali- kasvatus ja terveydenhuollon tehtävistä. Kuntolan arki on strukturoitua, mutta joustavaa ja lähtee aina lapsen tarpeista. Pystymme reagoimaan muutoksiin nopeasti ja näin takaamaan turvallisen kasvun ja kehityksen vuoden jokaisena päivänä. Luonto on yksikkömme nurkan takana ja meillä retkeillään, kalastetaan, moottori-kelkkaillaan ja ollaan luonnossa päivittäin lasten toiveita kuunnellen. Luonto rauhoittaa ja tarjoaa elämyksiä.

Huoneiston asuintilojen pinta-ala on 300 m^2. Huoneistossa on 6 makuuhuonetta (à 11,0–14,4 m^2), keittiö, takkahuone (18,5 m^2), olohuone ja oleskelutila, pesuhuone ja sauna sekä varastotiloja. Lapsilla on omat huoneet, joissa on paljon säilytystilaa ja vakiokalusteina sänky, koulupöytä ja tuoli, nojatuoli sekä hylly. Lapset voivat yhdessä omaohjaajien kanssa sisustaa huoneestaan mieleisen. Huoneeseen hankitaan mm. tekstiilit, valaisimet, taulut/julisteet, kodin elektroniikka kuten kaiutin ja pieni tv. Huone on ainoastaan asiakkaan käytössä eikä sitä käytetä, jos asiakas on poissa laitoksesta.

Käytävältä löytyy vaatehuone kausivaatteille sekä kodinhoitohuone/varasto.

Siivousaineet ja terävät keittiötarvikkeet ovat lukituissa kaapeissa.

Keittiön yhteydessä on iso ruokailutila ja viereisessä huoneessa toinen ruokailutila. Talossa on väliaikaiseen, valvottuun eristämiseen soveltuva tila, jossa on turvalliset pinta- ja ikkunamateriaalit ja erikoisvalmisteinen patja.

Suihkuja ja WC tiloja on asiakaskäytössä kolme, joista kaksi ovat tyttöjen ja poikien WC-tiloja ja yksi yhteiskäyttöinen. Yksi sähkölämmitteinen sauna, jossa suihkutilat.

Yksikössä työskentelee oma toimintaterapeutti. Tiimi on kokenut ja omaa monipuolista kokemusta eri sosiaali- kasvatus ja terveydenhuollon tehtävistä. Kuntolan arki on strukturoitua, mutta joustavaa ja lähtee aina lapsen tarpeista. Pystymme reagoimaan muutoksiin nopeasti ja näin takaamaan turvallisen kasvun ja kehityksen vuoden jokaisena päivänä.

Lapsilla on omat huoneet, joissa he voivat rauhoittua ja olla halutessaan rauhassa. Tietosuojasta huolehditaan niin kirjausten kuin palavereidenkin kohdalla mm. pitämällä tietokoneet, kansiot yms. asiakastyöhön liittyvä lukkojen takana ja neuvottelemalla suljetuin ovin.

Toimitila ja välineiden käyttöriskeihin kuuluvat mm. terävien keittiövälineiden käyttö. Välineet säilytetään aina lukkojen takana ja niitä käytetään vain ohjaajan toimesta tai valvonnassa. Samoin toimitaan siivousaineiden kanssa. Ohjaajien valppaus ja läsnäolo turvaavat lapsia ja pienentävät riskejä. Toimitilojen ylläpitotaulukko on yksikön valmiussuunnitelmassa. Yksikköä huolletaan säännöllisesti sekä tarpeen mukaisesti. Käytössä olevien välineiden turvallisuudesta huolehditaan yksikön turvallisuuskävelyä tehdessä sekä arjen toiminnassa.

Ohjaajat perehdytetään työhön tullessaan välineiden käyttöön ja huoltoon. Yksikössä olevat kemikaalit säilytetään lukitussa kaapissa ja niitä käytetään ohjaajan toimesta ja valvonnassa. Käytössä olevat välineet huolletaan säännöllisesti ja uusitaan välittömästi, mikäli niissä todetaan vikaa tai vaurioita. Ohjaajien tehtävänä on seurata toimivuutta ja raportoida yksikönjohtajalle mahdollisista puutteista.

Toimitiloissa esiintyvistä epäkohdista ja/tai puutteista tiedotetaan yksikönjohtajaa sekä arjen vastaavaa, joka huolehtii puutteet yrityksen puute-/hankintalistalle. Yrityksellä on keskitetty hankintojen seuranta. Välittömiä toimia vaativat asiat hoidetaan yksikössä heti.

Teknologiset ratkaisut

- 9 Solutions: Turvapainikkeet. Ohjaaja voi hälyttää työparin paikalle. Näyttää huoneen, josta hälytys tulee. Painikkeen voi laittaa hälyttämään myös sopimusperusteiselle vartiointiliikkeelle.
- Sähköinen paloilmoitinjärjestelmä

- Varauloskäyntien sähköistys, avautuvat hälytystilanteessa ja manuaalisesti hätäkahvaa vetämällä

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Tuuli Mustonen, tuuli.mustonen@kuntolat.fi, 040 183 9437

Yksikköön tehdyt viranomaistarkastukset:

Terveydensuojelutoimiala 17.11.2023; Suunnitellusti toteutettuna ilmoitetun lastensuojeluyksikön aloittamiselle tiloissa ei ole terveydensuojelullista estettä ja huoneisto sopii suunniteltuun käyttötarkoitukseen.

Palotarkastus 4.12.2023: noudattaa säädöksiä

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä on kuumemittari, laastarit, verenpainemittari, huumeseulat ja alkometri. Niiden käyttöön perehdytetään koko henkilöstö yksikön sairaanhoitajan toimesta. Hän myös vastaa, että käyttö on oikeanlaista ja laitteet kunnossa. Vastuuhenkilöt yksikönjohtaja Juhani Seikkula ja yksikön sairaanhoitajat. Yrityksellä on erillinen ohje lääkinnällisten laitteiden huoltoon.

Mikäli yksittäisiä tarpeita ilmenee suhteessa apuvälineiden tai terveydenhuollon laitteiden hankintaan, käytön ohjaukseen ja huoltotoimenpiteisiin selvittää yksikönjohtaja tarvittavat tukitoimenpiteet laitteiden käytön aloitukselle. Laitteiden huolto, ylläpito ja säätö toteutetaan ohjeistusten mukaisesti. Laitteiden toimimattomuus tai niiden aiheuttama vaaratilanne ilmoitetaan Gurufield – järjestelmään sekä yksikönjohtajalle, joka ilmoittaa asian myös Fimeaan. Korjaavat toimet toteutetaan pikaisesti.

Palveluntuottaja käyttää sosiaalihuollossa yleisesti käytössä olevaa hyväksyttyä asiakastietojärjestelmä Nappulaa ja tarkistaa tiedot ASTORI- tietojärjestelmärekisteristä vuosittain.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Tietosuojavastaava tiedottaa muutoksista henkilökunnalle ja järjestää tarvittaessa ja syksyisin henkilökunnalle kertausta asiakasasiakirjoihin ja tietosuojaan liittyvistä asioista. Henkilöstö uusii vuosittain tietosuojakoulutuksen/-tentin.

Omavalvontasuunnitelman tietoturvaan liittyvien asioiden toteutumisesta käytännössä huolehditaan seuraavasti:

- Käydään uuden työntekijän, opiskelijan tai harjoittelijan aloittaessa läpi yrityksenkeskeiset ohjeet ja käytännöt tietosuojaan liittyen.

- Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon ja asianmukaiseen tietosuojaan työsopimusliitteen lomakkeella. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain palvelun kannalta tarpeellisia asioita.
- Kerrataan keskeiset sisällöt säännöllisesti yhdessä
- Muistutellaan säännöllisesti tietosuojaan liittyvistä asioista
- Päivittämällä säännöllisesti omavalvontasuunnitelmaa, laatukäsikirjaa ja työohjeita samalla punniten ohjeiden ajantasaisuutta, riittävyyttä ja muutostarpeita
- Aloittava työntekijä tekee tietoturvakoulutuksen ja tentin. Suorituksia seurataan yksikön johtajan toimesta.
- Työntekijöiden vuosittainen tietosuojatentti
- Tiivis yhteistyö tietoturvallisia ratkaisuja toimittavat Frendyn ja Nappula järjestelmän kanssa teknisissä asioissa.

Yksikössä ei ole käytössä kameravalvontaa. Henkilöstö opastetaan teknologian turvalliseen ja asianmukaiseen käyttöön työhöntulovaiheessa osana yrityksen perehdytysohjelmaa. Teknologian yms. vikatilanteisiin on varauduttu yksikkökohtaisilla valmiussuunnitelmilla. Lapsilla voi itsellään olla teknologiaa käytössään ja ohjaajat opastavat heitä tarvittaessa sen turvalliseen käyttöön yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaita/lapsia tiedotetaan asiakastietojärjestelmän käytöstä heidän saapuessaan yksikköön heille suunnatun tietosuojaselosteen avulla.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty 8.9.2025. Sen toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja yhdessä tietosuojavastaavan kanssa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu toiminnan alkaessa ja päivitetty 9.6.2026, se päivitetään vuosittain toukokuussa lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Lääkehoitoa toteuttaa ensi sijassa terveydenhuoltoalan koulutuksen ja siihen sisältyvän lääkehoidon koulutuksen saanut terveydenhuollon ammattilainen. Muut lääkehoitoa työssään toteuttavat ammattilaiset koulutetaan siihen toiminta- ja työyksikkö tai potilaskohtaisesti. Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM: n Turvallinen lääkehoito- opasta.

Lääkehoidon vastuuhenkilö: Yksikönjohtaja kantaa kokonaisvastuun yksikön lääkehoidosta.

Yksikön lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja Juhani Seikkula.

Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta, päivityksestä sekä turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja seurannasta vastaavat lääkehoidosta vastaa yksikönjohtaja Juhani Seikkula juhani.seikkula@kuntolat.fi.

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot (esim. lääkärin vastaanotto). Tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen lukuun, palveluntuottaja toimii tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain tarkoittamana henkilötietojen käsittelijänä. Paperiasiakirjat tulee säilyttää tietoturvallisesti lukituissa huoneissa tai kaapeissa, ja huoneiden kulku tulee olla rajattu lukoin ja kulkuoikeuksin vain asiakirjoja käsittelevälle henkilökunnalle. Sähköisiä asiakirjoja tulee käsitellä tietosuoja ja tietoturva huomioiden.

Kuntolassa on laadittu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 77§ mukainen tietoturvasuunnitelma sekä tietosuojan omavalvonta. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen. Ilmoitus tilaajalle tehdään poikkeamista 72 h sisällä, ellei sopimuksessa ole muuta määritelty.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (Tietosuojalaki), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Selosteet ovat nähtävillä yksikössä sekä intrassa.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle (sijoittava hyvinvointialue) lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Kuntola vastaanottaa lapsen asiakirjojen tietopyynnön, jonka se välittää vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijä vie asiaa eteenpäin ja huolehtii asiasta päätöksen. Kuntolalla ei ole lain mukaista oikeutta antaa asiakirjoja kenellekään suoraan tietopyynnön saatuaan.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyys. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Henkilöstö saa oikeuden asiakastietojen käsittelyyn siihen yksikköön, missä työskentelee eikä näe muita asiakastietoja. Nappulassa on käytössä lokitiedot, joita tarkistetaan säännöllisesti sekä pistokokein.

Yksikön tietosuojaseloste on tallennettuna intraan sekä tulostettuna yksikössä. Kaikkia asiakkaita opastetaan tietojen käsittelyiden periaatteista aina asiakkuuden alkaessa.

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä vastaa yksikönjohtaja Juhani Seikkula. Hän varmistaa, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuuttaan, käsittelee asiakastietoja asianmukaisella tavalla ja suojaa ne ulkopuolisilta käsittelyn aikana ja muutoinkin.

Palveluntuottajan on luovutettava asiakas- ja potilasasiakirjat rekisterinpitäjälle mahdollisimman pian sen jälkeen, kun asiakkuus on päättänyt ja tarvetta asiakkaan henkilötietojen käsittelylle ei enää ole.

Mahdollisen tietosuojaloukkauksen tapahtuessa, sen havainnut henkilö ilmoittaa asiasta välittömästi yksikönjohtajalle sekä yrityksen tietosuojavastaavalle.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Rami Tamminen, rami.tamminen@frendy.fi

Asiakastyön kirjaaminen

Yksikönjohtaja sisällyttää kirjaamiskoulutuksen työntekijän perehdytysohjelmaan. Kirjaamisesta on oma ohjeistonsa ja työntekijä saa tehostettua tukea työsuhteen alussa kirjaamiseen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä 17§ mukaan kirjaukset tulee tehdä viipymättä ja kirjaamisen toteuttaa se ohjaaja, joka on tehnyt työtä ja ollut paikalla tapahtumissa. Kirjauksesta tulee ilmetä riittävät ja tarpeelliset tiedot asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi. Kirjaamiselle

varataan aikaa ja sovitaan kuka kirjaa päivän tapahtumat. Päivittäiskirjaamisen seurannasta vastaa yksikönjohtaja ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus kirjata oman työvuoronsa aikana tapahtuneet toiminnot viipymättä ennen työvuoron päättymistä. Kuntolassa on käytössä osallistava kirjaaminen. Osalistavan kirjaamisen tarkoitus on, että lasten ääni tulee kuuluviin häntä itseään koskevassa kirjaamisessa. Viikkokirjauksissa hyödynnetään Nappula asiakastietojärjestelmän valmista viikkokirjauspohjaa, joka tehdään viikoittain yhdessä päivänohjaajan ja lapsen kanssa.

Kirjaamisessa on kiinnitettävä huomioita käytettyyn kieleen siten, että kieli on asianmukaista ja ymmärrettävää sekä käytetyt lyhenteet ja käsitteet ovat yleisesti hyväksyttyjä ja tunnettuja. Kirjaaminen tapahtuu sähköiseen asiakastietojärjestelmä Nappulaan, jossa asiakkaan tiedot säilytetään. Kirjaamisesta ja tietojen katselusta jää lokimerkintä, jota seurataan säännöllisesti ja pistokokein.

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittely

Seuraavilla ohjeistuksilla ja prosesseilla varmistetaan, että Kuntolassa noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä:

- Kaksivaiheinen tunnistus työntekijöille
- Nappula asiakastietojärjestelmä
- Rekisteri- ja tietosuojaseloste
- Prosessi lopettaneen työntekijän lisenssin ja oikeuksien poistamiselle
- Tietoturvatesti aloittaville työntekijöille ja päivitys vuosittain (Skhole)
- Tietoturvan omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.
- F-Securen tietoturvapalvelu (Frendy Oy palveluntuottajan hallinnoimana ja asentamana)
- Lukitut arkistokaapit (asiakkaan paperiset dokumentit)
- Arkistointiohjeistus
- Lääkekaapin kulunvalvonta

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Saatujen palautteiden, kehittämisehdotusten ja mahdollisten reklamaatioiden käsittely tapahtuu seuraavasti:

- palautteen saanut vie tiedon yksikönjohtajalle/vastaavalle ohjaajalle tai päivystävälle työntekijälle ja kirjaa tarvittaessa Gurufield ilmoituksen
- yksikönjohtaja arvioi asian ja vie sen eteenpäin operatiiviselle johtajalle
- operatiivinen johtaja arvioi ja vie asian käsittelyyn yrityksen johtoryhmään, jossa päätetään jatkosuunnitelma ja toimintatavat sekä vastuut
- kaikki palautteet, muistutukset ja kantelut sekä vahinkoilmoitukset käsitellään huolella arvioiden niiden ennaltaehkäisemisen mahdollisuudet jatkossa ja muodostetaan uudet toimintamallit ja -ohjeistukset
- henkilöstöä tiedotetaan tiimipalavereissa ja asiakastietojärjestelmässä, ohjeistukset päivitetään yrityksen intraan ja yksikönjohtaja vastaa uusien ohjeistusten käytäntöön siirtymisestä
- säännöllisesti kerätty palaute käydään läpi yksikössä ja tehdään kehittämissuunnitelma sen pohjalta
- kehittämissuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti, yksikönjohtaja vastaa arvioinnin toteutumisesta
- kehittämistoimet ja mahdolliset valvovan viranomaisen antamat ohjeistukset merkitään omavalvonnan raportointilomakkeelle ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelma sekä toimintaohjeet päivitetään saadun palautteen pohjalta

Olemme ottaneet käyttöömme Whistleblower- ilmoituskanavan niin sisäiseen käyttöömme kuin yrityksemme verkkosivuille esim. vanhempien palautteen antamista helpottamaan. Whistleblower- kanavan kautta voi tehdä ilmoituksen ja antaa palautetta nimettömästi.

Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Mahdollisten poikkeamien syyt ja taustatekijät selvitetään haastatteluiden, havainnoinnin ja arvioinnin avulla. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja yksikköön on laadittu kattava lääkehoidon perehdytysmateriaali. Materiaali on käyty henkilöstön kanssa läpi ja perehdytyspaketti on saanut henkilöstöltä hyvän vastaanoton. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma edellyttää koko henkilöstön tutustumista ja kuittausta. Kehittämistoimella varmistetaan turvallinen lääkehoito lapsille. Kehittämistoimet kirjataan omavalvonnan raportointilomakkeelle. Yksikönjohtaja vastaa kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta erikseen sovitussa aikataulussa.

Lasten viikkopalaveri kerran viikossa on hyvä foorumi tuoda havaittuja riskejä, laatupoikkeamia tai epäkohtia julki, jos niistä tuntuu vaikealta kertoa arkisen omaohjaajatyöskentelyn lomassa tai tuoda muille yksikön ohjaajille esille. Lapsia kannustetaan oman mielipiteen ilmaisuun ja mahdollisten epäkohtien rakentavaan esilletuomiseen.

Omavalvonta- ja hyvän kohtelun suunnitelmat sekä lapsen itsemääräämisoikeuden periaatteet on käyty lapsen kanssa läpi sijoituksen alkuvaiheessa. Toimintamallin tavoitteena on rohkaista lasta ottamaan rohkeasti kantaa ja kertomaan oma mielipiteensä.

Asiakaskysely tehdään puolivuosittain. Sen tulokset ja toimenpiteet käydään läpi myös henkilöstön tiimipalaverissa. Yksikössä on erillinen rauhallinen huone lapsen ja tämän sosiaalityöntekijän luottamuksellisille keskusteluille. Lapsella on mahdollisuus ottaa yhteyttä milloin tahansa sosiaalityöntekijäänsä, mikäli haluaa keskustella mahdollisista epäkohdista.

Läheisille tehdään puolivuosittain sähköinen tyytyväisyyskysely, jonka tuloksista ja toimenpiteistä tiedotetaan läheisiä. Läheisiä rohkaistaan omaohjaajan toimesta tuomaan esille mahdollisia riskejä tai epäkohtia. Läheisten tulee aina tuntea tulleensa kuuluksi henkilöstön toimesta. Omaohjaajan vastuulla on edistää asiaa esihenkilönsä kautta viipymättä.

Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan neljä kertaa vuodessa ja tulokset käydään läpi työryhmä- sekä yritysjohdon tasolla. Kyselyn pohjalta tehdään kehittämissuunnitelmat ja niiden toteutumista seurataan sekä yksikönjohtajan että yrityksen johdon toimesta.

Kaikki palautteet käsitellään, niistä tiedotetaan sekä muodostetaan kehittämiselle suunnitelmat, seurannat ja arvioinnit.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja. Riskien suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan arvioidaan jatkuvuuden periaatteella arjen toiminnassa sekä seuraamalla poikkeamailmoitusten määrää.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu **Taulukossa 3**.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Väkivalta	Todennäköinen, suuri vaikutus	Yhteiset toimintatavat, sopimukset- niiden noudattaminen, riittävä resurssi, ajan antaminen lapsille, läsnäolo
Psyykkisen voinnin huononeminen	Mahdollinen, kohtalainen/suuri	Ollaan läsnä ja huomataan lapsi, havainnoidaan Yhteistyö hoitotahon kanssa
Lääkepoikkeamat	Mahdollinen, pienestä suureen vaikutus, riippuu lääkkeestä	Noudatetaan lääkehoitosuunnitelman ohjeistusta ja tarkkuutta kaikissa tilanteissa, havainnoidaan
Puuteellinen osaaminen	Epätodennäköinen, kohtalainen	Hyvä perehdytys, jatko- ja täydennyskoulutus
Eläinten vierailut yksikössä	Mahdollinen, kohtalainen tai suuri	Eläimen omistaja vastaa eläimen voinnista ja turvallisuudesta vierailun ajan. Lasten kanssa on käyty läpi eläinten kohtaamiseen liittyvät ohjeet ja kysytty lasten mielipide eläinten vierailuihin. Jos yksikössä on allergisia lapsia tai henkilöstöä, yksikössä ei vieraile eläimiä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yksikön dokumentaatio tapahtuu Gurufield-järjestelmään (asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu), josta kaikki tapahtumat ovat raportoitavissa ja löydettävissä. Sähköisen järjestelmän avulla syntyy kootusti riskienhallinnan

dokumentaatio. Gurufieldin avulla jokaista tapahtumaa pystytään tarkastelemaan prosessina. Ilmoituksen käsittelyvaiheessa kirjataan suunnitelma kehittämistoimenpiteistä ja niiden toteutuksesta. Toteutuksen jälkeen järjestelmään kirjataan arviointi kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta ja siitä, tarvitaanko lisätoimenpiteitä. Järjestelmistä syntyvää yksikkökohtaista dokumentaatiota poikkeamista raportoidaan ja analysoidaan yksikkökohtaisesti, sekä yritystasolla. Tavoitteena on poikkeamien ennaltaehkäisy. Tapahtumakuvaus:

- Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen Gurufield-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista.
- Vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä Gurufield-ilmoituksen havaitsemastaan asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne).
- Gurufield-ohjelma on asennettuna yksikön tietokoneisiin ja sen tekninen käyttö ja käyttötarkoitus perehdytetään jokaiselle työntekijälle. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen, työ-, tai asiakasohjeiden muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden kirjaaminen

- Yksikön vastaava (ja tarvittaessa ennalta määritelty varahenkilö) saavat viestin sähköpostiinsa uusista Gurufield ilmoituksista.
- Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys.
- Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti.
- Vastaava tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa.
- Ilmoituksen tulee olla käsitelty kuukauden kuluessa.
- Vastaava huolehtii, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Korjaavien toimenpiteiden läpikäynti ja seuranta

- Korjaavista toimenpiteistä tehdään systemaattisesti seurantakirjaukset ja -ilmoitukset Gurufield- järjestelmään. Järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.
- Vaaratapahtumailmoituksen tekijä on laatinut ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Kirjaaminen tehdään mahdollisimman tarkalla tasolla. Tapahtuma puretaan tarvittavalla kokoonpanolla yksikönjohtaja vetoisesti.
- Tapahtumaa läpikäydessä kiinnitetään huomiota siihen, miten tapahtuma olisi voitu ehkäistä, ja sen perusteella nousee mahdollisesti tarve muuttaa toimintaohjeita, arvioida koulutustarvetta ja kiinnittää huomiota henkilöstön perehdyttämiseen. Lomakkeeseen kirjataan tapahtumaan johtaneet juurisyyt. Juurisyiden tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään poikkeamien toistumista.
- Korjaavien toimenpiteiden seuranta tapahtuu esihenkilön ja yrityksen johdon toimesta. Seuranta tehdään näkyväksi tarvittavin toimenpitein riippuen haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen luonteesta. Sisäisessä seurannan tiedottamisessa foorumin on pääsääntöisesti tiimipalaverit.
- Ne tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta, käsitellään yrityksen vastuuhenkilöiden kesken. Asia ohjataan eteenpäin tiedoksi asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä ja/tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla yrityksen johdon lisäksi esim. asiakastietojärjestelmien pääkäyttäjät, jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia riskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä yksikön ohjeistuksiin.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

- Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.
- Haittatapahtumien korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseen kuuluu aina keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.
- Työyhteisölle muutosten tiedotus tapahtuu henkilöstöpalavereissa, joista laaditaan palaverimuistio. Yksikönjohtaja käy säännöllisesti laatupoikkeamat läpi henkilökunnan tiimeissä vähintään kuukausittain. Asian käsittely henkilöstöpalaverissa tähtää epäkohtia, laatupoikkeamia ym. aikaansaavien toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen.

- ❖ Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan palaverimuistioon, josta ne ovat tarkistettavissa sekä Gurufield- järjestelmään. Esihenkilön vastuulla on ohjeistaa ja tiedottaa toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista koko henkilöstöä.
- ❖ Esihenkilö tuo laatupoikkeaman käsittelyyn yrittäjille kuukausittain.
- ❖ Lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää ja perhettä tiedotetaan puhelimitse tai kirjallisten kuukausikoosteiden muodossa.

Henkilöstötyytyväisyys- ja asiakastyytyväisyyskyselyjen jälkeen esihenkilö kokoaa esityksen tuloksista, jotka käydään läpi kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa. Myös yrityksen hallinto seuraa korjaavien toimenpiteiden edistymistä.

Kun toimintaohjetta muutetaan korjaavana toimenpiteenä, siitä laitetaan asiakastietojärjestelmään tiedote, jotta henkilöstö näkee sen viipymättä tulleessaan seuraavaan vuoroon. Jos omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, päivityksen aika ja osalliset merkitään lomakkeelle.

Muut yhteistyötahot: Haittatapahtumat ja korjaavat toimenpiteet asiaan liittyen ilmoitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai johtavalle viranhaltijalle esihenkilön toimesta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/ 2023 29§) epäkohtien poistamiseksi on osa omavalvontaa. Epäkohta on lainvastaista, epäeettistä tai yksikön toiminnan tavoitteiden vastaista toimintaa. Se voi toteutua yksilötasolla tai toimintayksikön tai organisaation tasolla. Epäkohta voi olla myös henkilökuntaan liittyvä asia, esimerkiksi henkilöstön kuormitus ja/tai henkilöstövaje, jotka vaikuttavat palvelun laatuun. Puutteisiin ja epäkohtiin puututaan aina ja niiden poistamiseksi, muuttamiseksi tai korjaamiseksi tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Palveluntuottajan velvollisuus on viipymättä ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle salassapitosäädöksistä huolimatta omassa tai alihankkijan toiminnassa havaitut asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavia tapahtumia, vahinkoja ja vaaratilanteita. Kuten myös muita puutteita, joita palveluntuottaja ei ole pystynyt tai pysty omavannallisesti korjaamaan.

Henkilökunnalla on velvollisuus salassapitosäädöksistä huolimatta ilmoittaa, jos hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakasturvallisuuden toiminnasta vastaavalle. Se voi olla esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia, fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen kaltoinkohtelua tai henkilöstövaje.

Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle tai toimitusjohtajalle, joilla on velvollisuus edistää asiaa viipymättä. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, ollaan palvelun järjestäjään yhteydessä ja ilmoitetaan tapahtumasta sekä sovitaan palveluntuottajan mahdollisista jatkotoimista.

Jos tehtyyn ilmoitukseen ei reagoida ja epäkohtaa korjaaviin toimenpiteisiin ei viipymättä aloiteta toimenpiteitä, ilmoituksen vastaanottajan tai ilmoituksen tekijän on tehtävä ilmoitus valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tekijään ei saa ilmoituksen takia kohdistaa minkäänlaista kielteistä kohtelua.

Myönteinen asenneilmapiiri riskienhallinnalle mukaan lukien Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta lähtee yrityksen johdosta. Kaikkien sosiaalialan työntekijöiden on kyettävä arvioimaan kriittisesti omaa, työnantajansa ja työyhteisönsä toimia ammattietiikan ja asiakasturvallisuuden näkökulmista. Johdon erityisvastuuna on se, että yksikössä on avoin toiminta- ja johtamiskulttuuri. Kun työyhteisö kokee olonsa turvalliseksi ja kunnioitetuksi epäkohtien esilletuomisessa, se luo osaltaan laatua asiakastyöhön mutta myös vähentää raskaan asiakastyön kuormitusta ja vähentää vaihtuvuutta. Yksikönjohtajan ja yrityksen johdon odotetaan näyttävän itse esimerkkiä siitä, että vaikeista asioista ja epäkohdista tulee puhua ja niihin tartutaan nopeasti ja asiallisesti. Tämä rohkaisee myös työyhteisöä parantamaan asiakasturvallisuutta, ilman epäilystä johdon mahdollisesta negatiivisesta suhtautumisesta.

Koko työyhteisöllä on vastuu tunnistaa asiakastyöhän liittyviä riskejä, uhkia tai epäkohtia ja tuoda ne nopeasti esiin esihenkilölle ja yrityksen johdolle. Epäkohta voi olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Yrityksen toimintaperiaatteena on, että vaikka joskus voi olla vaikeaa määritellä, onko epäkohta tai uhka riittävä ilmoitusvelvollisuuden täyttymiseksi, siitä ilmoitetaan avoimen keskustelun hengessä, matalalla kynnyksellä esimiehelle tai muulle vastuuhenkilölle. Mikäli asiakasturvallisuutta vaarantava asia ei etene sisäisesti kohtuullisessa ajassa, työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle. Prosessi sisältyy yksikön perehdyttämissuunnitelmaan.

Esihenkilön vastuulla on tuoda mahdollinen epäkohta ilmi lapsen asioista vastaavalle viranhaltijalle, päivittää omavalvontaan liittyvät ohjeistukset ja käydä muutokset läpi sovituilla foorumeilla. Henkilöstö ilmoittaa havainnoistaan esihenkilölleen ja tarvittaessa yrityksen johdolle. Avoin työkulttuuri ohjaa turvalliseen asioiden esiintuomiseen. Palautetta ja havainnoitaan voi antaa myös nimettömästi halutessaan. Kaikki huomiot otetaan tarkasteluun eikä niistä aiheudu ilmoittajalle toimia tai hankaluuksia. Henkilöstöä on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudestaan perehdytyksen yhteydessä ja asiasta on tiedote yksikön ilmoitustaululla.

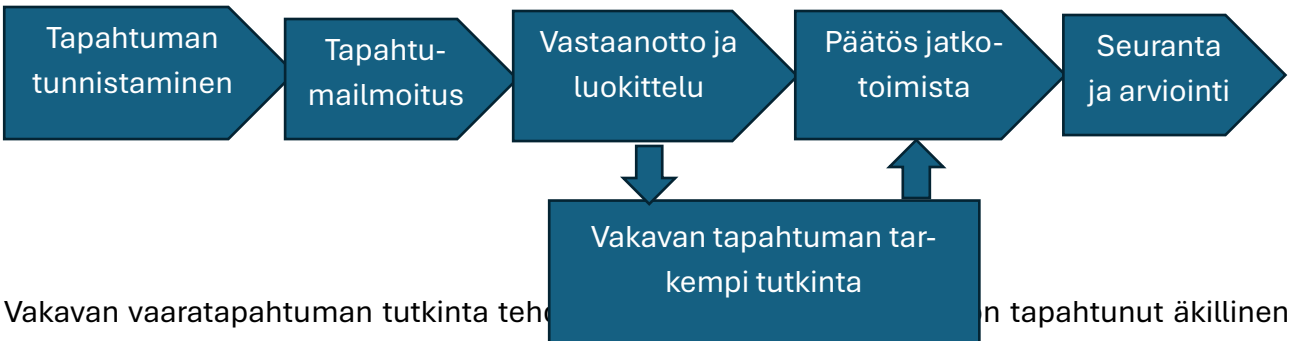
Riskien kartoituksella pyritään tunnistamaan riskit ja ennaltaehkäisemään riskejä jo ennen niiden syntymistä turvaten täten laadukas, turvallinen ja kuntouttava sijaishuolto yksikössä asuville lapsille ja nuorille. Tavoitteena on aina riskien ennakointi, joka edistää vaikeassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden hyvinvointia, terveyttä ja itsemääräämisoikeutta. Riskien arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös riskin todennäköisyys ja vaikutus yksikön toimintaan ja asiakkaiden turvallisuuteen sekä palvelun laatuun. Havaitut riskit pyritään aina minimoimaan ja ennaltaehkäisemään. Riskin toteutuessa pääasiallinen tehtävä on taata asiakasturvallisuus ja muut toimet tulevat sen jälkeen. Henkilöstön täydennyskoulutuksessa huomioidaan esiin nousseet riskit.

Lapsen sekä omaisten pitää voida tuoda esille mahdollisesti havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit epäröimättä.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta perustuu systeemilähtöiseen turvallisuusajatteluun. Tarkastelun kohteena ei ole yksittäinen työntekijä, vaan koko monimutkainen toimintajärjestelmä, jossa vaaratapahtuma sattui. Tutkinnassa noudatetaan ns. juurisyyanalyysi -mallia, jossa tavoitteena on tunnistaa tapahtumalle altistaneet perimmäiset puutteet turvallisuuden hallinnassa, johtamisessa ja toiminnan suunnittelussa. Näiden puutteiden korjaamisella saavutetaan laaja-alaisia ja vaikuttavia muutoksia asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi. (https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165193)

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Vaaratapahtuman ilmoittamisen ja käsittelyn prosessi:



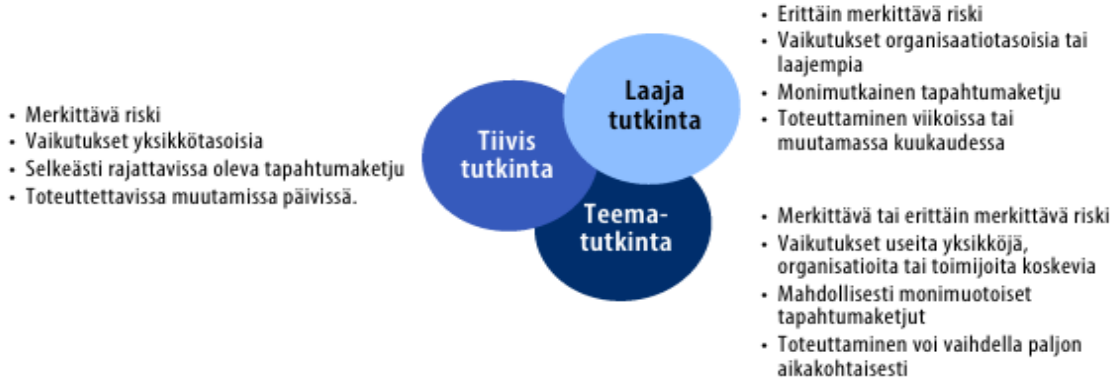
Vakavan vaaratapahtuman tutkinta teh n tapahtunut äkillinen odottamaton kuolema, tai vakava vammautuminen sekä silloin, kun haitta on johtanut sairaalahoidon aloittamiseen tai sen jatkamiseen. Myös oppimisen kannalta merkitykselliset vakavat vaaratilanteet tutkitaan tarkemmin, vaikka asiakkaalle tai potilaalle ei olisi aiheutunut vakavaa

haittaa. Tapahtuman tullessa tietoon korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimet tehdään mahdollisimman pian. Tehtävänä on selvittää asiaa laajemmin kuin yksittäisen ilmoittajan antaman tiedon perusteella.

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta sisältää:

- Yksityiskohtaisen selvityksen tapahtumien kulusta
- Tapahtuma-analyysin, joka vastaa ”miten”, ”miksi” ja ”mikä vaikutti” kysymyksiin, jotta tapahtumaan vaikuttaneista tekijöistä voidaan muodostaa ymmärrettävä käsitys
- Analyysin johtopäätöksiin perustuvat selkeät toimenpidesuositukset, joilla toiminnan turvallisuutta parannetaan, sekä suunnitelman niiden toteuttamisesta (ml. vastuuhenkilöt ja aikataulut)
- Selkeän dokumentaation tutkinnan toteuttamisesta, johtopäätöksistä ja suosituksista, sekä viestinnän laajemman tapahtumasta oppimisen varmistamiseksi

Kuva 2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinnan tavat (WHO, 2020).



Tiivis tutkinta:

Yksikönjohtaja/vastaava ohjaaja ja operatiivinen johtaja tutkivat tapahtuman, haastattelevat ilmoittajaa, mukana olleita henkilöitä muodostaen kuvan tapahtumasta. Tutkinnan pohjalta laaditaan turvallisuustoimet, jotka yksikönjohtaja/vastaava ohjaaja vie työryhmän tietoon ja vastaa niiden käyttöönotosta. Operatiivinen johtaja vie asian tiedoksi ja käsittelyyn yrityksen johtoryhmään.

Laaja tutkinta:

Yksikönjohtaja, operatiivinen johtaja, toimitusjohtaja sekä työsuojelupäällikkö tutkivat asian, sopivat työnjaosta ja hyödyntävät moniammatillista näkökulmaa tutkinnassaan. Tutkinnan

pohjalta laaditaan turvallisuustoimet, jotka yksikönjohtaja/vastaava ohjaaja vie työryhmän tietoon ja vastaa niiden käyttöönotosta. Toimitusjohtaja ja operatiivinen johtaja vievät asian johtoryhmään, jossa sovitaan esimerkiksi uusien toimintamallien käyttöönotosta ja toimintaohjeistusten teosta.

Teematutkinta:

Tutkinta useasta samankaltaisesta tapahtumasta. Tutkinnassa selvitetään ennaltaehkäisevät toimet jatkoon, muodostetaan uudet ohjeistukset ennaltaehkäisyn varmistamiseksi, jonka jälkeen ne käsitellään yksikönjohtajien palaverissa ja tiimipalavereissa. Tiedot uusista ohjeistuksista viedään tiedoksi aina myös asiakastietojärjestelmään, josta kaikki työntekijät näkevät ne työhön tullessaan. Teematutkinnan tavoitteena on tunnistaa toistuvasti samankaltaisia vakavia poikkeamia aiheuttavat juurisyyt ja löytää oikeat toimenpiteet, joilla toimintaa voidaan kehittää vastaavien tapahtumien estämiseksi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Tapahtumien tarkastelussa

- ❖ otetaan laajasti huomioon mahdolliset tapahtumaan vaikuttaneet tekijät
- ❖ päättelyn virheet ja tarkastelua tekevien henkilöiden ennakko-oletukset eivät ohjaa päättelyä liikaa
- ❖ tarkasteluprosessiin osallistuvat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi ja liian henkilökohtaiseksi
- ❖ tarkasteluun osallistuvat erilaisia ammatti- ja kokemustaustoja edustavat henkilöt voivat yhdessä muodostaa näkemyksen tapahtumasta.
- ➔ Muodostetaan yhdessä turvallisuutta varmistavia toimintamalleja

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan ensisijaisesti yksikkötasolla. Mikäli yksikön tilanteessa on huomautettavaa tai korjattavaa tarkastellaan poikkeamia yrityksen johtotasolla. Havaittaessa laatupoikkeamia yksikköä voidaan ohjeistaa ja neuvoa laadunparannuksessa.

Omavalvontaseuranta toteutetaan 4 kk välein ja omavalvontaseurannan havainnot ja niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet raportoidaan samassa yhteydessä. Seurannan yhteydessä tarkastetaan pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, tietoturvasuunnitelma ja valmiussuunnitelma sekä tarkistetaan myös poistumisturvallisuusselvitys. Myös yksikön käytössä olevat laitteet, niiden turvallisuussuunnitelma ja infektioiden torjuntasuunnitelma käydään seurannassa läpi. Yksikönjohtajan vastuulla on huolehtia suunnitelmien läpikäynnistä ja tarvittaessa

niiden päivityksestä asiakkuuspäällikön avustuksella. Havainnot raportoidaan operatiiviselle johtajalle.

Palvelun kehittämistarpeet kootaan asiakaspalautteista, valvontakäynneiltä, henkilöstön palautteista esiin nousevista kehittämistarpeista. Kehittämistoimet julkaistaan verkossa omavalvonnan raportoinnin yhteydessä.

Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan johdon taholta. Yksikönjohtaja ja palvelujohtaja valvovat, että kehittämistoimet toteutuvat ja raportoivat niistä. Palvelujohtaja vie tiedon yrityksen hallinnolle ja yksikönjohtaja vastaa siitä, että raportointi etenee yhteistyökumppaneille ja 4 kk välein omavalvonnan seurantaraporttiin.

Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä on Hyvinvointi toimialan hygieniaohjeistus käytössä; käsidesit, käsipaperit ja rullapyyhkeet ovat käytössä. Epidemia-aikana on käytössä tiiviimpi kosketuspintojen puhdistus. Yksikössä käytetään kertakäyttöisiä siivousliinoja. Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan yksilökohtaisesti ja käytäntöjä tarkistetaan päivittäin arjessa ohjaajien tukemana. Jokaisen yksilökohtainen tarve on määritelty tarvittaessa hoito- ja kasvatussuunnitelmassa ja toteutumista seurataan päivittäin.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Yksikönjohtaja valvoo Hygieniaohjeistuksen noudattamista ja jokainen henkilöstön jäsen on sitoutunut toimimaan Hyvinvointi toimialan hygieniaohjeistuksen mukaisesti ja opastaa henkilöstöä tarvittaessa. Hän myös järjestää tarvittavaa lisäkoulutusta asiassa.

Mahdollisessa epidemiatilanteessa seurataan hyvinvointialueen, STM: n ja THL: n ohjeistuksia päivittäin ja noudatetaan annettuja ohjeita. Seurannasta ja tiedottamisesta vastaa yksikönjohtaja.

Yksikössä siivotaan päivittäissiivouksen lisäksi viikoittain ammattilaisen toimesta (ostopalvelu).

Yksikössä on perehdytysohjelmaan kuuluva *siivous- ja hygienia- ohje*, jossa määritellään taso puhtaudelle ja siisteydelle (esim. lakanoiden vaihtovälit, siivousvälineet, päivittäissiivouksen tehtävät, siivoojan tehtävät, asiakkaan osallistuminen omaan pyykkihuoltoon ja siivoukseen jne.). Pyykkihuollolle on varattu asianmukaiset tilat. Pääsääntöisesti elintarvikkeiden käsittelyyn ja ruokahuoltoon osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassi. Ruokahuollolle on järjestetty asianmukaiset tilat ja elintarvikkeiden kylmäketju on varmistettu.

Suuri osa henkilöstöstä on käynyt hygieniakoulutuksen. Infektioihin liittyviin asioihin lisätietoja antaa yksikönjohtaja.

Tyypillisimpiä infektioita yksikössä ovat tavalliset flunssat ja muut virustaudit. Niiden leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla, jota ohjaajat tukevat lasten parissa. Infektioita pyritään ennaltaehkäisemään niin ikään hyvällä käsihygienialla, yksikön siivouksella ja siisteyden ylläpidolla.

Henkilöstö saa tarvittavat rokotukset työterveyshuollosta. Yksikköön on tehty siivoussuunnitelma ja jätehuollon sopimus. Tartuntavaaralliset jätteet merkitään, laitetaan poikkeusvärillä merkittyyn jäteastiaan ja toimitetaan niille määrättyyn paikkaan ohjaajien toimesta, mikäli sellaista syntyy.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kuntola vastaa mahdollisen alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta samoin kuin omastaan. Kuntola pitää kuukausikokoukset erityisasiantuntijapalveluissa. Yksikönjohtaja tarkastaa JulkiTerhikin/JulkiSuosikin, rikosrekisteriotteen ja palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman sopimusvaiheessa.

Yksikön pitkäntähtäimen suunnitelmaan liittyvät (poikkeamista/kyselyistä tai palautteesta lähteneet) kirjataan yksikön toimintakertomukseen, joka toimitetaan vuoden lopussa verkostoille. Terapeutit, ostopalvelu erikoislääkäri- ja psykologi tiedotetaan muuttuneista käytännöistä ym. tavalla tai omaohjaajan toimesta lapsen asioita hoidettaessa. Lääkärille menee yksikön kehittämistoimenpiteistä vakituinen raportti kuukausittain asiakastietojärjestelmän kautta tai yksikkökokouksessa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitilat remontoidaan tarvittaessa vastuullisesti siten, että tilat täyttävät koko toiminnan ajan vaativalle sijaishuollolle asetetut laatu- ja turvallisuusvaatimukset. Toimipisteen tilat huolletaan ja remontoidaan säännöllisesti, jotta tilojen yleisilme on viihtyisä. Toimivat tilat tukevat palveluiden jatkuvuutta.

Henkilöstön rekrytointiin panostetaan. Tavoitteena on saada Kuntolaan töihin työtekijöitä, jotka haluavat aidosti tehdä töitä lasten kanssa ja haluavat olla mukana kehittämässä toimipisteen aktiivista arkea. Henkilöstön vaihtuvuus on hyvin vähäistä. Yrityksen toimintaa kehitetään jatkuvasti siten, että se tukee työntekijöiden hyvinvointia ja sitoutumista yrityksessä työskentelyyn. Yksikössä on riittävä sijaisresurssi henkilöstön lomien ja poissaolojen varalle. Yksikönjohtajan tehtävänä on varmistaa riittävä sijaisresurssi ja henkilökunnan riittävyys. Yksikönjohtajan tukena ovat tarvittaessa yrittäjät ja hallinnon muut työntekijät. Toimipisteverkosto tukee myös sijaisjärjestelyjä.

Toimipisteessä tehdään vaarojen tunnistus ja riskien arviointi säännöllisesti. Arvioinnin pohjalta tehdään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja tarkennetaan tarvittaessa toimintaohjeita. Toimipisteeseen on tehty valmiussuunnitelmat häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalta, jotta voidaan varmistaa lasten, nuorten ja henkilöstön turvallisuus sekä palveluiden jatkuvuus poikkeavissa tilanteissa. Yksikössä on valmiusvarasto.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa yksikönjohtaja Juhani Seikkula, juhani.seikkula@kuntolat.fi tukenaan yrittäjät ja tukipalvelutiimi tarvittaessa.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Omavalvonnan laatimisesta ja suunnittelusta sekä päivityksestä vastaavat henkilöt

Yksikönjohtaja Juhani Seikkula, asiakkuuspäällikkö Kirsi Rautiainen

Jokainen henkilöstöön kuuluva lukee ja kuittaa lukeneensa yksikön suunnitelman ilmoitustaululla olevaan omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvonta pidetään aktiivisesti esillä henkilöstön palavereissa perehdytyksen jälkeen ja henkilöstö osallistetaan havaintojen tekoon yhdessä asiakkaiden kanssa. Toiminnan toteutumista omavalvonnan mukaisesti seuraa yksikönjohtaja yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa ja puuttuu tarvittaessa henkilöstön toimintaan tuen ja ohjauksen keinoin.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman vuosipäivitykset ovat hallinnon vuosikellossa toukokuussa. Yrityksen hallinto/asiakkuuspäällikkö seuraa, että yksikön vastuuhenkilö on huolehtinut peruspäivitysprosessin henkilöstön ja lasten kanssa sekä riskienhallinnan kautta tulleet muutostarvepäivitykset. Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä kootaan yksiköstä tulleet palautteet, viranomaisten valvonta- ja ohjaustilaisuuksissa saadut ohjeet, reklamaatiot ja henkilöstön kehittämisehdotukset, jotka käsitellään käsittelyprosessin mukaisesti yrityksen hallinnon ja yksikönjohtajan toimesta. Toimintaa ja omavalvontasuunnitelmaa muokataan niiden mukaisesti.

Omavalvonta on tulostettuna versiona yksikön ilmoitustaululla. Se on sähköisesti asiakastietojärjestelmässä ja tarpeen mukaan sitä käsitellään lasten viikkopalavereissa ja henkilöstökokouksissa. Omavalvontasuunnitelma on yrityksen verkkosivuilla (www.kuntolat.fi) luettavissa ja ladattavissa vapaasti. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan välittömästi allekirjoituksen jälkeen.

Yksikönjohtaja vastaa omavalvonnan seurannasta, palautteiden keräämisestä, kehittämistarpeiden eteenpäin viemisestä ja korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta yksikössä. Tarvittaessa yksikönjohtaja määrää itselleen tehtävään soveltuvan sijaisen, joka kantaa vastuun sijaisuuden aikana. Yksikönjohtaja tuo tietoon päivitystarpeet ja hän yhdessä asiakkuuspäällikön kanssa tekee päivitykset, hyväksyy ne ja julkaisee omavalvontasuunnitelman päivitetyn version. Aiemmat omavalvontasuunnitelman versiot säilytetään yrityksen intrasivustolla yksikkökohtaisessa kansiossa. Omavalvonnan seuranta tehdään 4 kk välein ja siitä muodostetaan raportti. Raportoinnin yhteydessä kalenteroidaan seuraavan jakson raportointi ja näin varmistetaan jatkuvuus.

Liitteet

Hyvän kohtelun suunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Signature: Juhani Seikkula
Juhani Seikkula (Oct 19, 2026 08:42:51 GMT+3)
Email: juhani.seikkula@kuntolat.fi