

Lastensuojelun avopalveluiden omavalvontasuunnitelman

Lasten ja nuorten asumiskoti Polku
Päivitetty 31.12.2025



Sisällys

Lastensuojelun avopalveluiden omavalvontasuunnitelman	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	16
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	43
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	50
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	56
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	56
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	57
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	58
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	59
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	61
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	61
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	63

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Lasten ja nuorten asumiskoti Polku Oy
- Y-tunnus: 1656519-6
- Yhteystiedot: Käräjämäentie 22 66440 Tervajoki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Lasten ja nuorten asumiskoti Polun perhetyön yksikkö
- Yhteystiedot: Käräjämäentie 22 ja Käräjämäentie 8
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Tytti Tiainen
Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3705564
hallinto@asumiskotipolku.fi

Tuija Tiainen
Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 5606722
hallinto@asumiskotipolku.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Lasten ja nuorten asumiskoti Polun tuottamia lastensuojelun avopalveluita. Lasten ja nuorten asumiskoti on yksityinen sote-palveluita tuottava yritys. Lastensuojelun ympärivuorokautisen sijaishuollon lisäksi olemme tarjonneet tammikuusta 2006 lähtien lastensuojelun avohuollon tukitoimena

- tukiasumista
- perhetyötä
- avomuotoista perhekuntoutusta
- jälkihuoltoa sekä
- lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvontaa.

Palveluiden asiakasryhmänä ovat hyvinvointialueiden lastensuojelun asiakkaat: lapset, nuoret, nuoret aikuiset sekä perheet. Asiakaspaikkoja on yhteensä 15. Tuotamme palveluitamme ostopalveluina hyvinvointialueille. Pääsääntöisesti tuotamme palveluitamme Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan hyvinvointialueilla. Pyrimme tuottamaan palvelumme asiakkaan lähiympäristössä, joten ainoastaan satunnaisesti asiakkaita on muilta hyvinvointialueilta. Emme käytä alihankintapalveluita.

Tuotamme avopalveluitamme sekä omissa kiinteistöissämme että asiakkaiden kotona. Perhekuntoutus ja tapaamisten valvonta tapahtuu perhekuntoutusyksikössämme. Lisäksi meillä on kolme erillistä tukiasuntoa yksiköidemme pihapiirissä. Perhetyötä ja jälkihuoltoa tuotamme asiakkaiden kotona. Palvelumme ovat läsnäpalveluita, joita saatetaan täydentää myös puheluilla asiakkaiden kanssa. Emme tuota etäpalveluja.

Sosiaalityöntekijä laatii palvelu- ja tukitoimipäätöksen, jossa määritellään palvelun kesto sekä kotiinpäin suuntautuvien palvelujen tiheys ja käyntien pituus. Avohuollon palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen

ja ne suunnitellaan aina yhteistyössä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän kanssa. Avohuollon palveluihin on nimetty tietyt työntekijät ja työskentelyssä pyritään jatkuvuuteen. Työvuorot määritellään palveluiden ja asiakaskäyntien mukaisesti sekä huomioiden työskentelyn sisältö ja tavoitteet. Sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman, joka luo perustan työskentelylle. Työskentelystä laaditaan aina yhteenveto, jossa arvioidaan perheen ja perheenjäsenten yksilöllistä tilannetta, kuntoutuksen etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista sekä jatkotuen tarvetta.

Polku tarjoaa lastensuojelun palveluita yli 24 vuoden kokemuksella. Keskeisiä toimintaa ohjaavia periaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys, osallisuus, voimavarakeskeisyys, dialogisuus ja perhekeskeisyys. Työskentelyssä pyrimme tukemaan asiakkaidemme toimintakykyä ja hyvinvointia terapeutillisella työskentelyotteella. Panostamme asiakkaan ja koko perheen yksilöllisen tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin sekä koko perheen kuntouttamiseen huomioiden kuitenkin aina ensisijaisesti lapsen etu ja turvallisuus.

Avohuollon palveluissa korostuu arjen eri toimintojen tukeminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa hyödyntäen heidän omia voimavarojaan ja omaa asiantuntijuuttaan. Pyrimme systemaattiseen yhteistyöhön koko verkoston kanssa esimerkiksi menemällä mukaan kouluun tai päiväkotiin sekä kytkemällä isovanhemmat mukaan työskentelyyn. Tavoitteena on myös vahvistaa perheen omia läheis- ja viranomaisverkostoja. Osallistumme moniammatillisiin palavereihin. Asiakkaita tiedotetaan kaikista heistä koskevista asioista ja muutoksissa palveluissa viiveettä.

Palveluiden onnistumisen keskeinen edellytys on, että asiakas/perhe tunnistaa muutostarpeet ja on motivoitunut työskentelemään ongelmiansa korjaamiseksi. Kun asiakkaat saadaan sitoutumaan työskentelyyn, pystytään paremmin tukemaan elämänhallintaa ja omien voimavarojen käyttöönottoa sekä vahvistamaan arjessa selviytymistä. Työskentely muokataan sisällöltään perheen tarvetta vastaavaksi sekä perheen omia toiveita kuullaan ja heidän näkemyksiään arvostetaan.

Avohuollon palveluiden toteuttamisesta on päävastuussa Tuija Tiainen, joka on erityistason psykoterapeutti sekä pari- ja perheterapiakouluttaja. Hänellä on yli 30 vuoden kokemus lasten ja perheiden kanssa työskentelystä. Avohuollon palveluihin nimetään aina tietty henkilö tai tiimi, joka keskittyy asiakkaan kanssa työskentelyyn.

Perhetyössä toiminta-ajatuksemme on tuoda kaikkien perheenjäsenten ääni kuuluviin sekä tukea perheen kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollistaa jokaiselle perheenjäsenelle optimaalinen elämä. Työskentelyn keskiössä on kuitenkin aina lapsi ja lapsen etu. Jokaisen perheen lapsen kanssa työskennellään yksilöllisesti. Perheohjaaja seuraa perheen vuorovaikutus- ja valtasuhteita, lapsen perustarpeiden tyydyttymistä, arjen sujumista, turvallisten rajojen olemassaoloa, lapsen ikä ja kehitystasoisien omatoimisuuden tukemista, koulunkäynnin turvaamista, kaverisuhteiden laatua, päihteiden käyttöä, psyykkistä vointia, perheenjäsenten toimintakykyä sekä mahdollisia muita perheen erityisiä haasteita ja voimavaroja. Perheohjaaja tukee vanhempien vanhemmuudessa ja lasta ikätasoisessa käyttäytymisessä. Perheen kanssa sovitaan yhteiset raamit työskentelylle yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Myös perheen lähipiiri ja muu verkosto pyritään kytkemään osaksi perhetyötä. Pääsääntöisesti perheessä käy aina sama työntekijä. Avomuotoisessa perhekuntoutuksessa perhe asuu Polun perhetalolla ja työskentelymme on intensiivisempää ja pystymme nopeasti vastaamaan perheen akuutteihin kriiseihin. Työskentelyssä pyritään mahdollistamaan perheelle mahdollisimman normaali arki. Perhetyö on lähelle asiakasta vietyä sekä perheen omia voimavaroja tukevaa työskentelyä.

Tuetuissa ja valvotuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä koko tapaamisen ajan ja tukee lasta ja vanhempaa tarpeen ja palvelumuodon mukaan. Valvoja huolehtii siitä, että tapaaminen on lapsen edun mukainen ja että lapsi voi tuntea olonsa turvallisiksi ja viihtyisäksi. Tapaamista valvovan henkilön

tehtävänä on huolehtia siitä, ettei lasta vahingoiteta tapaamistilanteessa fyysisesti tai psyykkisesti ja ettei lasta esimerkiksi viedä luvatta pois tapaamistilanteesta. Toisinaan valvojan on otettava aktiivinen rooli. Hänen täytyy tarvittaessa pyrkiä tukemaan lapsen ja vanhemmat välisen suhteen syntymistä tai opastaa käytännön asioissa ja lapsen hoidossa. Tapaamisten yhteydessä on mahdollisuus vanhemman puhalluttamiseen tai pikahuumeseulan ottamiseen.

Tukiasumisessa ja jälkihuollossa laaditaan yhteistyössä asiakkaan, sosiaalityöntekijän sekä mahdollisten muiden tahojen kanssa yksilöllinen suunnitelma. Työskentelyn alussa tuki on tiiviimpää ja hiljalleen pyritään osallistumaan ja aktivoimaan nuorta itsenäisempään toimintaan. Tavoite on tukea nuoren itsenäistymistä ja siirtymää aikuiselämään sekä auttaa hankkimaan tarvittavat valmiudet ja resursseja itsenäiseen elämään. Työskentelyssä hyödynnetään erilaisia työkirjoja ja tukimateriaaleja.

1.4 Päiväys

- 31.12.2025 ensimmäinen versio, joka eriytetty toisesta omavalvonnasta uudelle pohjalle.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Organisaation ja toimintayksiköiden vastuulle kuuluvat omavalvontana suoritettava toimintaprosessien ja toimintaympäristön arviointi ja seuranta myös asiakasturvallisuuden näkökulmasta sekä toiminnan jatkuvuuden ja kehittämisen varmistaminen. Riskienhallintaan liittyy siten olennaisena osana johdon toteuttama yksikön toimintojen tarkkailuun perustuva sisäinen valvonta, jonka tukena olevilla valvontajärjestelmillä kerätään seurantatietoa organisaation toiminnasta ja toimintaympäristöstä toiminnan kehittämistä, ohjaamista ja turvallisuuden varmistamista silmällä pitäen.

Omavalvonta on merkittävä osa organisaation turvallisuuskulttuuria. Siinä on tärkeää viestintä ja yhteistyö organisaation sisällä sekä eri viranomaistahojen kesken. Omavalvonnassa riskienhallinta kohdistuu kaikkeen omavalvontavelvoitteeseen sisältyvään toimintaan. Näihin kuuluvat mm. henkilöstö, asiakkaat, toimitilat, teknologiset ratkaisut sekä terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Tärkeä osa asiakasturvallisuuden kokonaisuutta on myös tietosuojan ja asiakastietojen asianmukaisesta käsittelystä huolehtiminen. Omavalvonnalla varmistetaan, että henkilökunta toimii yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja että tieto toiminnassa sovituista muutoksista tavoittaa kaikki palveluun osallistujat. Jokaisen työntekijän on tunnettava omavalvonnan sisältö. Palveluntuottajalla ja yksikön henkilökunnalla on velvollisuus toimia sen mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma pidetään ajantasaisena. Sitä päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen tai toimintatapoihin liittyviä muutoksia. Päivitetty versio julkaistaan viiveettä. Jokainen työntekijä veloitetaan tutustumaan päivitettyyn versioon.

Omavalvonnan sisältöä arvioidaan kriittisesti teemapäivissä ja yhteisöpalavereissa ja näiden pohjalta tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä. Sitä päivitetään myös asiakkailta, heidän perheiltään, henkilökunnalta ja sidosryhmiltä saadun palautteen pohjalta. Palaute kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon. Työntekijöille ja asiakkaille laaditaan myös kyselyitä, joiden avulla omavalvontaa päivitetään ja kehitetään.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannasta tehdään selvitys. Sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön välittömästi ja tarvittaessa laaditaan suunnitelma niiden käyttöönotosta. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan aina henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään kirjallisena.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä vastuuhenkilöiden, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Omavalvonnan vastuuhenkilönä on yksikön johtaja. Hän hyväksyy ja vahvistaa omavalvontasuunnitelman. Yksikön johtaja seuraa ja valvoo, että työntekijöiden toiminta täyttää toiminnan edellytykset omavalvonnan mukaisesti ja että he ovat sitoutuneet noudattamaan omavalvontaa. Hän ohjeistaa henkilökuntaa toiminnassa ja tarvittaessa hankkii lisäkoulutusta. Kehityskeskusteluja ja työnohjausta hyödynnetään.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä yksikössä tupakeittiössä. Lisäksi se on julkaistu sähköisenä Polun nettisivuilla. Asiakkaiden, perheiden, työntekijöiden, opiskelijoiden ja kaikkien omavalvonnasta kiinnostuneiden on mahdollista tutustua siihen helposti ilman erillistä pyyntöä. Omavalvonnasta on pyritty luomaan selkeä ja helposti ymmärrettävä.

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa ja sen hyväksyy:

Tytti Tiainen
 Käräjämäentie 22
 66440 Tervajoki
 puh. 044 3705564
hallinto@asumiskotipolku.fi

Polkuun on laadittu omavalvontaohjelma, joka kattaa sekä lastensuojelun laitospalvelut että lastensuojelun avopalvelut. Sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa ja sen hyväksyy:

Tytti Tiainen
 Käräjämäentie 22
 66440 Tervajoki
 puh. 044 3705564
hallinto@asumiskotipolku.fi

Polun johtamisjärjestelmä ja vastuusuhteet

Lasten ja nuorten asumiskoti Polku on pieni yksityinen organisaatio, joka työllistää 11 henkilöä. Koko henkilöstö työskentelee samassa yksikössä. Tiedonsiirto organisaatiossa on yksinkertaista, nopeaa ja helppoa. Polku ei kuulu mihinkään isompaan organisaatioon.

Yritykseen johtoon kuuluvat yrityksen omistajat Tuija Tiainen ja Tytti Tiainen. Tuija Tiainen on yrityksen toimitusjohtaja ja Tytti Tiainen yksikön johtaja. Johto työskentelee samoissa tiloissa muiden työntekijöiden kanssa.

Johdon tehtäviin kuuluu

- johtaa ja valvoo, että sosiaalihuollon valvontalain mukaiset edellytykset täyttyvät.
- johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset.
- vastata siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa.
- vastata, että palvelujen antamiseen on riittävästi henkilöstöä, jonka koulutustaso ja ammattitaito mahdollistavat laadukkaiden palvelujen antamisen.
- vastata siitä, että palvelutoiminnan johtamisessa on asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä.
- johtaa ja valvoo palveluyksikön toimintaa ja palveluita, mikä voi edellyttää fyysistä läsnäoloa tai mahdollisuutta päästä paikan päälle lyhyellä varoitusajalla.
- ryhtyä toimenpiteisiin toiminnan epäkohtien ja lainvastaisuuksien korjaamiseksi.

Johto on nimittänyt turvallisuusvastaavan, tietoturavastaavan ja lääkehoitovastaavan. Heidän työnkuvaansa kuuluu oman työnsä ohella vastata näihin vastuualueisiin liittyvistä teemoista johdon ohjeistamana ja tukemana. Avopalveluihin on nimetty omat työntekijät. Kiinteistövastaava osallistuu oman työnkuvansa mukaisesti toiminnan arviointiin ja kehittämiseen.



Yksikön vastuuhenkilön kelpoisuus:

Tytti Tiainen

- sairaanhoitaja v. 2013
- lastensuojelutyön erikoistumiskoulutus v. 2018
- sairaanhoitaja (ylempi AMK), sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen v. 2021
- työkokemusta lastensuojelusta yli 10 vuotta, nuorisopsykiatrian osastolta 6kk
- työskennellyt Lasten ja nuorten asumiskoti Polussa vuodesta 2010 lähtien

Vastuuhenkilö työskentelee yksikön arjessa sekä päivä- että iltavuoroissa. Hän jakaa kanslian muun henkilökunnan kanssa. Ajoittain hän tekee minietäpäiviä (1-2 viikon välein n. 4h), jotta voi keskittyä kirjallisiin töihin häiriöttä. Työskentely eri vuoroissa ja läsnä oleminen yksikön arjessa mahdollistavat toiminnan johtamisen ja valvomisen siten, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Polun johto on aina tavoitettavissa ja henkilökuntaa on ohjeistettu olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä heihin. Vastuuhenkilöt pääsevät tarpeen mukaan nopeasti paikalle, jos tilanne sitä vaatii.

Riskienhallinnan ja turvallisuuden organisointi ja vastuunjako

Johdolla on jakamaton kokonaisvastuu riskienhallinnasta ja turvallisuusjohtamisesta. Johdon tulee varmistaa, että asiakkaan palvelu ja hoito voidaan toteuttaa turvallisesti, laadukkaasti ja häiriöttä. Johdon tehtäviin kuuluvat riskienhallinnan ja turvallisuuden organisoiminen sekä tähän liittyvien vastuiden määrittäminen.

Johdon vastuut:

- tekee päätökset toimintapolitiikoista
- linjaa riskienhallinnan ja turvallisuustoiminnan tavoitteet sekä seuraa, ohjaa ja valvoo niiden toteutumista
- huolehtii keskijohdon/esimiesten turvallisuuspätevyydestä
- huolehtii työterveyshuollon toteutumisesta
- huolehtii resursseista
- sitoutuu ja sitouttaa henkilöstön tehtäviinsä
- raportoi organisaation ulkopuolelle
- vastaa viranomaisyhteistyöstä.

Esihenkilön vastuut:

- vastaa riskienhallinnasta ja turvallisuudesta oman yksikön osalta
- huolehtii riskienhallinnan ja turvallisuustoimenpiteiden toteuttamisesta (esim. työpaikkaselvitykset)
- huolehtii tarvittavien resurssien varaamisesta
- huolehtii alaisensa henkilöstön kouluttamisesta ja motivoinnista

Riskienhallinta- ja turvallisuusvastaavat:

- toimivat johdon asiantuntijoina ja tukena
- kouluttavat, ohjeistavat ja konsultoivat
- arvioivat, seuraavat ja mittaavat riskien ja turvallisuusasioiden tilaa
- laativat ylimmälle johdolle raportteja ja tilannekatsauksia sekä tekevät kehittämissuhteita

Työntekijät:

- edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan
- osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin sekä työpaikkaselvityksiin
- osallistuvat koulutuksiin sekä noudattavat annettuja ohjeita
- raportoivat havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista (raportointivelvollisuus) ja ilmoittavat kehittämiskohteista.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelunjärjestäjä/sosiaalityöntekijä hankkii lastensuojelun avohuollon palvelut laaditun yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Valinta perustuu asiakkaan ja perheen yksilöllisiin tarpeisiin ja tilanteeseen ja asiakas osallistuu myös itse arviointiin. Polku tarjoaa palveluitaan asiakaspaikkojen mukaisesti. Sosiaalityöntekijä voi hankkia niitä ostopalveluina, jos kokee Polun palvelut asiakkaalle tai perheelle sopivaksi ja yhteisen arvioinnin pohjalta todetaan Polun pystyvän vastaamaan työskentelyn tarpeisiin ja tavoitteisiin. Asiakas tai perhe voi tulla tutustumiskäynnille ennen päätöksen tekoa. Polun palveluista ja yhteystiedoista löytyy lisätietoa kotisivuilta ja Socfinderista. Jos Polku ei pysty vastaanottamaan uutta asiakasta, ohjataan sosiaalityöntekijä hankkimaan palvelu joltain toiselta palveluntuottajalta. Polku ei käytä alihankintapalveluita.

Hyvinvointialueilla on päävastuu palveluiden järjestämisessä, mutta yksityiset palveluntuottajat ovat tukena tarjoamassa palveluita. Tämä monipuolistaa palvelutarjontaa ja palvelujen saavutettavuutta. Palveluiden jatkuvuus on osa saatavuutta. Asiakassuhteiden ja tiedonkulun sujuvuuteen panostetaan.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ei ole asiakaspaikkaa vapaana	vähäinen	siirtäminen: Sosiaalityöntekijä hankkii palvelun muualta
tiedonkulun haasteet	vähäinen	pienentäminen: Pyydetään asiakkuuden alkaessa riittävät esitiedot, yhteistyö
Palveluiden katkeaminen	vähäinen	pienentäminen: monialainen yhteistyö

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalityöntekijä koordinoi monialaista yhteistyötä. Hän laatii asiakassuunnitelman, joka määrittelee palvelun sisällön. Työskentelyn lähtökohtana on lapsen etu. Asiakas ja perhe otetaan aina osalliseksi hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Heidän omaa asiantuntijuuttansa hyödynnetään sekä heidän näkemyksiään ja toiveitaan kuullaan.

Tavoitteena on palveluiden kokonaisvaltaisuus ja moniammatillisuus. Voimassa olevat säädökset velvoittavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä monialaiseen yhteistyöhön silloin, kun asiakkaan tuen ja hoidon tarpeet sitä edellyttävät.

Yhteistyössä pyritään hyvään tiedonkulkuun ja asiakkaan kannalta toimivaan ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavan palvelukokonaisuuteen. Polun henkilökunta osallistuu aina pyydettyä moniammatillisiin neuvotteluihin ja tuo niissä oman ammatillisen näkökulmansa esiin osana moniammatillista tiimiä. Sosiaalityöntekijän ja perheen suostumuksella olemme tarvittaessa yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien kanssa sekä voimme sopia käyntejä esimerkiksi kouluun, päiväkotiin tai isovanhempien luokse.

Tarvittaessa autamme asiakkaita hankkimaan muita rinnakkaisia sote-palveluita alueelta, jotka nähdään palvelun kokonaisuuden kannalta merkityksellisiksi.

Polun yhteistyötahoja:

- asiakkaat (lapset, nuoret ja vanhemmat)
- asiakkaiden lähiverkosto
- hyvinvointialueet sekä lapsi- ja perhepalveluiden sosiaalityöntekijät (+ tarv. muut sosiaalitoimen työntekijät)
- koulut (opettajat, erityisopettajat, rehtori, kuraattori ja koulukoutsit) ja päiväkodit
- kouluterveydenhuollot ja koulupsykologit
- lasten ja nuorisopsykiatrian poliklinikat
- perusterveydenhuolto ja erityissairaanhoido
- hammashoito
- matalankynnyksen mielenterveyspalvelut esim. Klaara ja Steissi
- mahdolliset muut perhetyöntekijät ja tukihenkilöt
- kokemusasiantuntijat ja vertaistukipalvelut
- harrastustahot
- valvovat tahot, viranomaiset

Yhteistyön ja tiedonkulun menetelmiä ja välineitä:

- asiakassuunnitelmapalaverit
- verkostoneuvottelut ja muut kokoontumiset
- aktiivinen ja tarkoituksenmukainen yhteydenpito puhelimitse
 - tiedonsiirto sekä erilaiset lausunnot ja yhteenvedot
 - sähköposti
 - yksityisyydensuoja huomioidaan
- dialoginen vuorovaikutus, kuullaan kaikkien asiantuntijuutta
 - tavoitteellinen työskentely ja yhteinen arviointi
- asiakkaan ja hänen perheensä oman asiantuntijuuden huomioiminen
 - jokaisen ammattitaidon kunnioittaminen ja työnjako
 - tuetaan asiakkaan yhteyttä lähiverkostoihin
 - soittot ja asioista tiedottaminen
- kehittämispalavereita, kyselyitä ja palautteen pyytämistä yhteistyötahoilta
 - kirjataan Nappulaan kattavasti raportit
- kirjataan tarkasti yhteistyötahoilta tulevat infot, että ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

- Palo- ja pelastusturvallisuuden varalle on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Pohjanmaan pelastuslaitos tekee säännöllisesti palotarkastuksen yksikköön (3 vuoden välein). Palotarkastuksen yhteydessä palotarkastaja ohjaa, valistaa ja neuvoo omatoimisen varautumisen järjestelyjä sekä valvoo, että lakisääteiset vaatimukset täyttyvät. Palotarkastaja käy myös läpi yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelman ja tarvittaessa sitä täydennetään. Poistumisturvallisuus selvitys laaditaan 3 vuoden välein. Nuohous suoritetaan vuosittain.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo toiminnan laatua ja lainmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista.
- Lapsen sijoittaneen hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa, että lapsen sijoitus toteutuu lastensuojelulain mukaisesti ja lapsi saa sijoituksen aikana ne tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet, jotka sijoitushyvinvointialueen on järjestettävä.
- Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa yleisesti siitä, että lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi saa tarvitsemansa palvelut ja tuen.
- Aluehallintovirasto (AVI) ohjaa ja valvoo yksikön toimintaa.
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ohjaa ja valvoo lastensuojelua silloin, kun kysymyksessä ovat periaatteellisesti tärkeät tai laajakantoiset asiat, usean aluehallintoviraston toimialuetta tai koko maata koskevat asiat tai asiat, joita aluehallinto-virasto on esteellinen käsittelemään.
- Sosiaali- ja terveysministeriö johtaa, valvoo ja ohjeistaa yksikköä valmiussuunnittelussa ja varautumisessa normaaliolojen häiriötilanteisiin sekä poikkeusoloihin.
- Asumisterveyden turvallisuudesta vastaa Seinäjoen terveydensuojeluvalvonta.
- Terveystalo työterveyshuoltajana tekee lakisääteisiä tarkastuksia.
- Työsuojeluviranomainen tekee työsuojelutarkastuksia.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaalihuollon toimintayksiköiden tulee arvioida tunnistamiensa riskien mahdollisia vaikutuksia turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet riskien toteutumisen varalta. Tämän johdosta toimintayksikön tulee selvittää, miten häiriötilanteisiin varaudutaan, miten niiltä suojaudutaan sekä miten toiminnan jatkuvuus voidaan turvata kaikissa olosuhteissa. Tarkoituksena on, että palveluun kuuluvat tärkeimmät tehtävät saadaan aina suoritettua toimintoihin vaikuttavista esteistä huolimatta.

Normaaliolojen häiriötilanteita voivat aiheuttaa muun muassa tapaturmat ja onnettomuudet, arvaamattomasti tai väkivaltaisesti käyttäytyvät henkilöt, rikollisuus, tuhotyöt, ilkivalta, tulipalot, jakeluhäiriöt tai luonnonolosuhteet. Tilannetta, jota ei pystytä hoitamaan tavanomaisin menetelmin ja voimavaroin ja joka edellyttää viranomaisten yhteistoimintaa, on pidettävä poikkeustilanteena. Poikkeusoloja ovat esimerkiksi Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila tai hyökkäyksen uhka, väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai

uhka, erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila sekä vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköillä on lakiin kirjattu velvoite valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Polku on pieni yksityinen palveluntuottajalla, jolla ei ole keskeistä roolia kansallisella varautumisen tasolla. Pyrimme kuitenkin tekemään laadukasta ja kattavaa yhteistyötä muiden tahojen kanssa ja huolehdimme omista vastuistamme. Organisaation omien palveluiden ja tehtävien jatkuvuus on varmistettava kaikissa tilanteissa mahdollisimman hyvin.

Varautuminen ja organisaation toiminnan jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnin että organisaation menestyksen kannalta. Lastensuojelun palvelut on luokiteltu sosiaali- ja terveydenhuollon kriittisiin palveluihin ja palveluiden toiminta tulee varmistaa kaikissa tilanteissa. Organisaation tehtävänä on varmistaa, että kaikki veloitteet ja perustehtävät tulevat hoidetuiksi. Johdolla on päävastuu varautumisesta ja jatkuvuuden hallinnasta.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan kannalta keskeistä on häiriötilanteiden ja poikkeusolojen ennakointi ja arviointi sekä tiedon lisääminen tilanteissa toimimisesta. Polussa kiinnitetään erityistä huomiota tiedossa oleviin kriittisiin toimintoihin ja epäkohtiin pyritään puuttumaan hyödyntämällä toiminnan jatkuvaa reflektointia. Polkuun on laadittu valmius- ja jatkuvuudenhallinnan omavalvontasuunnitelma. Itsearviointissa hyödynnetään KUJA-arviointimallia. Tarpeen mukaan hankitaan ulkopuolista arviointia ja hyödynnetään työpaikkaselvityksiä. Henkilökunta perehdytetään kattavasti varautumiseen ja tarpeen mukaan hankitaan lisäkoulutusta. Henkilökunta osallistetaan valmius- ja jatkuvuudenhallinnan arviointiin ja kehittämiseen ja siitä on pyritty tekemään osa jokapäiväistä työskentelyä. Teemapäivissä käydään yhdessä läpi varautumiseen liittyviä teemoja ja voidaan tehdä yhteisiä käytännön harjoituksia.

Kuja-arviointimallin asteikon mukaisesti Polun varautumisen tavoitetasoksi on asetettu perustaso. Se tarkoittaa sitä, että varautumisen ja toiminnan jatkuvuuden varmistamisen nykytila sekä tavoitetilä on määritelty ja kehittämistoimenpiteet on tiedostettu laajasti. Tällä tavoin varmistetaan keskeiset toiminnat kaikissa tilanteissa ja varautumiskyky on riittävän tasolla.

Polkuun on määritelty ja varattu riittävät ennakkoressurssit toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi poikkeusoloissa:

- kotivara viikoksi
- retkikeitin
- kertakäyttöastioita
- vettä 3x 16l
- ensiapuvälineet
- jodi-tabletit
- nuorten omia lääkkeitä aina vähintään viikon annos varastossa
- taskulamppuja
- varaparistoja
- powerbank x2, jotka ladataan säännöllisesti

- tietokoneet kannettavia, jossa akku ladattuna
- Puhelimissa aina vähintään puoli akkua ladattuna
- 2 autoa
- autoissa tankit aina puolillaan bensaa
- takka käyttökunnossa
- tulentekovälineitä
- retkivarusteita
- lämpöisiä vaatteita varalla
- käytettävissä aggregaatti ja isoja työkoneita
- oma väistötila
- työkaluja ja -koneita varastossa

Toimintakortteja on laadittu seuraaviin häiriötilanteisiin: sähkökatko, tulipalo, vesihuollon häiriötilanne, elintarvike- ja vesivälitteinen epidemia, lämmönjakeluhäiriö, tieto- ja automaatiojärjestelmän toimintahäiriö, sään ääri-ilmiöt, elintarvikkeiden laatuun ja saatavuuteen liittyvät häiriötilanteet, lääkkeiden jakeluhäiriöt, pommihuhka/muu uhkaus, evakuointi, epidemiatilanne, helposti leviävä eläintautiepidemia ja säteilyvaara.

Yksikön valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat:

Tytti Tiainen
yksikön johtaja
Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3705564
hallinto@asumiskotipolku.f

Jouni Hoiska
ohjaaja, turvallisuusvastaava
Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3321494

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
kysynnän puute	vähäinen	riskin ottaminen: profiloituminen, palveluiden laatu ja tuloksellisuus
kilpailuriski	vähäinen	riskin ottaminen: profiloituminen, palveluiden laatu ja tuloksellisuus
luottotappioriski	vähäinen	riskin ottaminen: etukäteen tehdyt sopimukset, perintä
investointiriski	vähäinen	välttäminen ja riskin ottaminen: pidetään huolta nykyisestä omaisuudesta, harkinta ja kestävät investoinnit
taloustilanneriski	vähäinen	riskin ottaminen: tarvittaessa hintojen nosto taloustilanteen mukaan
sopimusriski	vähäinen	pienentäminen: tarkat kirjalliset sopimukset
korvausvastuuriski	vähäinen	siirtäminen: vastuuvakuutus, riskien ennakointi ja toimintatavat
toiminnan keskeytysriski	vähäinen	siirtäminen: toiminnan keskeytysvakuutus
likviditeettiriski	vähäinen	pienentäminen: sopimukset kustannuksista
yrittäjä/avainhenkilöriski	vähäinen	pienentäminen ja riskin ottaminen: vastuunjako, omasta jaksamisesta huolehtiminen, pitkä työkokemus
sairastumiset ja ammattitaudit, riittämätön ja ammattitaidon henkilöstö	vähäinen	pienentäminen: huolehditaan henkilökunnan hyvinvoinnista ja jaksamisesta, kannustaminen ja tuki, työ- ja vapaa-aika järjestelyt, työterveys, sijaisten käytön periaatteet, ohjeistukset mm. psykososiaalinen kuormitus

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Polun tavoitteena on palveluiden laadukkuus, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja asianmukaisuus. Toiminta pyritään aina perustamaan näyttöön sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Hankimme tietoa muun muassa alan tutkimuksista, STM:n julkaisuista, käypähoito-suosituksista, Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisuista ja suosituksista, laeista, Duodecimin terveystieteen TOIMIA-tietokannasta sekä alan muista näyttöön perustuvista julkaisuista. Pyrimme perehtymään aina kattavasti ohjaus- ja valvontatahoilta tuleviin uusiin ohjeistuksiin sekä muokkaamaan toimintaamme niiden pohjalta.

Asiakasturvallisuus tarkoittaa alalla toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita vahingoittumasta. Pyrimme järjestämään, tuottamaan ja toteuttamaan palvelumme siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen turvallisuus eivät vaarannu. Tavoitteenamme on asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi ja toimintakyky. Kaikkien toimintatapojen lähtökohtana ovat lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, osallisuus, yhdenvertaisuus, oikeudenmukaisuus, avoimuus ja luotettavuus, turvallisuus, dialoginen vuorovaikutus sekä voimavarakeskeisyys. Laatuksikirja ohjaa toimintaa. Se on löydettävissä perehdyttämisen- ja omavalvontakansiossa.

Avohuollon palveluita ohjaa ja määrittelee sosiaalityöntekijän laatima palvelu- ja tukitoimipäätös sekä yhteistyössä laadittu asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmapalaveissa sovitaan yhdessä asiakkaan, perheen, sosiaalityöntekijän ja mahdollisten muiden yhteistyötahojen kanssa palvelun yksilölliset tavoitteet. Tavoitteet ohjaavat toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan seurantaan, arviointia ja ohjausta. Niitä tuodaan työskentelystä jatkuvasti näkyviksi. Työskentelyssä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso sekä tuetaan vanhempia vanhemmuudessa. Kaiken lähtökohtana on toiminnan turvallisuus ja tämän välittäminen myös asiakkaalle. Turvallinen, kunnioittavan ja avoimen ilmapiirin myötä tarkoituksena on rohkaista asiakkaita osalliseksi työskentelyyn, arviointiin ja kehittämiseen. Osallistavalla ja aktivoivalla voimavaralähtöisellä työskentelyotteella pyritään lisäämään asiakkaiden omaa toimijuutta. Asiakkaita tiedotetaan heitä itseään ja palvelua koskevista asioista, jotta he voivat osallistua itseään koskevaan päätökseen tekoon.

Seuranta ja arviointivälineitä ovat tapaamisten pohjalta laaditut raportit ja säännölliset laadittavat yhteenvedot, joissa arvioidaan mennyttä työskentelyjaksoa kokonaisvaltaisesti. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan myös monialaisesti asiakassuunnitelmapalavereissa, joita järjestetään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Tavoitteiden toteutumisen seuranta ja arviointi tehdään päivittäin yhdessä asiakkaan kanssa niin päivittäisen toiminnan yhteydessä dialogisten ja reflektiivisten keskustelun yhteydessä kuin etukäteen sovittujen tavoitekeskustelujen merkeissä. Akuuteissa tilanteissa järjestää interventiokeskusteluja. Tarpeen mukaan voidaan järjestää läheisverkostoneuvotteluja ja kytkeä siten myös muu lähipiiri arviointiin. Seurannassa hyödynnetään moniammatillista osaamista esimerkiksi koulun tai psykiatrian tahojen avulla. Arviointivälineinä hyödynnetään erilaisia standardoituja lomakkeita

esimerkiksi liittyen masennus- ja ahdistusoireiluun, toimintakykyyn tai neuropsykiatriin haasteisiin. Seurannassa hyödynnetään suullista ja kirjallista palautetta. Arvioinnissa hyödynnetään myös Polun omaa tiimiä ja työparin näkemystä tilanteesta. Teemapäiviä ja työnohjausta hyödynnetään. Suullista ja kirjallista palautetta kerätään kattavilla kyselyillä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi on yksi asiakasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys. Polussa panostetaan työntekijöiden hyvinvointiin ja jokainen työntekijä nähdään arvokkaana yksilönä, joka pystyy tuomaan omia vahvuuksiaan yhteisöömme. Pyrimme luomaan työolosuhteista turvalliset ja kannustavat sekä mahdollistamaan esihenkilön riittävän tuen. Työntekijöiden määrä ja ammatillinen osaaminen ovat keskeisiä palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä. Henkilökuntaa vaaditaan sitoutumaan turvallisuutta edistävään toimintaan. Tiedon avoimuus ja rohkea keskustelu turvallisuuskulttuurista ovat tärkeä osa eettisesti kestävää toimintaa.

Myös monialaista yhteistyötä pyritään hyödyntämään palveluiden laadun kehittämisessä. Tärkeää on kunnioittava ja arvosta kohtaaminen ja ilmapiiri ammattilaisten välillä. Pyrimme pitämään yllä jatkuvan kehittämisen kulttuuria ja uskallusta tavoitella tulevaisuuden visioita entistä laadukkaammasta lastensuojelusta. Ennakkoluulottomuus, into, joustavuus ja ketteruus ovat tärkeitä työmotivaatiota ylläpitäviä tekijöitä. Omaa toimintaa on pystyttävä refleктоimaan rehellisesti ja siinä hyödynnetään työyhteisön tukea, yhteistyökumppaneilta saatua palautetta ja työnohjausta. Johto pyrkii toimimaan roolimallina ja edistämään sitoutumista yhteisiin päämääriin. Päätökset tehdään aina vastuullisesti toimintakulttuuri huomioiden.

Asiakkaat ja heidän läheisensä nähdään myös tärkeinä toimijoina turvallisuuden ja palvelujen laadun edistämisessä. Turvallisuuden tunne on yksi ihmisen perustarpeista. Tästä syystä ei voida keskittyä pelkästään tekniseen tai laadulliseen turvallisuuteen, vaan asiakkaiden kokemus palvelusta on merkittävä osa asiakasturvallisuuden edistämisestä. Asiakkaita osallistetaan toiminnan kehittämiseen ja heidän palautteensa otetaan aina vakavasti. Heidän kanssaan voidaan järjestää kehittämispalavereita ja heille tehdään kyselyitä tai haastatteluja toiminnan kehittämiseksi. Koko lähipiiri pyritään ottamaan osaksi työskentelyä ja pitämään vuorovaikutus aktiivisena ja dialogisena. Lähipiiriä kutsutaan myös yhteisöllisiin tapahtumiin. Asiakkailta kerätään säännöllisesti suullista ja kirjallista palautetta. Heidä myös tiedotetaan heidän oikeuksistaan ja mahdollisuudesta antaa palautetta. Vaara- ja haittatapahtumailmoituksen sekä huomautusten ja muiden valitusten teosta annetaan tietoa. Ilmapiiristä pyritään luomaan avoin ja kannustava, jotta epäkohdat uskalletaan ottaa puheeksi.

Palvelujen laadullisten edellytysten arvioinnissa hyödynnetään omavalvontaa. Polkuun on laadittu erilliset omavalvonnat liitteineen ja työvälineineen:

- turvallisuus ja riskienhallintasuunnitelma
vastuuhenkilöt Tytti Tiainen ja Jouni Hoiska
- pelastussuunnitelma
vastuuhenkilöt Tytti Tiainen ja Jouni Hoiska
- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
vastuuhenkilöt Tytti Tiainen ja Jouni Hoiska
- lääkehoitosuunnitelma
vastuuhenkilöt Tytti Tiainen ja Kiia Juutistenaho

- tietoturvan- ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma
vastuuhenkilöt Tytti Tiainen ja Annika Kalliokoski

Lisäksi on erilaisia suunnitelmia ja oppaita esimerkiksi perehdytysopas, hyvää kohtelua koskevan suunnitelma, toimintasuunnitelma, täydennyskoulutussuunnitelma, laatukäsikirja, itsenäistymisopas ja perhetyön opas. Omavalvontoihin ja suunnitelmiin sisältyy myös erilaisia kuittaus- ja tarkistuslistoja.

Riskienhallinta ja turvallisuus

Riskejä pyritään poistamaan tai pienentämään riskien hallinnan avulla. Kun riskit on tunnistettu, toimenpiteet ja resurssit voidaan kohdentaa parhaiten asiakkaita ja yhteisöä hyödyntävällä tavalla. Riskienhallinnan prosessi on omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien tunnistamisessa hyödynnetään jatkuvaa toiminnan reflektointia ja arviointia. Ennalta havaittuihin ja tiedossa oleviin riskitekijöihin ja kriittisiin työvaiheisiin kiinnitetään erityistä huomiota. Riskejä ja mahdollisten epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Henkilökuntaa osallistuu riskien tunnistamiseen työnohjauksessa ja teemapäivissä. Työterveyshuollon, terveystarkastajan, työsuojelun ja pelastustoimen kanssa tehdään myös yhteistyötä riskien tunnistamisessa.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta pyritään parantamaan tunnistamalla jo ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Polkuun on laadittu turvallisuus- ja riskienhallintaopas ja muita ohjeistuksia epäkohtien tunnistamista ja niiden esiin tuomista varten.

Johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto myös vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja, sekä riskienhallinnasta saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämistyössä. Esihenkilöllä on päävastuu henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin sekä myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Esihenkilöllä on käytössä kuittauslista uuden henkilön perehdyttämiseksi. Säännönmukaisesti pidetään johtoryhmän kokouksia. Johto tekee tiivistä yhteistyötä valvovien ja ohjaavien viranomaisten kanssa liittyen riskienhallintaan ja turvallisuuteen. Toimintaa suunnitellaan näiltä tahoilta tulevien ohjeistusten ja määräysten sekä asiakas- ja työntekijäpalautteen pohjalta. Myös hyvinvointialueilta tulevat sopimusvaatimukset ohjaavat toimintaa. Johdolla on vahva tahto toteuttaa laadukasta ja vaikuttavaa työtä sekä oikeasti auttaa asiakkaitamme.

Turvallisuusvastaava huolehtii pelastussuunnitelman, riskienhallinta- ja turvallisuus-suunnitelman, valmiussuunnitelman sekä niihin liittyvien liitteiden päivytyksistä, niiden perehdytyksestä asiakkaille, uusille työntekijöille ja opiskelijoille, poistumisharjoituksista ja

turvallisuuskävelyistä, riskeistä tiedottamisesta, yhteistyöstä viranomaistahojen kanssa, toimipisteen säännöksiin ja määräyksiin noudattamisen valvonnasta ja varmistamisesta, kotivaran ylläpitämisestä sekä turvallisuuskävelyistä. Hänen tehtävänä on kiinnittää huomiota riskeihin ja nostaa niitä tarkasteltavaksi ja kehittämiskohteiksi. Hän toteuttaa työnkuvaansa yhteistyössä johdon kanssa ja johdolla on päävastuu yllä mainituista asioista. Kiinteistövastaava toimii myös turvallisuusvastaavan ja johdon tukena turvallisuusasioissa.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Koko henkilökunta otetaan aktiivisesti mukaan riskinhallintaan. Omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä hyödynnetään eri ammattiryhmien osaamista ja työntekijöiden kokemusta ja osaamista. Polkuun on laadittu erilaisia kuittaus- ja tarkistuslistoja sekä ohjeistuksia. Henkilökunnalle laaditaan kyselyitä. Yhteistyötahojen laatimia raportteja hyödynnetään. Teemapäivissä arvioidaan ja kehitetään yhdessä riskinhallintaa hyödyntämällä myös arviointityökaluja kuten KUJA-arviointimallia. Yhdessä sovitusta asioista tehdään työnjako ja tehtävälistat. Työnohjausta ja kehityskeskusteluja hyödynnetään. Kulttuurista on pyritty luomaan avoin ja turvallinen, jotta asioita uskalletaan nostaa esiin. Henkilökuntaa on kannustettu olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä johtoon, jos on pienintäkään epävarmuutta tilanteista tai asioista.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Myös asiakkaat pyritään aktivoimaan turvallisuusasioiden huomioimiseen ja kehittämiskohteiden esiin nostamiseen. Heille laaditaan kyselyitä ja haastatteluja, heidän kanssaan keskustellaan asioista sekä pyydetään palautetta ja kehittämis ehdotuksia. Uuden asiakkaan kanssa käydään aina läpi turvallisuuteen liittyviä asioita työskentelyn osalta ja aina tarpeen niitä kerrataan myös myöhemmin.

Riskienhallinnan järjestelmät ja ohjeistukset:

- omavalvontasuunnitelma
- hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelma
- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- pelastus- ja turvallisuussuunnitelma
- riskienhallinnan ohjeistukset arjen haastaviin tilanteisiin
- poistumistullisuus selvitys
- riskikartta
- riskianalyysi
- Häiriötilanteiden toimintakortit
- KUJA-pikatesti
- KUJA-arviointityökalu
- Polun riskiarvio liittyen varautumiseen
- delegaatiolista koskien rajoitustoimenpiteitä
- vaaratilanne- ja tapaturmailmoitus
- tapaturman toimintaohjeet

- ohje äkillisen kuolemantapauksen varalle
- ensiapukoulutus
- kiinteistöhuolto
- keittiön hygienian omavalvonta -lomakkeet
- palo- ja pelastusturvallisuuden kuukausiseuranta -lomake
- poistumisharjoitukset ja turvallisuuskävelyt
- kotivaran ylläpito
- ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisen ohje ja ilmoituslomake
- perehdytyskansio
- Polun arvot ja periaatteet kuvitettuna
- kasvatukselliset säännöt ja niihin liittyvä info
- ohje rajoitustoimenpiteiden käytöstä
- ohje luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttamisesta
- hygieniakäytännöt -ohjeistus
- hygieniapassi-koulutus
- lääkehoitosuunnitelma
- lääkehoitoon liittyvät yksikkökohtaiset ohjeet
- lääkeinfot käytössä olevista lääkkeistä
- ohjeistus työntekijälle lääkkeiden väärinkäytön ehkäisemiseksi
- lääkeluvat, lääkehoidon koulutus ja näytöt
- huumausaine- tai pkv-lääkkeen kulutuskortti
- lääkityksen seurantalomake
- lääkekaapin lämpötilan seuranta -lomake
- terveydenhuollon yhteystiedot -lomake
- sosiaalihuollon ja valvovien tahojen yhteystiedot -lomake
- tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma
- tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä koulutus
- rakenteisen kirjaamisen -ohje
- hyvinvointialueiden rekisteriselosteet
- kirjaamisjärjestelmä
- laatukäsikirja
- eettisten periaatteiden arviointikehys
- terapeuttisen työskentelyn ohje
- työnkuvat (päivävuoro, yövuoro ja eri ammattiryhmät)
- vastuualueet
- perhetyön opas
- perhetyön työkalupakki
- perhetyön arviointialueita -lomake
- jälkihuolto-opas
- täydennyskoulutussuunnitelma
- sijoittamissuunnitelma
- toimintasuunnitelma
- uusi työntekijä/uusi nuori -lomakkeet
- psykososiaalisen kuormituksen menettelyohjeistus ja ilmoituslomake
- häirintä ja epäasiallinen kohtelu -ohjeistus ja ilmoituslomake
- väkivallan uhka ohjeistus ja ilmoituslomake

- työterveydenhuollon palvelut ja mahdollisuus maksusitoumuksella erikoissairaanhoidon
- työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja työpaikkaselvitysraportit
- vapaaehtoinen vapaa-ajan tapaturmavakuutus
- kehityskeskustelut
- seurantatilastot esimerkiksi vahinko-, tapaturma-, onnettomuus- ja läheltä piti- tilanteet
- sairauspoissaolotilastot
- kuittauslistat
- palautelomakkeet ja -kyselyt (suullinen ja kirjallinen)
- viestivihko ja muu dokumentointi sekä suullinen raportointi
- perehdytys ja rekrytointi
- lisä- ja täydennyskoulutus
- teemapäivät ja työnohjaus
- teemapäivän tehtävälista ja työnjako
- työryhmän tuki ja tiimikeskustelut

Vastuuhenkilöt riskienhallinnassa:

Tytti Tiainen
sairaanhoitaja (ylempi AMK)

Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3705564
hallinto@asumiskotipolku.fi

Jouni Hoiska
Lähihoitaja, ensihoidon osaamisala
turvallisuuskorttikoulutus

Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3321494

Polun arvot ja toimintaperiaatteet

Kaikki työntekijät veloitetaan noudattamaan Polun arvoja ja toimintaperiaatteita huomioiden lastensuojelutyön lait ja säädökset. Myös YK:n lapsen oikeuksien sopimus ja lastensuojelun keskeiset periaatteet sitovat toimintaamme. Asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksia kunnioitetaan kaikessa työskentelyssä.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta säädellään mm. seuraavissa laeissa:

- sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- lastensuojelulaki (417/2007)
- perustuslaki (731/1999)
- yksityisistä sosiaalipalveluista annettu laki (922/2011)
- sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva laki (812/2000)
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
- sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettu laki (784/2021)
- tartuntatautilaki (1227/2016)
- potilasvakuutuslaki (948/2019)
- työturvallisuuslaki (738/2002)

Lastensuojelutyötä ohjaavat periaatteet

- **Asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet:**
Lastensuojelussa korostetaan erityisesti asiakkaiden ihmisarvoista kohtelua ja yksityisyyden suojaa. Lastensuojelun arjessa tämä näkyy esimerkiksi asiakkaiden yhdenvertaisena, syrjimättömänä ja kunnioittavana kohteluna. Lapsella on oikeus hyvään elämään ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Aikuisten pitää ottaa selvää, mitä lapset asioista ajattelevat ja antaa lapselle mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeensa.
- **Lapsen etu:**
Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lapsen edun mukainen työskentely lastensuojelussa edellyttää työntekijöiltä lapsen ja hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaista tarkastelua ja huolellista paneutumista siihen, luottamuksen rakentamista ja riittävää aikaa, jotta työskentelyssä toteutuvat keskeiset laatua varmistavat tekijät: oikeudenmukaisuus, avoimuus, luotettavuus, turvallisuus sekä lastensuojelutoimien suhteellisuusperiaate. Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:
 1. tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
 2. mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon
 3. taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen
 4. turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden
 5. itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen
 6. mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä
 7. kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.
- **Vuorovaikutus:**
Hyvään vuorovaikutukseen sisältyy toisten kunnioittaminen. Asiakkaiden hyvässä kohtaamisessa arvostus, inhimillisyys ja empatia korostuvat. Lastensuojelutyössä käytetään viranomaisvaltaa ja joudutaan tekemään ratkaisuja ja päätöksiä, joista asiakkaat ja työntekijät eivät aina ole samaa mieltä. Lastensuojelun työntekijöiden erityistä vuorovaikutusosaamista on kyky ottaa omassa vuorovaikutustyössään huomioon lastensuojelun toimintaympäristön erityispiirteet kuten viranomaisrooliin liittyvä valta.
- **Ammattihenkilöstön työn laatu:**
Lasten ja nuorten palveluissa toimivien ammattilaisten on tiedostettava sekä oma vastuunsa lasten kasvatuksesta että velvollisuutensa tukea vanhemmuutta. Työntekijän on myös laajasti mielletävä vastuunsa tekemästään työstä niin lapselle, nuorelle, perheelle, omalle organisaatiolle kuin yhteiskunnallekin. Johdon on tiedostettava vastuunsa laadukkaan työn mahdollistajana ja työntekijän tukena.

- Vastuulliset päätöksen ja toimintakulttuuri
Lastensuojelu on laaja-alaista työtä. Asiakaskohtaisessa työskentelyssä onnistuminen edellyttää ympäröivän organisaation, johdon sekä poliittisten päätöksentekijöiden johdonmukaista tukea. Lastensuojelutyötä vaikeuttavat nykyisin palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja sektorien väliset rajapinnat. Päätöksenteon, kehittämistyön ja palvelujen järjestämisen tulee perustua lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin. Myös tehtyjen ratkaisujen vaikutuksia pitää kuvata ja arvioida lasten, nuorten ja perheiden näkökulmasta. Palveluista vastaavien organisaatioiden ja myös yksittäisten työntekijöiden on huolehdittava palveluista tiedottamisesta lapsille, nuorille ja vanhemmille ymmärrettävästi sekä heidän kokemuksensa ja palautteen keräämisestä kehitystyön tueksi.

Polussa seurataan näiden periaatteiden toteutumista. Hyödynnämme arvioinnissa Sosiaali- ja terveysministeriön laatimaa eettisten periaatteiden arviointikehystä. Työvälineen avulla voi tarkistaa myös palveluja ja toimintatapoja kehitettäessä, onko eettiset periaatteet huomioitu muutoksessa.

Lastensuojelun laatusuositukset sekä sijaishuollon laatukriteerit ovat omavalvonta- ja perehdytyskansiossamme. Työntekijät veloitetaan perehtymään niihin. Suositusten toteutumista arvioidaan säännöllisesti yhdessä henkilöstön ja johdon kanssa. Laatukäsikirja toimii arvioinnin ja kehittämisen tukena.

Meidän arvomme Polussa



Lapsilla ja nuorilla on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Työskentelyssä kunnioitetaan asiakkaiden omaa toimijuutta ja asiantuntemusta huomioiden ammatillinen työote. Jokainen lapsi ja asiakas on arvokas yksilö. Polun omista tiloista on pyritty luomaan turvalliset ja viihtyisät. Toimintaa ohjaa jatkuvan kehittämisen periaate.

Kiinnitämme erityistä huomiota siihen, että usein työskentelemme asiakkaiden omissa kodissa. Kotiin annettavissa palveluissa huomioidaan aina asiakkaan yksilöllinen tilanne sekä palvelun suhde kotirauhaan ja yksilön vapauteen. Työskentely toteutetaan aina yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja jokaisen on tunnettava olonsa turvalliseksi.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Polku sijaitsee Tervajoella, Isonkyrön kunnassa, Etelä-Pohjanmaalla. Ympäristömme tarjoaa mahdollisuuden turvalliseen ja viihtyisään asumiseen maaseudun rauhassa. Kivenheiton päästä Isonkyrön keskustasta löytyy monipuoliset palvelut kouluineen, kauppoineen, liikuntapaikkoineen ja harrastusmahdollisuuksineen. Tervajoelta on reilun puolen tunnin matka Vaasaan ja Seinäjoelle.

Polun tukiasunnot sijaitsevat Polun pihapiirissä ja perhetalo samalla kadulla noin 50 metrin päässä. Tukiasunnot ovat noin 40m² kokoisia asuntoja, jotka ovat hyvin varusteltuja ja valmiiksi kalustettuja. Myös perhetalon asunnot ovat valmiiksi kalustettuja 60m² asuntoja. Kiinteistöt ja tontit ovat Polun omistuksessa. Pihapiireistä on pyritty luomaan turvalliset ja viihtyisät. Asiakkaat saavat sisustaa asunnot mieleisikseen. Polun pihapiirissä on bändikämpä ja autotalli, mutta ne eivät pääsääntöisesti ole avohuollon asiakkaiden käytössä. Tilat ovat lukittuja. Mitään työkaluja- tai välineitä ei ole asiakkaiden saatavilla, vaan erillisessä varastossa tai autotallin lukituissa kaapeissa. Polun vieressä kulkevan tien liikenne on vähäistä. Tie on päättävä, joten ylimääräistä läpiajtoa ei ole.

Tukiasuntojen osoite:	Perhetalon osoite:
Kärjämäentie 22	Kärjämäentie 8
66440 Tervajoki	66440 Tervajoki

Osa palveluista toteutetaan asiakkaiden omissa kodeissa. Työskentelyssä asiakkaan kodissa korostuu kunnioitus ja luottamus. Ennen työskentelyn aloitusta käydään sosiaalityöntekijän kanssa turvallisuuteen liittyvät riskit läpi. Jos todetaan esimerkiksi väkivallan uhkaa, ainakin ensimmäinen käynti toteutetaan työparin kanssa.

Polun tunnelmasta on pyritty luomaan mahdollisimman kodinomainen ja viihtyisä panostaen kuitenkin ensisijaisesti ympäristön turvallisuuteen. Tilojen ja välineiden hankinnassa ja kunnostamisessa on pyritty huomioimaan tarkasti turvallisuusnäkökulmat, lainsäädäntö sekä lastensuojelualan vaatimukset. Perehdytyksessä käydään tarkasti läpi turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja välineiden käyttö. Niitä kerrataan teemapäivissä ja kehityskeskusteluissa.

Toimitiloissa huomioituja turvallisuusnäkökulmia:

- turvallisuusohjeet sekä poistumistie ja alkusammutuskaluston pohjapiirustukset
- uusien työntekijöiden ja asiakkaiden perehdytys turvallisuudesta sekä välineiden ja tilojen käytöstä
- hätäpoistumistiekyltit
- pelastustie- ja kokoontumispaikkaopasteet ulkona
- palohälytynjärjestelmä kaikissa asunnoissa, hälytys Polun puhelimeen
- jauhesammuttimia ja sammutuspeitteitä jokaisessa asunnossa
- kuukausittaiset turvallisuuskävelyt
- poistumisharjoitukset
- lumiesteet kiinteistöjen katolla
- tikkaiden kiipeämisesteet

- kulkuväylät valaistu
- ohjeistetaan asiakkaita heijastimien ja valojen käyttöön liikkeessä
- talli ja pannuhuone aina lukittuina
- nuohous vähintään kerran vuodessa
- hiekoitus ja muu pihan kunnossapito
- jätelajittelu
- päätalossa EA-kaappi ja -välineistö sekä defibrillaattori
- verenpainemittarin ja alkometrin kalibrointi / uusiminen säännöllisesti
- päätalolla kotivara ja muita varautumistarvikkeita
- kiinteistövastaava työsuhteessa
- Asennustöissä palvelu ostetaan ammattilaisilta
- kiinteistöjen, välineiden, työntekijöiden ja asiakkaiden vakuutukset
- EA-, alkusammutus- ja mahdolliset muut koulutukset henkilöstölle

Henkilökunta tarvittaessa kuljettaa asiakkaita erilaisiin hoitokontakteihin, palavereihin tai tarvittaessa muihin paikkoihin asiakassuunnitelmapalaverissa sovitun mukaisesti. Autoihin liittyvät turvallisuuskäytännöt perehdytetään työntekijöille kattavasti. Työntekijän tehtävä on varmistaa, että lakia ja turvallisuuskäytäntöjä noudatetaan. Pienet lapset kuljetetaan aina turvaistuimissa. Autoissa on kattava ensiapuvälineistö sekä turvallisuusvasarat, jotka sisältävät myös turvavyöleikkurin ja taskulampun. Autot pidetään aina puoliilleen tankattuina. Niitä huolletaan säännöllisesti ammattilaisen toimesta ja katsastetaan määräaikojen mukaisesti. Kiinteistövastaava huolehtii lasinpesunesteistä, tuulilasinyyhkijöiden vaihdosta, öljytason sekä jäädytin ja jarrunesteen määrän tarkastuksista, polttimeista sekä renkaiden kunnosta ja vaihdosta. Autot pidetään puhtaina näkyvyyden takaamiseksi.

Polulla on käytössä kaksi autoa:

- Skoda Octavia ERJ-301
- Mercedes-Benz Vito ZLN-116

Turvallisuusvastaava yhdessä esihenkilön kanssa valvoo toimitilojen ja välineiden asianmukaisuutta sekä toteuttaa tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. Polussa on töissä kiinteistövastaava, joka ei osallistu asiakastyöhön vaan vastaa kiinteistöjen kunnossapidosta, huoltotoimenpiteistä ja remontoinnista sekä pihapiirien hoitamisesta. Hän tekee vain koulutuksensa mukaisia korjaustöitä. Jos tarvitaan erityisosaamista, se hankitaan ulkopuoliselta taholta. Henkilökunta on veloitettu raportoimaan havaitsemistaan epäkohdista ja heidät on perehdytetty turvallisuuteen liittyviin toimintatapoihin. Kiireettömissä asioissa epäkohta tuodaan ilmi työryhmälle ja turvallisuusvastaavaa, kiinteistövastaavaa tai johtoa informoidaan seuraavassa yhteisessä työvuorossa. Kiireellisissä tapauksissa ollaan välittömästi yhteydessä johtoon puhelimitse. Tarvittaessa johto tulee paikalle varmistamaan turvallisuuden. Tilanteen mukaan voidaan hankkia myös ulkopuolista apua. Lomakkeita löytyy perehdytys- ja omavalvontakansiosista sekä tietokoneelta. Toimitilojen ja välineiden riskejä arvioitu ja hallintakeinoja pohdittu turvallisuus- ja riskienhallintasuunnitelmassa, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa sekä pelastussuunnitelmassa. Henkilökunta on opastettu aina täyttämään vaaratilanne- ja tapaturmailmoitus.

Turvallisuusvastaava:
 Jouni Hoiska
 lähihoitaja, ensihoidon osaamisala
 turvallisuuskortti

Kiinteistövastaava:
 Henri Mäkipää
 Talonrakentaja

Tiloihin ja laitteisiin liittyviä olemassa olevia riskejä ovat:

- työvälineiden rikkoutuminen
- tulipalo
- vesivahinko
- liikenneonnettomuus
- rikos
- myrkytys

Riskiarvioinnin perusteella yllä mainittujen riskien seuraukset on arvioitu vähäisiksi ja riskienhallintakeinona on riskien siirtäminen vakuutusyhtiölle. Työvälineiden rikkoutuminen saattaa aiheuttaa tilapäistä haastetta. Polussa on kuitenkin useita laitteita enemmän kuin yksi kappale esimerkiksi autot, tietokoneet ja puhelimet. Vakuutus kattaa työvälineet ja tarvittaessa hankitaan uusi tuote tai vakuutuksen kautta saadaan korvaava tuote lainakäyttöön. Myös taksipalveluiden käyttö on mahdollista. Tulipalo- ja vesivahinkoriskit koskevat Polun asuinrakennuksia, varastoja, autotallia ja harrastetiloja. Rakennukset on vakuutettu ja vakuutusyhtiö etsii tarvittaessa tilapäiset toimitilat. Liikenneonnettomuusriski voi tapahtua asiakkaita kuljetettaessa ja siitä voi seurata välineille tilapäistä riskiä. Rikorisriski on huomioitu omaisuuden vakuuttamisessa. Tiloihin liittyvä myrkytysriski on mahdollinen. Asunnoissa ja pihapiirissä ei säilytetä mitään vaarallisia aineita, vaan ne ovat lukkojen takana. Asiakkailla saattaa kuitenkin olla itsellään käytössä pesuaineita ja lääkkeitä, jotka aiheuttavat riskiä.

Välineiden hankinnassa käytetään aina harkitaan. Tarkoituksena on hankkia kestäviä ja turvallisia tuotteita. Lisätarvikkeita ostetaan arvioinnin mukaan. Rikkimenneet välineet hävitetään asianmukaisesti pikimmiten, jotta vältetään niiden epäasianmukainen käyttö. Kiinteistöjen ja tonttien ylläpitoon ja remontointiin budjetoidaan vuosittain riittävästi varoja. Kiinteistön pitkäaikaisessa ylläpidossa huomioidaan tuotteiden ja rakenteiden tekninen käyttöikä sekä tarkistuksissa ilmitulleet asiat. Joka vuosi arvioidaan tarvetta laajemmille kunnostustöille toimintasuunnitelmaa laadittaessa. Jos esiin nousee huolenaihe, jotka vaativat välitön puuttumista, kunnostyöt on mahdollista aloittaa heti. Polulla on säästössä rahaa isompiinkin hankintoihin tai kunnostustöihin.

Polussa ei ole käytössä kamera-, lukitus- ja kulunvalvonta- tai henkilöturvajärjestelmiä. Yksityisyyden suoja huomioidaan toiminnassa ja sitä kunnioitetaan. Asiakkailla on oikeus omaan tilaan ja rauhaan huomioiden kuitenkin asiakassuunnitelmapalaverissa yhdessä sovitut käytännöt ja lapsen etu.

Yksikön tilojen terveellisyys

Asuntonne ovat omakoti- ja paritaloja. Päärakennus on rakennettu vuonna 1987, tukiasunnot vuonna 2005 ja perhetalo vuonna 1991. Pinnat- sekä wc- ja suihkutilat on remontoitu päätalossa ja perhetalolla. Päätalon ulkoverhous ja katto on maalattu. 5/2024 toteutettu tiloissa Kiinteistön huolenpitotarkastus Anticimexin toimesta. 03/2025 tehdyssä asbestikartoituksessa ei havaittu asbestia.

Pyrimme pitämään asunnoissamme noin 21 asteen lämpötilan, jotta liian lämmin ilma ei aiheuttaisi sisäilmaongelmia. Tukiasunnoissa ja perhetalolla asiakkaat saattavat itse säätää lämpötilaa. 2/2025 suoritettuna terveydensuojeluviranomaisen tarkistuksessa sisäilman lämpötila mitattiin 22,1C ja ilmankosteus oli 40% (suositeltu taso 30-50%). Aistinvaraisesti arvioituna sisäilma vaikutti raikkaalta. Asuinrakennuksissa on koneellinen poisto- ja painovoimainen tuloilmanvaihto, joita huolletaan säännönmukaisesti. Jos tiloihin poikkeuksellisesti tulee kerralla enemmän ihmisiä, ilmanvaihdosta huolehditaan lisäksi tuulettamalla. Lämpimän käyttöveden vähimmäislämpötilan on säädetty yli 50 asteiseksi Legionella-bakteerikasvuston syntymisen välttämiseksi. 8/2023 tehdyssä työsuojelutarkistuksessa työntekijät kokivat työhön keskittymistä häiritsevät tekijät, kuten melun ja hälyn olevan asteikolla 2,1 (turvallisuusindeksi 1-5) ja työvälineisiin tai työympäristöön liittyvät epäkohdat, puutteet tai toimintahäiriöt asteikolla 1,7 (turvallisuusindeksi 1-5). Sijoituimme alle keskiarvon, parhaaseen neljännekseen vertailutyöpaikoista. Melutasoon kiinnitetään huomiota arjessa ja siihen puututaan herkästi. Laitteiden valinnassa kiinnitetään huomiota melutasoon. Säteilyä ei ole. Riittävä valaistus on huomioitu työpisteillä ja muissakin tiloissa. Valaistusta on mahdollista himmentää. Ulkokulkuväylät on valaistu.

Tukiasuntojen ja perhetalon siivous on asiakkaiden vastuulla, mutta heitä tuetaan siinä tarvittaessa. Aina asiakkaiden vaihtuessa niihin tehdään perusteellinen siivous työntekijöiden toimesta samoin. Tuettujen ja valvottujen tapaamisten tilat pidetään puhtaina. Polkuun on laadittu kemikaaliluettelo pesuaineiden käytöstä ja ohjeistukset niiden käyttöön. Polun henkilökunnan on käytössä vain kuluttajakäyttöön tarkoitettuja kemikaaleja ja ne säilytetään lukituissa kaapeissa. Käytössä on perussiivoustarvikkeita ja niiden käyttöohjeet ja käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät hygieniakansioista ja siivouskaapista. Lääkehoitovastaava vastaa hygieniarekisteristä ja siihen liittyvistä ohjeistuksista.

Toimitiloille tehtyt tarkistukset

11.11.2025 laadittu työpaikkaselvitys Terveystalon toimesta. Selvitys sisälsi kyselyn työntekijöille, esihenkilöiden haastattelun ja työpaikkakäynnin.

Yhteenveto:

- Psykososiaalisesta näkökulmasta työ lastensuojelun tehtävissä voi potentiaalisesti olla kuormittavaa. Mm. haastavat asiakaskohtaukset, vastuu sekä vuorotyö voivat aiheuttaa psykologista tai sosiaalista kuormitusta. Lasten- ja nuorten asumiskoti Polku Oy:ssä työn mahdolliset kuormitustekijät on otettu

huomioon asianmukaisella tavalla. Kuormitustekijöiden hallitsemiseksi yrityksessä on panostettu avoimeen keskustelukulttuuriin, puolivuositaiseen kehittämistyöhön, työtoiveiden huomioon ottamiseen, työnohjaukseen, matalan kynnyksen tukeen esihenkilöiltä sekä työntekijöiden etuuksiin. Yksikössä mm. tehtävien ja vastuiden selkeys, työtehtävien mielekkyys, oppimis- ja kouluttautumismahdollisuudet, vaikutusmahdollisuudet työhön, työmäärä ja tahti, palaute ja arvostus sekä esihenkilöiden tuki koetaan jaksamista tukevinä työn piirteinä.

- Työn kuormitustekijänä on edelleen alaan liittyvä väkivallan ja kielteisiä tunteita herättävien tilanteiden riski, johon yritys on kuitenkin varautunut työnohjauksella, kollegiaalisella tuella sekä koulutuksin. Jäännösriski työkyvyn ja terveyden näkökulmasta jää vähäiseksi.
- Työ on fyysisesti kevyttä ja vaihtelevaa työtä. Asumisyksikössä asutaan kodinomaisesti ja työ sisältää nuorten ohjaamista sekä tavallisia kodinhoidollisia tehtäviä, kuten siivousta, pyykkihuoltoa ja ruuanlaittoa yhdessä nuorten kanssa. Näyttöpäätetyötä on enimmäkseen toimitusjohtajalla, mutta myös ohjaajat tekevät päivittäiset kirjaukset tietokoneella. Näyttöpäätetyö voi kuormittaa niska-hartiaseutua ja yläraajoja, jos työergonomia ei ole kunnossa. Tarpeen mukaan työfysioterapeutilta saa neuvoja näyttöpäätetyön ergonomiaan liittyen.
- Kiinteistövastaavan tehtävään sisältyvää kemiallisten riskien arviointia ei oltu aikaisemmin tehty. Se tehtiin nyt työpaikkaselvityksen yhteydessä.
- Tapaturmariski on ohjaajan työssä vähäinen. Kiinteistövastaavan työssä tapaturmariski on suurempi. Kaikille työntekijöille suositellaan voimassa olevaa ensiapukoulutusta (Ensiapu1 tai hätäensiapukoulutus), jotta varmistutaan siitä, että työpaikalla on aina ensiaputaitoinen henkilö paikalla. Ensiapuvalmius on työpaikalla kunnossa.
- Lakisääteisten terveystarkastusten tarve on ohjaajilla, joiden työ sisältää säännöllisesti yövuoroja. Kiinteistövastaava altistuu kemiallisille altisteille ja työn luonteeseen kuuluu ulkona työskentely (kylmä-/kuumatyö), pölyinen työ, tärkevät työkalut,
- fyysinen työnkuva sekä tapaturmavaara, joten myös hänen työssään on peruste lakisääteiselle terveystarkastukselle.

7.4.2025 suoritettu määräaikainen palotarkastus Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitoksen valvontasuunnitelman mukaisesti pelastuslain (379/2011) 78 §:n sekä kemikaaliturvallisuuslain (390/2005) 115 §:n perustuen. Valvonta kohdistui pelastuslain 2. ja 3. luvun sekä kemikaaliturvallisuuslain kemikaalien vähäistä teollista käsittelyä ja varastointia sekä säilytystä koskevien säädösten noudattamiseen. Tarkastuksen aluksi tehtiin asiakirjatarkastus. Tämän jälkeen kierrettiin pistokokeenomaisesti yhteiset tilat, tukiasunnot ja perhekoti.

Johtopäätökset havainnoista: Tarkastuksella tehtyjen havaintojen perusteella kohteen toiminnassa ei havaittu puutteita pelastuslain/kemikaaliturvallisuuslain velvoitteiden noudattamisessa.

3.2.2025 terveydensuojelulain valvontasuunnitelman mukainen tarkastus terveydensuojelutarkastajan toimesta. Tarkastuksen kohde oli yksikerroksinen puurunkoinen asuinrakennus. Tarkastuksella käytiin myös ulkorakennuksessa sijaitsevissa tukiasunnoissa, toisessa ulkorakennuksessa sijaitsevassa kerhotilassa ja autotallissa sekä vähän matkan päässä sijaitsevassa erillisessä paritalossa (perhetalo), jossa oli kaksi erillistä asuinhuoneistoa. Ennen tarkastusta toimitettiin Anticimexin 14.5.2024 laatima huolenpitotarkastus perehtymistä varten.

Johtopäätökset: Tilat olivat siistit, ehjät ja toimintaansa soveltuvat. Tarkastuksen perusteella ei havaittu viitteitä terveyshaittaa aiheuttavasta toiminnasta tai olosuhteista. Tarkastuksella havaittiin pieniä epäkohtia, joihin annetaan suositukset:

- Asuinhuoneistojen korvausilmaventtiilejä suositellaan pitämään avoinna mahdollisimman usein, ulkoilman lämpötila huomioon ottaen.
- Suositellaan, että tehdään lista, jonne jokainen merkitsee päivämäärän, kun on pyörittänyt pyykkikonetta 90C:ssa.
- Perheasuntojen kohdalta suositeltiin juoksuttamaan talousvettä juuri ennen asuinhuoneiston seuraavaa käyttöönottoa. Mikäli käyttöaste on pieni, niin suositellaan valuttamaan vettä esim. kuukauden välein.
- Suositellaan kiinnittämään huomiota siivousvälineiden käytettävyyteen hygienian näkökulmasta, ei helppokäyttöisyyden näkökulmasta.

17.8.2023 työsuojelutarkastus. Tarkastuksella käsiteltiin seuraavia asioita: työpaikan perustiedot, työtaturma- ja ammattivakuutus, työsuojelupäällikön nimeäminen, työsuojeluvaltuutetun valinta, työsuojeluvaltuutetun oikeus saada koulutusta, työsuojeluhenkilöstön ilmoittaminen työsuojelurekisteriin, työn vaarojen selvittäminen ja arviointi, työterveyshuollon toimintasuunnitelma, terveystarkastukset erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavassa työssä, psykososiaalinen kuormitus, aiemmin annetut velvoitteet ja työpaikkakierros.

Työnantajalle annetut toimintaohjeet:

- Kirjallinen työterveyshuoltosopimus ei ollut työntekijöiden nähtävillä.
- Työterveyshuollon laatima työpaikkaselvitys ei ollut ollut työntekijöiden nähtävillä.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Palvelujen ja asiakastietojen yksityisyydestä johtuen sosiaalihuollon tietoturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Tietoturvallisuuden keskeiset periaatteet ovat:

- käytettävyys eli tieto on saatavilla ennalta sovitussa ajassa
- eheys eli tieto ei muutu sitä käsiteltäessä, siirrettäessä tai säilytettäessä
- luottamuksellisuus eli tiedon saa nähdä tai sitä voi käsitellä vain luvanvaraisesti.

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. Mitään asiakastietoa sisältävää asiakirjaa tai sen kopiota ei näytetä tai luovuteta sivulliselle tai sivullisen nähtäväksi/käytettäväksi. Työntekijöillä on oikeus käyttää vain työtehtävissään tarvitsemiansa välttämättömiä asiakastietoja. Tietojen käsittely vaatii ammatillista asiakassuhdetta. Työntekijät perehdytetään vaitiolovelvollisuuteensa heti työsuhteen alettua. Vaitiolovelvollisuus tarkoittaa sitä, että työntekijä ei saa oikeudettomasti ilmaista sivulliselle saamiaan tietoja eikä käyttää niitä omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Yksikön johtaja vastaa asiakastietojen käsittelystä sekä siihen liittyvästä ohjeistuksesta ja valvonnasta. Hän laatii käyttöoikeudet työntekijöille työnkuvan mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Polkuun on laadittu tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma, johon henkilökunta velvoitetaan perehtymään. Henkilökunnalle hankitaan koulutusta liittyen asiakastietojen käsittelyyn ja asiakkaiden tietosuojaan. Henkilökunnan tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Tietosuojavastaava on yksikön sisäinen asiantuntija, joka seuraa henkilötietojen käsittelyä ja auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa.

Tietosuojavastaava

- seuraa tietosuojasääntöjen noudattamista koko organisaatiossa ja tuo esiin havaitsemiaan puutteita
- antaa tietoja ja neuvoja tietosuojasääntöjen mukaisista velvollisuuksista johdolle ja henkilötietoja käsitteleville työntekijöille
- antaa pyydettäessä neuvoja tietosuojan vaikutustenarvioinnin tekemisestä ja valvoo vaikutustenarvioinnin toteutusta
- on rekisteröityjen yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa
- on tietosuojavaltuutetun toimiston yhteyshenkilö ja tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa.

Polun asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaava johtaja:

Tytti Tiainen
yksikön johtaja, sairaanhoitaja (ylempi AMK)
Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3705564

Polun tietosuojavastaava:

Annika Kalliokoski
tietosuojavastaava, sosionomi
Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3321494

Toiminnassa huomioitavia lakeja ja asetuksia:

- Asiakastietolaki
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus
- Tietosuoja laki

Tietosuojaperiaatteita on noudatettava aina, kun käsitellään henkilötietoja. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Käsittelyn on oltava lainmukaista, asianmukaista, luottamuksellista, turvallista sekä läpinäkyvää. Työntekijät ohjeistetaan keräämään tietoa vain tarpeellinen määrä käsittelyn tarkoitukseen nähden. Kerättävän ja käsiteltävän tiedon pitää perustua olemassa olevaan asiakassuhteeseen. Jos asiakkaan tiedoissa tapahtuu muutoksia, ne päivitetään pikimmiten. Epätarkat ja virheelliset tiedot poistetaan tai oikaistaan viipymättä. Viime kädessä tietosuojavastaava ja johto huolehtivat tietojen päivittämisestä. Henkilötiedot säilytetään nähtävillä vain niin kauan kuin se on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoituksen toteuttamista varten.

Polku tuottaa palvelunsa ostopalveluina hyvinvointialueille. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueet toimivat asiakastietojen rekisterinpitäjinä. Asiakkaille luovutetaan hyvinvointialueiden rekisteriselosta ja sitä käydään yhdessä asiakkaan kanssa läpi. Tarvittaessa annetaan lisätietoa asiasta. Viranomaisen lukuun laaditut asiakasasiakirjat ovat rekisterinpitäjän päätösvallassa olevia viranomaisen asiakirjoja. Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä päättää kaikesta asiakirjojen käytöstä ja luovutuksesta eteenpäin esimerkiksi huoltajille tai muille viranomaisille. Kukaan työntekijöistä ei omavaltaisesti luovuta niitä eteenpäin.

Kun palveluntuottaja antaa sosiaali- tai terveystietopalveluja toisen palvelunantajan lukuun, vastaa palveluntuottaja lain mukaan:

- 1) asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta lukuun toimimansa palvelunantajan rekisteriin;
- 2) käyttöoikeuksien antamisesta asiakastietoihin omassa organisaatiossaan;
- 3) henkilötietojen käsittelyn aktiivisesta ohjauksesta ja valvonnasta organisaatiossaan;
- 4) alkuperäisten asiakasasiakirjojen toimittamisesta lukuun toimimallensa palvelunantajalle viipymättä; sekä
- 5) tietosuoja-asetuksessa ja viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), jäljempänä julkisuuslaki, säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä lukuun toimimansa palvelunantajan kanssa.

Henkilötiedot ja muut asiakastiedot kirjataan sähköisesti Myneva.nappula-asiakastietojärjestelmään. Se on A-luokan tietojärjestelmäohjelma eli järjestelmä, joka on liitettävissä kansallisiin Kanta-palveluihin sekä vaatii tiukkoja toiminnallisia ja tietoturvasuosia sekä tietoturvasuosien arvioinnin ja sertifioinnin. Tietokoneilla ei säilytetä mitään asiakkaiden tietoja, vaan ne siirretään suoraan Myneva.nappulan tiedostopankkiin. Päivittäiskäytössä olevat paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa kansliassa asiakaskohtaisissa lokerikoissa lukitussa arkistokaapissa. Asiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti siten, että ne ovat turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta ja asiattomalta käytöltä koko asiakkuuden ajan.

Asiakkaalla on oikeus niin halutessaan tarkista omat tietonsa ja pyytäänsä saada niistä kopiot. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tietojen luovuttamisesta päättää aina rekisterinpitäjä eli hyvinvointialue. Mitään asiakirjoja ei lähetä asiakkaille ilman sosiaalityöntekijän suostumusta.

Jos asiakkuustiedoissa on virheitä, niiden oikaisua voi pyytää. Oikaisupyyntö esitetään siihen yksikköön, jossa tiedot on kirjattu. Polussa laadittuihin kirjauksiin voi siis pyytää oikaisua henkilökunnalta, yksikön johtajalta tai tietoturvavastaavalta. Asiasta päättää yksikön johtaja, kun hän on kuullut kaikkia asianosaisia ja mahdollisesti keskustellut asiasta asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijöiden velvollisuus on kirjata omat havaintonsa asiakkaasta, ja joskus näkemys asiasta saattaa erota asiakkaan kanssa. Jos päädytään siihen, että tietoja ei oikaista, voidaan tilanteen mukaan kuitenkin täydentää kirjausta asiakkaan omalla käsityksellä tapahtumien kulusta. Jos asiasta ei päästä yksimielisyyteen, asia viedään käsiteltäväksi tietosuojavaltuutetun toimistoon. Myös rekisterinpitäjään voi olla yhteydessä asiasta.

Kun asiakkuus päättyy Polussa ja kaikki asianmukaiset kirjaukset on tehty, muodostetaan kirjaamisjärjestelmästä pdf-tuloste, joka sisältää asiakkuuden perustiedot, kaikki raporttimerkinnät, lomakkeet, tapahtumat ja muut sinne tallennetut tiedot. Samalla asiakkuus tietojärjestelmässä päätetään, jonka jälkeen asiakkuustiedot eivät enää näy henkilökunnalle. Pdf-tiedosto toimitetaan asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle joko salattuna sähköpostina tai paperimuodossa arkistoitavaksi. Myös kaikki mahdolliset asiakkuuden aikana syntyneet paperilliset asiakirjat toimitetaan samalla sosiaalityöntekijälle. Ne toimitetaan viiveettä ja toimitusaika pyritään pitämään alle kahdessa viikossa. Asiakastietojen käsittelystä määrätään hyvinvointialueiden kanssa tehdyissä sopimuksissa. Lokitiedot järjestelmän käytöstä kuuluvat palveluntuottajan rekisterinpitoon. Lokitietojen perusteella voidaan valvoa, että henkilökunta noudattaa tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja lakia.

Hyvinvointialueilla on omat tietosuojavastaavat, joilta voi kysyä lisätietoa:

Etelä-Pohjanmaan tietosuojavastaavan yhteystiedot:
 tietosuojavastaava@hyvaep.fi
 puh. 050 474 2672

Pohjanmaan tietosuojavastaavan yhteystiedot:
 tietosuojavastaava@ovph.fi

Tietosuojavaltuutettu antaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa ohjausta ja neuvontaa sekä valvoo henkilötietoja henkilötietolain tavoitteiden toteuttamiseksi. Tietosuojavaltuutetun toimisto on kansallinen valvontaviranomainen, joka valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista. Tietosuojavaltuutetun ja kahden apulaistietosuojavaltuutetun lisäksi toimistossa työskentelee noin 55 asiantuntijaa.

Tietosuojavaltuutetun toimisto
 PL 800, 00531 Helsinki
 tietosuoja@om.fi

puhelinvaihe: 029 566 6700

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvottomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Henkilökuntaa on ohjeistettu, että henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta täytyy aina ilmoittaa valvontaviranomaiselle, koska kyseessä on arkaluontoisia asiakkuustietoja. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutetun toimisto. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta. Myös rekisterinpitäjälle ilmoitetaan välittömästi tietoturvaloukkauksesta. Lomake tietoturvaloukkauksilmoituksesta löytyy tietosuojavaltuutetun toimiston nettisivuilta. Polun esihenkilö ja tietoturvavastaava pääsääntöisesti vastaavat ilmoituksen tekemisestä.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Polussa on käytössä henkilötietojen ja muiden asiakastietojen kirjaamiseen sähköinen Myneva.nappula -asiakastietojärjestelmä. Se on suunniteltu erityisesti lastensuojelun käyttöön. Ohjelmiston ominaisuuksia ovat muun muassa päivittäinen kirjaaminen ja raportointi sekä lomakkeiden rakentaminen ja muokkaaminen. Myneva.nappula on luokiteltu Valviran rekisterissä A1-luokan tietojärjestelmäohjelmaksi, joka tarkoittaa järjestelmää, joka on liitettävissä kansallisiin Kanta-palveluihin sekä vaatii tiukkoja toiminnallisia ja tietoturvasuoritusvaatimuksia sekä tietoturvasuorituksen arvioinnin ja sertifiointin.

Asiakastietojärjestelmä Myneva.nappula on tarkoitettu sosiaalihuollon asiakastiedon tallentamiseen ja käsittelemiseen selainkäyttöisesti. Yhteydenotto palvelimelle edellyttää, että laitteeseen on asennettu varmenne, koska tiedonsiirto tapahtuu päälaitteen ja palvelimen välillä. Myneva-nappulan palvelimet sijaitsevat Suomessa, eikä tietoja siirretä EU:n ulkopuolelle. Myneva-nappula organisaatiolla on ISO 9001 laatusertifikaatti. Autentikointi ja salaus on toteutettu TLS-protokolla ja siihen läheisesti liittyvillä muilla protokollilla. Järjestelmän fyysisestä turvallisuudesta huolehtivat yrityksen käyttämät palvelinsalitoimittajat, jotka ovat ISO 27001 -sertifioituja. Järjestelmä on rekisteröity Valviran Astori-rekisteriin.

Polussa ei ole käytössä muita asiakas- ja potilastietoja käsitteleviä tietojärjestelmiä. Muita käytössä olevia järjestelmiä, joissa on huomioitava asiakastietojen arkaluontoisuus:

- Procounter taloushallintojärjestelmä (ei käytetä asiakkaiden nimiä)
- Nordea verkkopankki (tilisiirrot asiakkaille ja huoltajille)
- Wilma ja Studenta (koulujen tietojärjestelmät)

Polun internet ja tietoturva on hankittu Elisan kautta. Elisa yritystietoturvalle (powered by f-secure) on suojattu kaikki Polun laitteet. Polussa on käytössä kaksi kannettavaa tietokonetta henkilökunnalle. Johdolla on oma tietokone (1 kpl). Tietokoneisiin pitää kirjautua käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Matkapuhelimia on yksiköllä kaksi kappaletta ja johdolla käytössään omat (2kpl), jotka myös suojattu tietoturvalle ja salasanoin. Kaikki salasanat

päivitetään vähintään 3 kuukauden välein ja niitä ei tallenneta koneille. Polun tietokoneita käytetään vain työssä välttämättömiin toimintoihin, eikä niitä saa käyttää turhanpäiväisesti tai omiin tarkoituksiin. Sivuhistoriaa ei tallenneta. Päivitykset asennetaan viipymättä. Tulostamiseen, kopiaamiseen ja skannaamiseen on käytössä Konica Minoltan monitoimilaite, joka on hankittu leasing sopimuksella Ekman systemsiltä, ja sijaitsee lukitussa kansliassa.

Polulla on sopimus Tietokeskuksen kanssa ylläpitoasiakkuussopimus tuki- ja konsultointipalveluista. Tietokeskus on suomalainen ICT-palveluyhtiö. Tietokeskus vastaa Polun sähköpostien domaneista ja kotisivuista. Lisäksi heidän kautta on hankittu Microsoft 365 paketit sekä niihin linkitettyä lisätoimintona salattu sähköposti (F-Secure messaging security gateway). Kaikki uudet laitteet käyttöönottoasennetaan Tietokeskuksen asiantuntijan toimesta.

Henkilöstö perehdytetään myneva.nappulan käyttöön tietoturavastaavan ja esihenkilön toimesta. Ohjelman eri toiminnot käydään yhdessä läpi perusteellisesti. Muut tietoturvaosaaminen kartoitetaan samalla. Myneva.nappulan infolehdeltä löytyy tietojärjestelmän käyttöohjeet, joista osa löytyy myös videomuodossa. Työntekijöiden on mahdollista osallistua myneva.nappulan verkkokoulutuksiin tai perehtyä niistä tehtyihin tallenteisiin. Myneva.nappula tiedottaa päivityksistä etusivullaan. Kaikille työntekijöille hankitaan tämän lisäksi tietoturvakoulutus. Esihenkilö varmistaa tietojärjestelmän käytön osaamisen kehityskeskustelujen yhteydessä. Tietoturavastaava ja yksikön johtaja seuraavat järjestelmien käyttöä ja puuttuvat välittömästi epäasianmukaiseen käyttöön, jos sellaista ilmenee. Tällaisissa tilanteissa asiasta laaditaan selvitys, jonka pohjalta arvioidaan jatkotoimenpiteitä.

Polkuun on laadittu tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma. Se on päivitetty 14.5.2025. Tietoturavastaava yhdessä yksikön johtajan kanssa vastaa sen päivittämisestä.

Jos Polussa havaitaan, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, asiasta ilmoitetaan välittömästi tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa asiasta. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, asiasta ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle (entinen Valvira). Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle. Tietoturvaloukkauksissa Myneva.nappula on tietojen käsittelijänä velvollinen ilmoittamaan tapauksessa asiakasorganisaatiolle.

Lupa- ja valvontaviraston yhteystiedot:
 Seinäjoen osoite: Alvar Aallon katu 5, 60100 Seinäjoki
 Vaasam osoite: Wolffintie 35, 65200 Vaasa
 Sähköposti: asiakaspalvelu@lvv.fi
 Puhelin: 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Tekniikan häiriötilanteisiin on varauduttu varavirtalähdein ja aggregaatilla. Tietokoneet ovat kannettavia ja niiden akut pidetään aina ladattuina. Polussa on käytössä useampi tietokone ja kännykkä, joten yksittäisen laitteen hajoaminen tai huolto ei keskeytä toimintaa. Laitteet on vakuutettu ja mahdollisuus on hankkia nopealla aikataululla uusi laite. Jos asiakastietojärjestelmässä on pidempiaikainen häiriö, raportointi tehdään kirjallisesti ja

siirretään jälkikäteen järjestelmään. Kirjaukset säilytetään asiakaskohtaisissa lokerikoissa lukitussa kaapissa ja hävitetään siirtäminen jälkeen. Hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan matkapuhelinverkkoja yhteydenpidossa ja mahdollisissa konsultaatioissa. Tarpeen mukaan käydään paikan päällä. Polussa on aina varalla käteistä maksuliikennehäiriöiden varalle.

Asiakkailla on mahdollisuus saada henkilökunnalta lisätietoa Polussa käytössä olevasta teknologiasta sekä asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta. Rekisteriselosteen läpi käymisessä käydään läpi myös yksikön tekniikan käyttö. Polussa ei korvata tekniikalla asiakastyötä, eikä anneta etäpalveluita. Polussa ei ole käytössä kameravalvontaa tai muita kulunvalvontajärjestelmiä tai tekniikkaa, joka vaarantaisi asiakkaan itsemääräämisoikeuden.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain mukaan myös sosiaalihuollon toimintayksiköiden on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Yksikön johtajalla on vastuu infektioiden torjunnasta ja asianmukaisesta mikrobilääkkeiden käytöstä. Tilanteen mukaan kytetään avuksi hyvinvointialueen infektion torjunnan ammattilaisia; hyvinvointialueen hygieniahoitaja tai infektion torjuntayksikkö. Polussa on töissä sairaanhoitajia, jotka osaavat toimia tarvittaessa vaativaa aseptiikkaa edellyttävien toimenpiteiden mukaisesti.

Yksikön toiminnassa tyypillisimmin esiintyviä infektioita ovat asiakkaiden ja henkilökunnan sairastamat bakteeri- ja virustaudit. Myös muiden taudin aiheuttajien aiheuttamat taudit, kuten loisten aiheuttamia kihomadot ja syyhy ovat mahdollisia, joskaan niitä ei ole esiintynyt vuosiin. Infektioepidemioiden mahdollisuus on myös olemassa, kuten influenssa, korona, noro tai ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat. Pääsääntöisesti tartunnat ovat kuitenkin yksittäisiä, eikä suurempia epidemioita ole ollut yhtä koronaepidemiaa lukuun ottamatta. Polussa seurataan viestintää liittyen epidemioihin esimerkiksi hyvinvointialueiden ja THL:n tiedotteita. Uudet ohjeistukset tulostetaan henkilökunnan saataville ja niistä tiedotetaan asiakkaita ja henkilökuntaa. Työterveyshuolto on tukena infektioiden torjunnassa sekä henkilökunnan hoidossa, rokottamisessa ja neuvonnassa. Asiakkaiden kohdalla hyödynnetään julkisen terveydenhuollon palveluita sairauksien hoidossa ja taudinaiheuttajien tunnistamisessa tarpeen mukaan. Yksittäiset ja lievät tautitapaukset eivät välttämättä vaadi terveydenhuollon palveluita, vaan hoidetaan oireenmukaisesti. Työntekijä voi olla omailmoitteisesti 3 päivää pois sairastumisen takia. Sairauspoissaoloja seurataan yhteistyössä työterveyden kanssa. Asiakkaiden sairastumiset kirjataan raporttimerkintöihin.

Infektioiden torjunnan perustana on tavanomaiset varotoimet. Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet ja estää mikrobeja siirtymästä henkilöstä toiseen. Tällaisia varotoimia ovat huolellinen käsihygieniä, tarvittaessa suojainten käyttö sekä oikeat työtavat liittyen hygienianhoitoon ja siivoukseen. Asiakkaita ja henkilökuntaa ohjeistetaan käsihygieniasta ja oikeasta yskimis-, niistämis- ja aivastamistekniikasta. Polun wc-tiloissa on ohjeistukset käsien oikeaoppisesta pesusta. Polun tiloissa on saatavilla käsidesiä useammassa paikassa. Henkilökunta ohjeistetaan ottamaan kotiin suuntautuville asiakaskäynneille käsidesi mukaan. Polussa on henkilökunnan saatavilla

suojäkäsineitä, suu-nenäsuojuksia sekä visiirimaskeja. Näitä voidaan tarvittaessa antaa myös asiakkaiden käyttöön. Työssä ei suositella käytettävän koruja ja pitkiä kynsiä, koska ne ovat hygieniariski. Työpaikalla on saatavilla käsivoidetta, koska kuivat kädet ovat myös hygieniariski. Henkilökunta ohjeistetaan noudattamaan näitä varotoimia ja heitä kannustamaan sitoutumaan hyvän hygienian ylläpitoon. Henkilökunnalla on mahdollisuus ottaa työterveydessä rokotuksia infektioilta suojautumiseksi. Riski infektioihin ja epidemioihin on tiedostettava ja siihen on varauduttava.

Infektioepidemiassa tartuntatauditapausten lukumäärä on lisääntynyt odotettua enemmän tietyllä ajanjaksolla yksikössä. Tilanne voidaan katsoa epidemiaksi, jos yksikössä todetaan 72 h sisällä toisiinsa liitettäviä sairastumisia tai tartuntoja. Jos epidemia havaitaan, aloitetaan välittömästi tehostetut hygieniatoimet. Lisäksi ollaan yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan ja suunnitellaan hänen kanssaan sairastuneiden näytteenotot.

Infektioilta ja tartuntataudeilta suojaudutaan hygieniaa ja yleistä siisteyttä ylläpitämällä. Siivoustehtävistä vastaa työvuorossa oleva henkilökunta. Yksikön puhtaanapidolla torjutaan infektioita poistamalla pinnoilta lika ja mahdolliset taudinaiheuttajat. Polun tilat siivotaan kahdesti viikossa maanantaisin ja torstaisin. Keittiö siivotaan päivittäin ja lämpötiloja seurataan. Tukiasunnot ja avohuollon tilat siivotaan aina käytön jälkeen ja tarpeen mukaan useammin. Palveluiden aikana siivousvastuu on asiakkaalla, mutta häntä tarvittaessa tuetaan siihen. Myös kotikäynneille annetaan tarvittaessa ohjausta kodin siivouksen ylläpidosta. Polkuun on laadittu kemikaaliluettelo pesuaineiden käytöstä ja ohjeistukset niiden käyttöön. Siivoukseen ja lämpötiloihin on laadittu kuittauslistoja. Polun henkilökunnan on käytössä vain kuluttajakäyttöön tarkoitettuja kemikaaleja ja ne säilytetään lukituissa kaapeissa. Allergiat huomioidaan aineiden hankinnassa. Käytössä on perussiivoustarvikkeita ja niiden käyttöohjeet löytyvät kanslian kansiosta ja siivouskaapista. Siivousvälineiksi valitaan hygienisia tuotteita. Wc-tilat ja muut likaiset tilat siivotaan kertakäyttövälineillä päivittäin. Käytössä on käsipaperit. Kaikissa asunnoissa on omat pyykinpesukoneet. Asiakkaiden henkilökohtaisen tarpeen mukaan voidaan hankkia päivittäisiä apuvälineitä hygienian ylläpitämiseen. Päivittäis- ja viikkosiivousten lisäksi huolehditaan pölyä keräävien materiaalien puhdistamisesta, yläpölyjen poistamisesta, kylmälaitteiden ja lämpökaappien taustojen puhdistamisesta, laitteiden suodattimien vaihdosta, lieden taustan puhdistamisesta sekä ilmanvaihtoventtiilien puhdistamisesta riittävän usein.

Hygieniakäytäntöjä seurataan päivittäin. Infektioita ja tarttuvia sairauksien leviäminen pyritään ehkäisemään huolehtimalla tarkasti yleisestä hygieniasostosta. Infektioiden aikana siivous- ja hygieniakäytäntöjä tehostetaan. Tehostettuihin hygieniakäytäntöihin on laadittu ohjeistus. Asiakkaita opastetaan käytäntöihin. Tehostettujen siivoustoimintojen aikana kaikki katkaisimet, vesihanat, ovenkahvat ja wc desinfioidaan päivittäin. Myös muiden tilojen siivousta tehostetaan. Lisäksi käytetään suojaimia sekä huomioidaan kosketus- ja pisaravarotoimet. Sairauksien aikana arvioidaan aina yksilöllisesti tarvetta käyntien siirtämisellä toiseen ajankohtaan tai toisen työntekijän toteutettavaksi.

Jätehuollon asianmukaisuuteen kiinnitetään huomiota ja noudatetaan jätehuoltomääräyksiä. Polussa on poltettavan jätteen astioita sekä biojäteastia. Ekoman vastaa roska-astioiden tyhjentämisestä kahden viikon välein. Tarvittaessa tyhjennysväliä voidaan tihentää. Polussa lajitellaan myös lasi, metalli, paperi ja muovi. Ne kuljetetaan säännöllisesti Isonkyrön Rinki

ekopisteelle. Toiminnassa pyritään vähentämään syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta suosimalla kestäviä ja ekologisia vaihtoehtoja sekä kierrättämällä. Ongelmajätteet, sähkö- ja elektroniikkalaitteet sekä isommat roskat toimitetaan Isonkyrön hyötykäyttöasemalle. Tapaturmavaarallisia jätteitä tai lääkeaineita ei käsitellä avohuollon palveluissa. Tuholaisten torjuntaan kiinnitetään huomiota, koska kiinteistöt sijaitsevan maalla peltojen ja metsien ympäröiminä.

Kaikilla Polun työntekijöillä on Elintarviketurvallisuusviraston mallin mukainen elintarvikehygieenistä osaamista osoittava todistus eli hygieniapassi. Avohuollon asiakkaat vastaavat itse omista ruokailuistaan. Asiakkaita tuetaan ja ohjeistetaan säännöllisessä, monipuolisessa, laadukkaassa ja ravintosuositusten mukaisessa ruokailussa sekä aseptisessä ruuanvalmistuksessa ja keittiön hygienian ylläpidossa. Ruokahuollossa noudatetaan 72h varautumisohjeistusta eli yksikössä on aina saatavilla tarpeisiin nähden riittävä määrä nautintavalmiita ruokatarpeita tälle ajanjaksolla. Avohuollon asiakkaita ohjataan myös kotivaran ylläpitoon.

Jos ilmenee epäily ruokamyrkytyksestä tai elintarvikkeen vaarallisuudesta, ilmoitetaan asiasta välittömästi terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoitus voidaan tehdä:

- Ilppa-ilmoituspalvelussa (<https://ilppa.fi/toiminnanharjoittajan-ilmoitukset>)
- sähköpostitse terveystarkastajat@seinajoki.fi
- puhelimitse

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään heti infektioiden torjuntaan ja yksikön hygieniakäytäntöihin. Hygieniakäytännöistä on laadittu oma ohje, joka löytyy perehdytys- ja omavalvontakansiosta. Esihenkilö seuraa ohjeistusten noudattamista sekä on tukena käytäntöjen toimeenpanossa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Polun avohuollon palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa eli lääkehoitosuunnitelman laatiminen ei koske niitä. Laitospalveluitamme koskien olemme laatinut lääkehoitosuunnitelman.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällinen laite on hoidossa käytettävä tuote, jolle sen valmistaja on antanut lääketieteellisen tarkoituksen. Niiden käyttöä säännellään muun muassa lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa.

Polun avopalveluissa käytössä olevia lääkinnällisiä laitteita:

- defibrillaattori
- EA-kaappi sisältöineen mm. silmänhuuhteluaine, cat-paineside, niskatuki, lasta, kantoside, pikakylmäpakkaus, pelastuslakana, ensiapusukset

- autojen ensiapupakkaukset
- verenpainemittari
- vaaka
- alkometri ja huumausainetestit
- kuumemittari
- kynsisakset ja kynsileikkurit
- pinsetit ja punkkipihdit
- Haavanhoitotuotteita: laastarit, rakkolaastarit, haavateipit, sideharsot, taitokset, desinfiointiaine
- suojakäsineet

Lääkinnällisistä laitteista vastaa yksikössä:

Tytti Tiainen
Yksikön johtaja, lääkehoitovastaava
Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3705564
hallinto@asumiskotipolku.fi

Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö edellyttää koko henkilöstön sitoutumista laiteturvallisuuteen ja sen edistämiseen. Lääkinnälliset laitteet hankitaan aina apteekista tai muulta luotettavalta alan toimijalta. Hankimme ainoastaan CE-merkittyjä laitteita. Lääkinnällisten laitteiden alkuperäiset pakkaukset merkintöineen ja käyttöohjeineen säilytetään. Niistä löytyy myös yksilölliset jäljitystiedot. Laitteita käytetään vain valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Laitteita säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti. Laitteiden käytölle hankitaan arvioinnin ja valmistajan ohjeistuksen mukaan koulutusta esimerkiksi defibrillaattorin käyttö. Esihenkilö ja lääkevastaava perehdyttävät uuden työntekijät laitteiden käyttöön ja osaaminen varmistetaan kehityskeskusteluiden yhteydessä. Kirjalliset ohjeistukset löytyvät perehdytys- ja omavalvontakansiosta ja henkilökunta veloitetaan perehtymään niihin.

Lääkinnällisestä laitteesta johtuvat vaaratilanteet on lakisääteisesti ilmoitettava Fimealle sekä laitteen valmistajalle / valtuutetulle edustajalle / maahantuojalle / jakelijalle. Tällaisia vaaratilanteita ovat lääkinnällisen laitteen ominaisuuksien tai suorituskyvyn häiriöt tai heikkeneminen (ergonomisista ominaisuuksista johtuva käyttövirhe mukaan luettuna), valmistajan antamien tietojen puutteellisuus sekä ei toivotut sivuvaikutukset ilmoitetaan.

Ilmoituksen tekeminen:

- Lataa Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus PDF-muodossa Fimean sivuilta (<https://fimea.fi/etusivu>).
- Lomakkeen täyttämiseen on laadittu malliohje.
- Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi tai postiosoitteeseen:
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)
Lääkinnälliset laitteet
Mannerheimintie 166
PL 55
00034 Helsinki

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
työvälineiden rikkoutuminen	vähäinen	siirtäminen ja pienentäminen: Laitteet ja ajoneuvot vakuutettu, joten korvaavat laitteet saatavilla nopeasti. Polulla kaksi autoa, usempi puhelin ja tietokone. Hankitaan kestäviä laitteita. Mahdollisuus hankkia uusia laitteita hajonneiden tilalle.
tulipalo tai vesivahinko	vähäinen	Siirtäminen ja pienentäminen: Rakennukset ja tontti Polun omia ja ne vakuutettu. Vakutuusyhtiö etsii vahinkotilanteessa korvaavat tilat. ohjeistukset ja turvallisuustoiminta
luonnonilmiöt	vähäinen	siirtäminen: rakennukset ja laitteet vakuutettu.
onnettomuudet	vähäinen	siirtäminen ja pienentäminen: henkilökunta ja asiakkaat vakuutettu, ohjeistukset ja turvallisuustoiminta
rikos	vähäinen	siirtäminen: omaisuus vakuutettu.
hygieniariskit ja tartuntataudit, epidemiat	vähäinen	pienentäminen: hygieniäkäytännöt ja toimintapojen noudattaminen, suojavälineet, varotoimet

tekniset riskit	vähäinen	pienentäminen ja siirtäminen: tietojärjestelmien valinta, useampia laitteita käytössä, koulutus ja perehdytys, asiantuntijapalvelut, käyttäjätunnukset ja salasana, omavalvonta, huolellisuus ja asianmukainen käyttö, vakuutukset
tietomurto	vähäinen	pienentäminen: tietoturva ja palomuuuri, asiantuntijapalvelut, huolellinen ja asianmukainen käyttö, koulutus ja perehdytys, ohjeistukset, valvonta, käyttäjätunnukset ja salasana
käyttäjätunnusriski	vähäinen	pienentäminen: henkilökohtaiset tunnukset, pääsy vain työnkannalta välttämättömiin tietoihin, poistetaan heti työsuhteen päätyttyä, huolellisuus
salasana-riski	vähäinen	pienentäminen: henkilökohtaiset salasanat, salasana päivitettävä vähintään 3 kuukauden välein, vahva salasana vaatimuksena
ruuan saannin häiriöt	vähäinen	pienentäminen ja siirtäminen: kotivarava, retkikeittimet, aggregaatti, viranomaisohjeistuksen seuranta
sähkönjakelun häiriö	vähäinen	pienentäminen ja siirtäminen: varautumistoiminnat, takka, aggregaatti, viranomaisohjeistuksen seuranta
vedenjakelun häiriö	vähäinen	pienentäminen ja siirtäminen: varautumistoiminnat, vesivarannot ja luonnovesien hyödyntäminen, viranomaisohjeistuksen seuranta

lämmönjakelun häiriöt	vähäinen	pienentäminen ja siirtäminen: varautumistoiminnat, takka, aggregaatti, viranomaisohjeistuksen seuranta
kiinteistön huoltoon, korjaus ja rakennustyöhön liittyvät riskit	vähäinen	pienentäminen ja siirtäminen: palkattu oma vastuuehkö, ohjeistukset, turvallisuusnäkökulmien huomiointi, aikataulukset, vakutuukset
asiakkaiden tapaturmat	vähäinen	pienentäminen ja siirtäminen: riskienhallinta ja ennaltaehkäisy, vaara- ja tapaturmailmoitus, toiminnan kehittäminen, valvonta, ohjeistukset, asiakkaat vakuutettu
tlojen terveellisyys	vähäinen	pienentäminen: huoltotoimet, huomioidaan hankinnoissa, selvitykset ja tarkastukset
kemikaalien riskit	vähäinen	Pienentäminen: kemiikaluetelo, ohjeistukset ja käyttöturvatiedotteet, säilytys lukituissa tiloissa, suojainten käyttö
henkilökunnan ja asiakkaiden omaisuusriski	vähäinen	siirtäminen ja pienentäminen: vakuutettu, valvonta ja toimintatavat
jätehuollon riskit	vähäinen	siirtäminen ja pienentäminen: jäteyhtiö vastaa tyhjentämisestä, lajittelu, huomioiminen hankinnoissa,
arvojen vastainen toiminta	vähäinen	pienentäminen: hyvä perehdytys, arvokeskustelu, teemat, kehityskeskustelut, valvonta
Sisäisen valvonnan puuttellisuus	vähäinen	pienentäminen: esihenkilön tuki ja läsnäolo, työvuorojen suunnittelu, koulutus

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Hoito- ja kasvatustehtävissä olevan henkilöstön määrässä ja henkilöstörakenteessa on otettava huomioon toimintayksikön asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne. Henkilöstön riittävästä määrästä, osaamisesta ja perehdytyksestä huolehditaan siten, etteivät niihin liittyvät puutteet aiheuta vaaroja asiakasturvallisuudessa. Työvuorosuunnittelu toteutetaan aina sen hetkisen asiakastilanteen mukaisesti.

Henkilökunta avohuollon palveluissa 2 + 1 (Henkilökunta laitospalveluissa 7 + 1)

Avohuollon palveluissa perheohjaajana toimii:

Tuija Tiainen
erityistason psykoterapeutti
pari- ja perheterapiakouluttaja
psykiatrinen sairaanhoitaja
kasvatustieteen opintoja
yli 30 vuoden kokemus lasten ja perheiden kanssa työskentelystä
työskennellyt Lasten ja nuorten asumiskoti Polussa vuodesta 2001 lähtien

Avohuollon palveluissa tukiasumisessa, jälkihuollossa ja Tuijan työparina toimii ohjaajana:

nuoriso- ja yhteisöohjaaja
sosionomiopiskelija

Yksikön johtaja toimii:

Tytti Tiainen
sairaanhoitaja
lastensuojelutyön erikoistumiskoulutus
sairaanhoitaja (ylempi AMK), sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
työkokemusta lastensuojelusta yli 10 vuotta, nuorisopsykiatrian osastolta 6kk
työskennellyt Lasten ja nuorten asumiskoti Polussa vuodesta 2010 lähtien

Sijaisten käytön periaatteet

Avohuollon palveluissa pyritään välttämään työntekijöiden vaihtumista ja jos mahdollista, käynti siirretään myöhemmälle ajankohdalle. Jos käynnin siirtäminen ei ole mahdollista, toinen avohuollon ohjaajista sijaistaa toista omien resurssiensa sallimissa rajoissa. Jos tämä ei ole mahdollista, pääsääntöisesti sijaistamaan otetaan laitospuolen kokenut työntekijä, jonka tilalle puolestaan otetaan entuudesta tuttu sijainen. Jos sijaisena toimii alan opiskelija, huomioidaan opintojen vaihe, ja he työskentelevät vain vuoroissa, joissa on muuta kokenutta henkilökuntaa paikalla. Jos tuttuja sijaisia on haastava saada työvuoroon, kysytään vakihenkilöstöltä mahdollisuutta ylityöhön tai joustoihin vuoroissa. Johto on myös valmis tulemaan sijaistamaan tilanteissa, joissa se nähdään tarpeenmukaiseksi. Pidempiin sijaisuuksiin tehdään julkinen rekrytointi.

Pyrimme panostamaan jo olemassa oleviin työsuhteisiin, jotta sairauspoissaolot saataisiin pidettyä mahdollisimman alhaisina ja tarve sijaisuuksilla ei olisi suuri. Rekrytointiin myös panostetaan ja siinä

huomioidaan sen hetkinen henkilöstörakenne. Sijaisten osaamisen täytyy vastata työnkuvaa. Tärkeää on monipuolinen ja kattava perehdytys sekä kirjalliset ohjeistukset. Sijaisille mahdollistetaan muun henkilökunnan tuki ja ohjaus. Heillä on myös aina mahdollisuus konsultoida esihenkilöä. Emme käytä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen:

- resursoidaan riittävästi henkilökuntaa työvuoroihin
- työvuorojen suunnittelu asiakaslähtöisesti
- huomioidaan työsuunnittelussa henkilöstön koulutus ja osaaminen
- asiakkaiden valinta toiminta-ajatuksen ja palvelurakenteen mukaisesti
- tuttuja ja päteviä sijaisia käytössä
- rekrytointiin panostaminen ja suunnitelmallisuus
- vakituisen henkilökunnan vapaaehtoiset joustot
- johdon joustot
- henkilökunnan työterveydestä ja -hyvinvoinnista huolehtiminen
- työajan- ja vapaa-ajan järjestelyt
- työturvallisuuteen panostaminen
- varhaisen puuttumisen malli
- koulutus, työnohjaus, kehityskeskustelut, teemapäivät, tyky-päivät
- esihenkilön tuki: lähiesihenkilötyöhön organisoidaan riittävästi aikaa
- kattavat ohjeistukset

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Myös palvelualaa koskevat lait ja yksikön toimiluvat määrittelevät rekrytointia. Rekrytoinnissa otetaan erityisesti huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus, koska työskennellään lasten kanssa ja myös asiakkaiden kotona. Rekrytointiperiaatteista tiedotetaan avoimesti.

Rekrytoinnin periaatteet:

- henkilöstön valintaan panostetaan suuresti
- usein rekrytoidaan oppilaitosten harjoittelun kautta tuttuja henkilöitä tai julkisella haulla
- johto haastattelee kaikki pätevät hakijat
- koulutuksen pätevyys tarkistetaan
- aiempi kokemus lastensuojelualalta huomioidaan
- rikosrekisteriote tarkistetaan
- selvitetään lääkehoidon, ensiavun, hygieniosaamisen ja tietosuojakoulutuksen voimassaolo
- kartoitetaan aiempaa osaamista ja arvoja
- rekrytoinnissa painotetaan asiakkaiden kohtelua
- arvioidaan soveltuvuutta työhön ja luotettavuutta
- valinnassa painotetaan asiakaslähtöisiä toimintatapoja ja jatkuvan kehittämisen periaatetta
- arvioinnin mukaan ollaan yhteydessä edeltävään työnantajaan
- noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta
- allekirjoitetaan työsopimus
- hyödynnetään koeaikaa
- työsuhteeseen valitaan pätevin hakija
- suomenkielen hyvä osaaminen on edellytys työskentelylle

Jokaisen uuden työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsuhteen alkamista. Esihenkilö tarkistaa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeutta koskevat tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereiden julkisesta tietopalvelusta julkiterhikistä ja julkisuosikista. Ohjaajien kohdalla vaaditaan nähtäväksi tutkintotodistus. Opiskelijoita pyydetään näyttämään opintorekisteriote. Tämän lisäksi kaikilta työntekijöiltä pyydetään nähtäväksi todistukset lisäkoulutuksista sekä aiemmasta työkokemuksesta.

Opiskelijaa rekrytoidessaan huolehditaan seuraavista asioista:

- Arvioidaan tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset.
- Arvioidaan opiskelijan kielellinen valmius toimia tehtävässä, jos palkattavan opiskelijan äidinkieli ei ole suomi.
- Määritellään etukäteen riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet.
- Varmistetaan, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Henkilö ei ole opiskelija, jos opinnot ovat jääneet kesken tai hän ei ole jostakin muusta syystä oppilaitoksessa kirjoilla.
- Nimetään opiskelijalle kirjallisesti ohjaaja toimintayksikössä.
- Varmistua, että asiakkaalle ei synny virheellistä käsitystä opiskelijan osaamisesta, koulutuksesta tai asemasta.
- Opiskelija toimii aina laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena

Opiskelijoiden ohjauksesta vastaa aina yksikönjohtaja, joka varmistaa turvallisuusasioiden läpikäymisen opiskelijoiden asiassa. Lisäksi turvallisuusvastaava, tietoturvavastaava ja lääkehoitovastaava osallistuvat perehdytykseen. Perehdytystä varten on laadittu kuittauslista. Opiskelijalla nimetään ohjaaja työharjoittelun ajaksi, joka hoitaa yhteistyön koulun kanssa. Opiskelijaa ei koskaan jätetä yksin, vaan hän on työntekijän seurassa, ohjauksessa ja valvonnassa. Opiskelijan on toimitettava yksikön johtajalle nähtäväksi rikosrekisteriote ennen työharjoittelun alkamista. Heidät kutsutaan tutustumiskäynnille ennen työharjoittelun alkua.

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) edellyttää työnantajaa tarkistamaan kaikilta työsuhteeseen otettavilta henkilöiltä heidän rikosrekisteriotteensa. Myös työharjoitteluun tulevien opiskelijoiden rikosrekisteriote tarkistetaan. Oikeusrekisterikeskukselta tilattava rikostaustaote pyydetään nähtäväksi aina ennen työsuhteen ja työharjoittelun alkua. Se tulee ainoastaan työnantajan nähtäväksi, eikä sitä kerätä talteen eikä tallenneta. Rikosrekisterioteesta kirjataan ylös henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ne kirjataan uuden henkilön perehdytyslomakkeelle. Rikosrekisterioteen tarkistaja kuittaa kohdan omalla allekirjoituksellaan ja kirjaa tarkistuspäivämäärän. Rikostaustaote ei saa olla sitä esitettäessä kuutta kuukautta vanhempi. Jos työntekijällä on rikosrekisterimerkintä, työnantajan tekee kokonaisarvioinnin työntekijän soveltuvuudesta. Pääsääntöisesti vältetään palkkaamasta työntekijöitä, joilla on rikosrekisterimerkintä.

Uudet työntekijät perehdytetään kattavasti yksikön toimintatapoihin niin asiakasturvallisuuden kuin työturvallisuuden näkökulmasta. Perehdyttämistä varten on laadittu kuittauslista perehdyttäjälle. Omavalvonta- ja perehdyttämiskansioon on kerätty kattavasti tietoa ja ohjeita. Perehdytys koskee esimerkiksi asiakastyötä, lastensuojelun palvelujärjestelmää, arvoja ja laatua, asiakastietojen käsittelyä ja tietosuojaa, turvallisuutta, työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia sekä omavalvonnan toteuttamista. Kansiossa on kuittauslistoja, jotka saa allekirjoittaa, kun on opiskellut kansion sisältämät asiat. Perehdytyskansio on kaikkien nähtävillä ja osa omavalvontaa. Myös opiskelijat ja mahdollisesti pitkään töistä poissa olleet perehdytetään. Perehdyttämisestä on vastuussa yksikön johtaja, mutta tämän lisäksi nimetään yksi vastuuhenkilö työntekijöistä. Koko tiimi myös osallistuu perehdyttämiseen ja ohjaa

uutta työntekijää tai opiskelijaa. Esimies tarkastaa perehdyttämisen jälkeen uuden työntekijän osaamisen. Aluksi uudelle työntekijälle jaetaan osaamista vastaavia työtehtäviä. Työntekijöillä on mahdollisuus aina konsultoida esimiestä.

Toimintaa kehitettäessä huolehditaan siitä, että jokainen henkilökunnasta tulee perehdytetyksi uuden toimintatavan käyttöön. Uusi toimintatapoja käydään yhdessä läpi teemapäivissä ja tarvittaessa voidaan varata myös kahdenkeskisiä perehdyttämishetkiä. Toiminnassa pyritään jatkuvaan kehittämiseen ja täydennyskoulutus on merkittävä osa tätä kokonaisuutta. Työntekijöillä on lakisääteinen velvollisuus ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajalla velvollisuus mahdollistaa tämä. Uusille työntekijöille järjestetään tarpeen mukaan koulutusta, jossa annetaan tietoa organisaation turvallisuuskulttuurista, riskienhallinnasta ja tärkeimmistä turvallisuuteen liittyvistä seikoista. Työntekijöitä kannustetaan täydennyskouluttautumiseen ja kouluttautumista tuetaan. Laaja-alainen osaaminen ja koulutus nähdään Polun arvoina. Laajempien koulutusten tarvetta arvioidaan toimintayksikön näkökulmasta. Vuosittain osallistutaan lastensuojelu-päiville ja erilaisiin pienempiin koulutuksiin, joihin kaikkien halukkaiden on mahdollista osallistua. Koulutus esitteet laitetaan kansliaan kaikkien nähtäville. Ajoittain järjestetään myös koko tiimiä koskevia koulutuksia. Työntekijät saavat myös itse ehdottaa koulutuksia. Kaikilla taataan mahdollisuus lakisääteiseen 3 päivän kouluttautumiseen. Uudet opit jaetaan koko työyhteisön käyttöön teemapäivissä. Yhteisiä käytännön harjoituksia järjestetään.

Henkilökunnan koulutuksia:

- erityistason psykoterapautti
- pari- ja perheterapiakouluttaja
- sairaanhoitaja (AMK) (YAMK)
- sosionomi (AMK)
- mielenterveyshoitaja
- NLP-ohjaaja
- lähihoitaja
- ensihoitaja
- mielenterveys ja päihdetyön erikoisammattitutkinto
- nuoriso- ja yhteisöohjaaja
- liikunnanohjaaja
- työnohjaaja
- lastensuojelutyön erikoistumisopinnot
- terveydenhoitajaopinnot kesken
- kasvatustieteen opintoja
- työturvallisuuskortti
- art, mapa, avekki -koulutuksia
- päihdetukihenkilökoulutus
- Proedun lääkehoitokoulutukset
- ea-koulutukset
- alkusammutuskoulutukset
- hygieniapassit
- tietoturvan perusteet sote-henkilöstölle
- kanta verkkokoulutukset: Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat, sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen luovuttaminen, alaikäinen asiakkaana sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet -koulutus (Aavalex)
- Traumatietoinen hoidollinen aggression kohtaaminen, ennakointi ja hallinta

Henkilökunnalta kerätään vähintään kerran vuodessa kirjallista palautetta. Kehityskeskusteluissa pyydetään suullista palautetta. Työntekijöitä kannustetaan palautteen antoon ja toiminnan reflentointiin päivittäisessä arjessa. Ilmapiiristä on pyritty luomaan avoin ja kannustava. Teemapäivissä arvioidaan yhdessä toimintaa koko työyhteisön voimin. Yhteistyötahojen, kuten työterveyshuollon tai työsuojelun, raportteja hyödynnetään palautteen keräämisessä. Esihenkilö ja johto havainnoivat työntekijöiden toimintaa ja puuttuvat kaikkiin havaitsemiinsa epäkohtiin. Asia otetaan heti puheeksi työvuorossa ja käsitellään. Vakavissa tilanteissa harkitaan varoituksen antamista ja voidaan kytkeä tilanteen selvittämiseen esimerkiksi työterveys tai työnohjaus. Jos työntekijä tuottaa huolipuhetta kollegasta, esihenkilö ottaa asian puheeksi seuraavassa yhteisessä työvuorossa puheeksi kyseisen henkilön kanssa. Jos työvuorossa ilmenee jokin epäkohta, siitä tiedotetaan koko henkilöstöä viestivihkon välityksellä tai tarvittaessa ryhmäviestillä, jos asia on tärkeää huomioida kiireellisesti.

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Polussa jokaista työntekijää arvostetaan omana yksilönään ja heidät nähdään organisaation yhtenä tärkeimpänä voimavarana. Haluamme olla yritys, jossa niin asiakkailta kuin työntekijöille on hyvä ja turvallinen olla, ja kaikki pääsevät toteuttamaan omia vahvuuksiaan.

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Polussa otetaan huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Polkuun on laadittu työsuojelun toimintaohjelma. Sen lisäksi Terveystalo työterveyshuollon roolissa laatii 3 vuoden välein toimintasuunnitelman sekä työpaikkaselvitysraportin. Riskienhallintaa tehdään yhdessä johdon, työntekijöiden ja työterveyshuollon kanssa. Työsuojelun ja ammattiliittojen kanssa tehdään yhteistyötä. Psykososiaalisen tuen merkitys on suuri, koska lastensuojelutyössä joutuu kohtaamaan ajoittain haastavia ja kuormittavia tilanteita. Kansliassa on työntekijöiden saatavilla kansio, joka sisältää kaikki työterveyteen ja työhyvinvointiin liittyvät asiakirjat ja ohjeistukset. Perekäytökseen on laadittu kuittauslista työntekijöiden oikeuksien ja velvollisuuksien läpikäynnistä.

työterveyden yhteystiedot:

Terveystalo

Ajanvaraus ja asiakaspalvelu puh. [0900 30 000](tel:090030000) (auki 24/7)

Vaasan toimipiste: Pitkäkatu 28 30, 65100 Vaasa

Seinäjoen toimipiste: Vapaudentie 24-26, 60100 Seinäjoki

Työsuojelun yhteystiedot:

Länsi- ja sisäsuomen aluehallintovirasto

Puhelinneuvonta: 0295016620

Sähköposti: tyosuojelu.lansi@avi.fi

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
sairastumiset	vähäinen	pienentäminen: huolehditaan henkilökunnan hyvinvoinnista ja jaksamisesta, työterveys,
työtapaturma	vähäinen	pienentäminen ja siirtäminen: työtapaturmavakutuus, riskienhallinta, vaara- ja tapaturmailmoitus, toiminnan kehittäminen, valvonta
työpaikkaväkivalta: työpaikkakiusaaminen, henkinen ja fyysinen väkivalta	vähäinen	pienentäminen: rikosrekisteriotteiden tarkistus, riskienhallinta, valvonta, asiakkaiden valinta, työnohjaus, kehityskeskustelut
henkilöstön vaihtuvuus ja rekrytointiriski	vähäinen	välttäminen ja pienentäminen: panostetaan jo olemassa oleviin työsuhteisiin, rekrytointiprosessin huolellisuus
Henkinen kuormitus ja uupuminen	vähäinen	pienentäminen: huolehditaan henkilökunnan hyvinvoinnista ja jaksamisesta, kannustaminen ja tuki, työ- ja vapaa-aika järjestelyt, työterveys, ohjeistukset mm. psykososiaalinen kuormitus
ammattitaudit ja vuorotyö	vähäinen	pienentäminen: huolehditaan henkilökunnan hyvinvoinnista ja jaksamisesta, työterveys, kannustaminen ja tuki, työ- ja vapaa-aika järjestelyt
ammattitaidon heikkeminen	vähäinen	pienentäminen: lisä- ja täydennyskoulutus, työnohjaus, kehityskeskustelut, teemapäivät, motivointi ja psykososiaalinen tuki
inhimilliset virheet	vähäinen	pienentäminen: hyvä perehdytys, ohjeistukset koulutus, esihenkilön ja työkaverin tuki, työvuorosuunnittelu ja työnjako

sosiaaliset riskit	vähäinen	pienentäminen: vuorotteluvapaat, äitiyslomat, lyhennetty työaika ja opintovapaat., työterveyteen ja hyvinvointiin panostaminen
henkilöstön päihteiden käyttö	vähäinen	pienentäminen: varhaisen puuttumisen malli, työterveys, tuki
henkilöstön rikostausta	vähäinen	pienentäminen: rikosrekisterin tarkistaminen, huolellinen rekrytointiprosessi
kotikäynnit asiakkaan luona	vähäinen	pienennetään: hyvät esitiedot, tarvittaessa työparin käyttö

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Palveluja toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa sekä kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava yksikön johtaja.

Tytti Tiainen
Yksikön johtaja
Käräjämäentie 22
66440 Tervajoki
puh. 044 3705564
hallinto@asumiskotipolku.fi

Kaiken toiminnan lähtökohtana on lapsen etu. Asiakkaiden asiallinen kohtelu pyritään varmistamaan lapsi- ja perhelähtöisillä, voimavarakeskeisillä, asiakkaan osallisuutta korostavilla, avoimilla sekä dialogisilla toimintatavoilla. Asiakkaita ja heidän näkemyksiään kunnioitetaan ja heitä kohdellaan arvokkaina yksilöinä. Asiakkaiden kohteluun pyritään kiinnittämään jatkuvasti huomioita. Epäasiallista käytöstä ja loukkaavaa kohtelua ei sallita ja siihen puututaan välittömästi, jos sitä havaitaan. Työntekijät perehdytetään asiakkaiden asialliseen kohteluun ja heidät veloitetaan puuttumaan havaitsemiinsa epäkohtiin. Jo henkilökunnan rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota asiakkaiden kohteluun. Työskentelyssä

pyritään tasa-arvoiseen kohteluun huomioiden asiakkaan yksilölliset tekijät. Riittävällä henkilöstömitoituksella ja kouluttautumisella pyritään varmistamaan asiallinen kohtelu.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus ja yksi keskeisimmistä toimintaa ohjaavista periaatteista. Itsemääräämisoikeus muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallisuuttaan palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Lapsella ja perheellä on oikeus esittää toiveita heitä itseään koskevista asioista. Avohuollon palveluissa ei ole käytössä itsemääräämisoikeuteen kajoavia rajoitustoimenpiteitä.

Avohuollon palvelut perustuvat pääsääntöisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Tästä syystä niissä korostuu entisestään asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Avohuollon palvelut suunnitellaan aina yhteistyössä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyn lähtökohtana on aina dialoginen vuorovaikutus ja yhteistyö. Palveluiden onnistumisen keskeinen edellytys on, että asiakas/perhe tunnistaa muutostarpeet ja on motivoitunut työskentelemään ongelmiansa korjaamiseksi. Kun asiakkaat saadaan sitoutumaan työskentelyyn, pystytään paremmin tukemaan elämänhallintaa ja omien voimavarojen käyttöönottoa sekä vahvistamaan arjessa selviytymistä. Työskentely muokataan sisällöltään perheen tarvetta vastaavaksi sekä perheen omia toiveita kuullaan ja heidän näkemyksiään arvostetaan.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan:

- asiakasta tiedotetaan kaikista häneen liittyvistä asioista huomioiden ikä- ja kehitystaso
- asiakkaan toivomukset ja mielipide selvitetään
- asiakas saa olla osallisena kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa
- asiakas otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin
- asiakkaalle laaditaan yksilöllinen asiakassuunnitelma
- itsemääräämisoikeutta sekä asiakkaan näkemyksiä ja toiveita kunnioitetaan.
- toimintaa arvioidaan jatkuvasti ja työskennellään tavoitteellisesti
- vaitiolovelvollisuus
- asiakirjasalaisuus
- ihmisoikeuksien kunnioittaminen
- fyysinen ja psyykinen koskemattomuus
- mahdollistetaan erilaisten ideologioiden noudattaminen
- Dialoginen vuorovaikutus keskustelut, aito kiinnostus asiakkaan asioista
- voimavarakeskeinen työskentelyote ja itsetunnon tukeminen
- työntekijät ovat asiakkaiden saatavilla ja heillä on aikaa asiakkaille
- Pyritään ymmärtää asiakkaan näkökulma
- kysellään ja pyydetään palautetta
- hyvä perehdytys yksikön käytäntöihin ja palvelusisältöihin
- turvallinen ympäristö, jossa mahdollisuus yksityisyyteen
- vastuunkantamisen harjoittelu

- kannustetaan yksilöllisen ja omannäköisen polun etsimiseen sekä keskittymään itseä voimaannuttaviin asioihin

Osallisuus koostuu oikeudesta saada tietoa itseä koskevista suunnitelmista, päätöksistä, ratkaisuksista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista sekä mahdollisuuksista ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa näihin asioihin. Sosiaalityöntekijä vastaa avopalveluissa lakisääteisten suunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä. Työntekijät perehtyvät aina syvällisesti laadittuihin asiakassuunnitelmiin ja pääasiat kirjataan myös asiakastietojärjestelmään, kuten työskentelyn tavoitteet. Asiakassuunnitelmat ja muut sosiaalityöntekijän toimittamat asiakirjat ovat helposti saatavilla työntekijöille kansliassa. Asiakassuunnitelmapalavereissa käydään yhdessä läpi asiakkaan suunnitelmaa ja päivitetään sitä. Polussa laaditaan yhteenvetoja palvelujaksoista. Niiden laadinnassa huomioidaan aina sosiaalityöntekijän laatimat asiakirjat. Sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan, millaisella aikatauluilla yhteenvetoja tehdään.

Henkilöstön tehtävänä on selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Asiakkaat ja heidän perheensä pyritään ottamaan osalliseksi kaikkeen palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämiseen huomioiden heidän oikeutensa kieltäytyä näin halutessaan. Heidän näkemyksiään ja toiveitaan kuullaan ja ne otetaan huomioon. Tavoitteena on luoda ja ylläpitää sellaista ilmapiiriä, että asioista uskalletaan puhua avoimesti ja rehellisesti. Asiakkaiden kanssa käydään säännöllistä reflektiota työskentelyn sujumisesta ja palveluiden tarkoituksenmukaisuudesta. Heidät nähdään aktiivisina toimijoina huomioiden heidän ikä- ja kehitystasonsa. Työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaita osallisuudessa ja mielipiteiden ilmaisussa.

Asiakailta pyydetään suoraan suullista palautetta. Vuosittain kerätään myös kirjallista palautetta 1–2 kertaa. Palautteen pohjalta tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä ja pyritään aidosti vaikuttamaan toimintaan. Asiakkaiden palaute otetaan aina vakavasti. Palautteesta keskustellaan mahdollisesti jo työvuoron aikana työryhmässä. Tarkemmin asiaa käsitellään yhdessä teemapäivissä ja tarvittaessa sen pohjalta kehitetään toimintatapoja. Tarvittaessa voidaan järjestää myös erillinen palaveri asian käsittelyä varten ja hankkia lisäkoulutusta henkilökunnalle. Jokaisella työntekijällä on myös mahdollisuus keskustella aiheesta kaksin esimiehen kanssa. Myös työnohjausta voidaan hyödyntää. Palaute on pyrittävä ottamaan vastaan asiallisesti sekä pyrittävä itsereflektioon ja pohtimaan, miten juuri minä itse voin asiaan vaikuttaa. Muutokset kirjataan omavalvontaan.

Epäasialliseen kohteluun pyritään puuttumaan välittömästi ja se käsitellään pikimmiten. Asiakkaalle varataan aikaa keskustella tapahtuneesta rauhassa. Päävastuu asian selvittämisestä on yksikön johtajalla. Tarvittaessa sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää informoidaan tapahtuneesta pikimmiten. Tarvittaessa voidaan sopia palaveri, jossa on paikalla myös sosiaalityöntekijä. Muistutus- ja kantelumahdollisuudesta informoidaan ja tarvittaessa autetaan sellaisen tekemisessä. Asiakasta informoidaan hyvinvointialueella työskentelevistä sosiaaliasiavastaavista ja

tarvittaessa annetaan heidän yhteystietonsa. Tapahtuneen luonne huomioiden siitä keskustellaan tarvittaessa asiakkaiden omassa yhteisöpalaverissa. Työntekijöiden teemapäivässä käydään läpi tapahtunut ja pohditaan työryhmässä, miten jatkossa voidaan ennaltaehkäistä tällaista tapahtumasta. Tarvittaessa päivitetään ohjeistuksia ja hankitaan lisäkoulutusta.

Muistutus ja kantelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Häntä kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen tai kantelun toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Asiakkaita tiedotetaan heidän muistutusoikeudestaan sekä järjestetään muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Muistutuksella ei haeta muutosta yksilön päätökseen. Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Sosiaalihuollon asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelun tekeminen on mahdollista myös hyvinvointialueen, kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan. Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta, henkilöstön riittävydestä, menettelytavoista ja työkäytännöistä, asiakkaan huonosta kohtelusta sekä hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta. Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen.

Aluehallintoviraston yhteystiedot:
 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka
 Postiosoite: PL 5, 13035 AVI
 Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa
 kirjaamo.lansi@avi.fi
 Puhelinvaihe: 0295 016 000
 Faksi: 06-317 4817
 Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Kaikki asiakkaiden palaute ja valvontapäätökset otetaan aina vakavasti ja niiden käsittely otetaan työn alle välittömästi. Yksikön johtajan vastuulla on vastata muistutuksista, kanteluista ja valvonta päätöksistä. Työryhmässä asiaa käsitellään tarkemmin teemapäivissä ja sen pohjalta kehitetään työyhteisön toimintatapoja. Tarvittaessa voidaan järjestää myös erillinen palaveri asian käsittelyä varten. Myös koulutusta tai työnohjausta voidaan järjestää tarpeen mukaan. Muutokset kirjataan omavalvontaan. Toiminnassa pyritään jatkuvaan kehittämiseen ja ennaltaehkäisemään kyseiset tilanteet. Tavoitteena on, että kirjallinen vastaus annetaan niin pian kuin mahdollista. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on maksimissaan yksi kuukausi.

Muistutuksen vastaanottaja:
 Tytti Tiainen, yksikön johtaja
 Käräjämäentie 22
 66440 tervajoki
 Puh. 044 3705564
 hallinto@asumiskotipolku.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina toimivat Marjo-Riitta Kujala ja Elina Puputti
 Puhelinnumero: 06 415 4111 (vaihde)
 Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä
 tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo. 8.30–10.00.

Sosiaaliasiavastaava toimii sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja

- antaa neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaan lakisääteisistä oikeuksista
- neuvoo ja tarvittaessa myös avustaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo, miten asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia kuten valitus tai kantelu voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 5110 1200
 Palveluaika ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15
<https://www.kkv.fi> osoitteessa lisätietoa ja yhteydenottolomake.

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

Toimintatavat:

- Neuvonta: Kuluttajaneuvonnan asiantuntija kartoittaa ja arvioi ongelman tapaukseen soveltuvien oikeusohjeiden perusteella sekä antaa toimintaohjeet asian hoitamiseksi.

- **Selvittely:** Asiantuntija selvittää asiaa tarkemmin perehtymällä asiakirja-aineistoon, oikeuskäytäntöön ja hankkimalla lisätietoja. Asiantuntija antaa asiakkaalle ohjeet jatkotoimiin tai aloittaa asiassa sovittelun tai ohjaa asiakkaan käyttämään asianmukaisia oikeussuojakeinoja.
- **Sovittelu:** Asia otetaan tarkempaan selvittelyyn ja sovitteluun, jos edellytykset sovittelulle täyttyvät. Sovittelun aikana asiantuntija selvittää osapuolten näkemykset ja esittää riidan osapuolille ratkaisuehdotuksen tai kertoo, miten asian voi viedä eteenpäin. Asian ratkeaminen edellyttää, että molemmat osapuolet hyväksyvät ratkaisun / suostuvat ehdotukseen. Sovittelun perusedellytyksenä on, että kuluttajalla on asiassa lakiin perustuva vaatimus ja tästä on näyttöä. Lisäksi vastapuolen on oltava tiedossa ja maksukykyinen.
- Jos kumpikaan osapuoli tai toinen osapuolista ei ole valmis sopimaan asiaa, asiakas voi tehdä ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakunnalle. Sovittelun perusedellytyksenä on, että kuluttajalla on asiassa lakiin perustuva vaatimus ja tästä on näyttöä. Lisäksi vastapuolen on oltava tiedossa ja maksukykyinen.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen	vähäinen	pienentäminen: osallistavat työtavat, asioista ja oikeuksista tiedottaminen, koulutus, työnohjaus, esimiehen tuki, sisäinen valvonta
Henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen	vähäinen	pienentäminen: rekrytointiprosessi, koulutus, motivointi, kehityskeskustelut ja puheeksi ottaminen, työnohjaus
tilat eivät ole tarpeeksi esteettömiä,	vähäinen	Pienentäminen: remontointien yhteydessä huomioidaan, tarpeen mukaan teki välittömiä korjaustoimia
Asiakas kokee kohtelun epäasialliseksi	vähäinen	pienentäminen: arvokeskustelu, perehdytys, koulutus, palautejärjestelmät
Asiakas ei tiedä oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan	vähäinen	pienentäminen: tiedottaminen, neuvonta ja ohjeistukset, dialoginen ja avoin vuorovaikutus,

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa palveluntuottajaa tiedottamaan henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuus perehdytetään työntekijöille heti työsuhteen alettua.

Henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön johtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Vastuuhenkilön on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Hänen velvollisuutensa on välittömästi ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle) ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä myös valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa lain mukaan kohdistaa minkäänlaisia kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteitä epäkohdan poistamiseksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat hallinnollinen ohjaus ja kehoitus, määräykset ja pakkokeinot.

Polkuun on laadittu erillinen ohje ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta. Lomake ilmoituksen tekemiseen löytyy perehdytys- ja omavalvontakansiosta sekä tietokoneelta. Kopio ilmoituksesta lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön johtajalle, sosiaaliasiamiehelle ja vakavissa tilanteissa aluehallintovirastolle.

Asianomaista informoidaan tarvittaessa korvausten hakemisesta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Henkilökunnan on velvollisuus ilmoittaa havaitut epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit esihenkilölle niin pian kuin mahdollista. Myös asiakkailla on mahdollisuus täyttää perehdytys- ja omavalvontakansiossa saatavilla olevia haitta- ja vaaratilanneilmoituslomakkeita ja henkilökunnan on informoitava esihenkilöä asiasta. Tärkeää on, että vaikka ilmoitus tehdään kirjallisesti, tieto tavoittaa esihenkilön ja johdon suullisesti välittömästi Jos esihenkilö ei ole työvuorossa, häntä informoidaan puhelimitse.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Jos haittatapahtuma kohdistuu asiakkaaseen, se kirjataan hyvin tarkasti päivittäisraporttiin. Tämän lisäksi se kirjataan muihin hoitoon liittyviin asiakirjoihin, kuten yhteenvedoon. Haittatapahtumasta keskustellaan asianomaisen kanssa pikimmiten. Jos tapahtuma kohdistuu lapseen tai nuoreen, siitä keskustellaan aina huoltajien kanssa. Asiasta ilmoitetaan myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Asia käydään läpi tarkemmin viimeistään seuraavassa asiakassuunnitelmaläpikäytössä, mutta voidaan järjestää myös erillinen palaveri. Jos tilanne liittyy yleisesti toimintaan ja aiheuttaa vaaraa palvelutoimintaan, siitä tiedotetaan kaikkia asiakkaita.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus koskee aina asiakkaaseen kohdistuvaa epäkohtaa tai sen uhkaa, ei henkilökuntaan liittyviä tilanteita. Henkilökunnan on mahdollista ilmoittaa muista työpaikalla kokemista epäkohdista omavalvonta- ja perehdytyskansiossa löytyvillä lomakkeilla tai ottamalla asian puheeksi esimiehen kanssa. Niin asiakkaisiin kuin henkilökuntaan kohdistuvat haittatapahtumat ja niiden uhat kirjataan henkilökunnan viestivihkoon.

Haittatapahtumat analysoidaan työryhmän kanssa teemapäivässä ja tarvittaessa ne annetaan välittömästi tiedoksi koko työryhmälle. Kaikilla on mahdollisuus keskustella tapahtumasta myös henkilökohtaisesti esimiehen kanssa. Johto harkitsee ylimääräisen kokouksen järjestämistä ilmitulle epäkohdan mukaan. Tukea voi tarvittaessa hakea työterveyshuollosta. Työnohjausta on mahdollista hyödyntää. Vakavammis tilanteissa voidaan järjestää kriisipalaveri. Myös muut asiaan osalliset tahot voidaan kutsua keskustelemaan asiasta. Haittatapahtuma raportoidaan tarvittaessa eteenpäin esimerkiksi työterveyteen, vakuutusyhtiöön, hyvinvointialueelle ja muille valvontaviranomaisille sekä julkisena tiedotteena nettisivuille.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen on osa omavalvontaa. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle 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.

Jos toiminnassa tapahtuisi vakavissa vaaratapahtuma, tehtäisiin tiivistä yhteistyötä viranomaistahojen kanssa sekä noudatettaisiin tilanteessa valtioneuvoston vakavien vaaratapahtumien tutkinta opasta.

Tutkintaprosessi sisältää:

- tapahtuman tunnistaminen ja tutkinnan käynnistäminen
- olennaisten tietojen kokoaminen (asiakirjat ja haastattelut)
- tapahtumien aikajärjestyksen selvittäminen
- juurisyiden analysointi
- johtopäätösten ja kehittämissuositusten laatiminen.

Tutkintaprosessista laaditaan raportti, joka käsitellään yhdessä asianomaisten kanssa. Raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Systemaattisen käsittelyprosessin kautta on mahdollista ymmärtää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä tai puutteita toiminnassa voidaan tunnistaa, sekä tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi.

Vakavien vaaratapahtumien käsittelystä on tärkeää keskustella avoimesti työyhteisössä ja työntekijät perehdytetään prosessin etenemiseen. Selvitys- ja tutkintatilanteissa korostetaan syyllistämätöntä kulttuuria, koska työntekijä voi helposti kokea tapahtuneen jälkeen syyllisyyttä ja epäillä jopa omaa ammattitaitoaan. Tärkeää on koko työyhteisön tuki työntekijälle. Haittatapahtumassa mukana olleelle henkilölle järjestetään keskustelutukea ja tarvittaessa myös ulkopuolista tukea esimerkiksi työterveydestä. Tapahtumat käsitellään myös aina yhdessä työyhteisössä esimerkiksi teemapäivien yhteydessä tai voidaan järjestää myös ylimääräinen purkukeskustelu. Henkilökunta osallistetaan tapahtuman analysointiin ja toiminnan kehittämiseen. Tarvittaessa hankitaan työnohjausta ja järjestetään seurantakeskusteluja.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä kokemustiedon järjestelmälliseen keräämiseen ja kokemustiedon avulla syntyvä tieto auttaa tunnistamaan turvallisuuden kannalta tärkeitä kehittämiskohteita. Omavalvontasuunnitelmien myötä asiakkaiden sekä heidän läheistensä kokemuksia turvallisuudesta kerätään järjestelmällisesti. Myös työntekijöiden kokemukset tehdään näkyviksi. Palautetiedon merkitys on välttämättömän tärkeä palvelujen kehittämislle. Asiakkaita ja henkilökuntaa informoidaan eri palautekanavista.

Palautteen antamisessa on tärkeää avoimen, turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin luominen. Palautteen antamisen merkitystä korostetaan ja siitä pyritään tekemään osa päivittäistä toimintaa. Suulliseen palautteen antoon kannustetaan ja sitä pyydetään. Kirjallista palautetta kerätään vähintään kerran vuodessa asiakkailta, työntekijöiltä ja sosiaalityöntekijöiltä. Palaute annetaan nimettömänä ja siihen vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaaminen on pyritty tekemään helpoksi huomioiden kuitenkin kysymysten laaja-alaisuus. Palautekyselyistä laitetaan muistutusviesti jälkikäteen. Palautteen antoon on aina mahdollisuus palautelomakkeella ja nettisivujen kautta. Palautekyselyt ovat aina nimettömiä.

Valvontaviranomaisilta ja muilta yhteistyötahoilta saatu palaute sekä ohjaukset ja päätökset otetaan aina vakavasti ja niiden perusteella ryhdytään toimenpiteisiin.

Ylipäätään kaikki palaute otetaan aina vakavasti ja sen pohjalta pyritään aidosti vaikuttamaan toimintaa. Kaikki palautteet käsitellään aina johdon kesken sekä koko henkilöstön voimin teemapäivissä. Palautteen taustalla olevat syyt pyritään selvittämään ja analysoimaan kokonaisvaltaisesti. Haluamme todella kehittää toimintaamme ja puuttua epäkohtiin. Pyrimme toiminnan jatkuvaan kehittämiseen.

Palautteen pohjalta määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, työtapojen kehittäminen, toimintaympäristön muokkaaminen turvallisemmaksi, henkilöstön kouluttaminen, tiedottamisen lisääminen, perehdyttämisen kehittäminen, asiakkaiden valintakriteerien muokkaaminen ja panostaminen ennaltaehkäiseviin toimintatapoihin.

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, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Arvion mukaan voidaan pyytää ulkopuolista konsultaatiota tueksi.

Kaikkiin epäkohtiin suhtaudutaan vakavasti ja niihin reagoidaan välittömästi. Tapahtumiin johtaneet syyt selvitetään perusteellisesti ja tilanteet analysoidaan kokonaisvaltaisesti. Virheistä otetaan opiksi.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien ei ole raportoitu pitkään aikaan. Henkilökunnalta, asiakkailta ja sosiaalityöntekijöiltä saatu palaute on ollut lähes pelkästään hyvää. Erilaisten tarkastusten ja selvitysten yhteydessä ilmi tulleet epäkohdat on korjattu pikimmiten. Henkilökunta uskaltaa avoimesti kertoa kehittämisehdotuksia. Koemme työyhteisössä tekevämme oikeasti laadukasta ja tavoitteellista työtä.

Suurimmat kehittämistarpeet liittyvät ajantasaiseen tietoon ja alan säätelyyn. Sote-ala on ollut suuressa muutoksessa viime vuodet. Erilaisia määräyksiä, suosituksia ja ohjeistuksia tulee jatkuvasti. Lait ovat päivittyneet ja vaatimukset toimijoille lisääntyneet. Olemme pieni organisaatio, jolla ei ole suurta koneistoa taustalla, vaan joudumme itse yrittää pysyä mukana ajantasaisissa asioissa. Halu toimia oikein on kuitenkin kova.

Henkilökunnassamme tapahtui pari vuotta sitten isompi vaihtuvuus eläköitymisen ja alan vaihtojen takia. Uudet työntekijät ovat sisäistäneet hyvin arvomme ja toimintamme. Erityisosaamisen ja lisäkoulutuksen hankkimiseen ei kuitenkaan resurssit ole vielä riittäneet, koska on keskitytty perusteisiin. Asiantuntijuuden kehittyminen mahdollistaisi paremman työnjaon.

Kantaan siirtyminen on iso kehittämistoimenpide. Olemme aloittaneet valmistelun mm. kouluttautumalla, osallistumalla hyvinvointialueen infoihin, perehtymällä julkaisuihin, käymällä läpi aikataulua yhdessä teemapäivässä ja ohjeistettu henkilöstöä sote-korttien hankinnassa.

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Ajantasainen, tiedon hankinta muuttuvista alan säädöksistä ja vaatimuksista	heti, jatkuvasti	yksikön johtaja, johto	Omavalvontam enettelyin, valvontavirano maisten ja yhteistyökumpp aneiden ohjaus
Lisäkoulutuksen ja erityisosaamisen hankinta ja asiantuntijuus perusosaamisen ja pakollisten koulutusten lisäksi	1-3 vuoden sisäll	yksikön johtaja, johto	Tarjotaan koulutuksia työntekijöille säännöllisesti ja yritetään motivoida
Kanta-siirtymä	viim. 9/2026	yksikön johtaja, tietoturvaava	aikataulut, hyvinvointialueen ohjaus

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Polkuun on tehty riskianalyysi, missä on käytetty riskienhallintakeinoina seuraavia menetelmiä:

- *riskin välttämisen* avulla pyritään välttämään riskialttiin omaisuuteen, henkilöön tai toimintaan kohdistuvia toimia.
- *Riskien jakamisella* lisätään itsenäisten riskikohteiden määrää. Tällä tavalla vahinkotapahtuman sattuessa on todennäköisempää, että ainakin osa riskikohteista säilyy vahingoittumana ja näin ollen onnettomuuden seuraukset pysyvät pienempinä.
- *Riskien pienentämisellä* pyritään vahinkotapahtuman todennäköisyyden tai niiden seurausten pienentämiseen. Riskien pienentäminen on käytännöllinen silloin, kun riskiä ei pystytä välttämään tai siirtämään.
- *Riskin siirtäminen* tarkoittaa riskialttiin toiminnan siirtämistä sopimuksen perusteella jollekin toiselle osapuolelle. Riski voidaan esim. siirtää vakuutus sopimuksella vakuutusyhtiön kannettavaksi.
- *Riskien omalla vastuulla pitäminen* voi olla joskus tietoista tai tiedostamatonta. Yleisin syy riskien jättämisestä yrityksen omalle vastuulle on, että se on taloudellisesti järkevää.

Esiintyminen	Seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	Merkityksetön riski	Vähäinen riski	Kohtalainen riski
Mahdollinen	Vähäinen riski	Kohtalainen riski	Merkittävä riski
Todennäköinen	Kohtalainen riski	Merkittävä riski	Sietämätön riski

Arviointitaulukko (Aluehallintovirasto, työsuojeluhallinto 2013.)

RISKI	TOIMENPITEET JA AIKAJÄNNE
MERKITYKSETÖN	Ei tarvita toimenpiteitä eikä kirjaamisasiakirjoja.
VÄHÄINEN	Ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä ei tarvita. Pitäisi kuitenkin harkita parempia ratkaisuja tai parannuksia, jotka eivät aiheuta lisäkustannuksia. Tarvitaan seurantaa, jolla varmistetaan, että riski pysyy hallinnassa.
KOHTALAINEN	Riskin pienentämiseksi on ryhdyttävä toimiin, mutta ennalta ehkäisyn kustannukset on mitoitettava ja rajattava tarkasti. Toimenpiteet on toteutettava määrätyn ajan kuluessa. Jos kohtalaiseen riskiin liittyy erittäin haitallisia seurauksia, lisäarviointi voi olla tarpeen haitan todennäköisyyden tarkemmaksi toteamiseksi, minkä perusteella tehokkaampien valvontatoimenpiteiden tarve voidaan määritellä.
MERKITTÄVÄ	Työtä ei pidä aloittaa ennen kuin riskiä on pienennetty. Riskin pienentämiseen voidaan joutua osoittamaan huomattavia resursseja. Jos riski liittyy meneillään olevaan työhön, ongelma pitäisi korjata lyhyemmässä aikataulussa kuin kohtalaisten riskien ollessa kyseessä.
SIETÄMÄTÖN	Työtä ei pidä aloittaa ennen kuin riskiä on pienennetty. Jos riskin pienentäminen ei ole mahdollista, työn täytyy olla pysyvästi kielletty.

Toimenpidesuunnitelma-tila (Aluehallintovirasto, työsuojeluhallinto 2013.)

Polku hyödyntää KUJA-pikatestiä ja KUJA-arviointimallia itsearviointissa. Arviointi toimii pohjana organisaation varautumisen seurannalle ja kehittämistoimien vaikutusten arvioinnille.

Arvioinnissa hyödynnetään itsearviointin lisäksi vertaisarviointina. Polun johto tapaa säännöllisesti, noin 2 kertaa vuodessa, toisten laitosten edustajia, ja näissä tapaamisissa arvioidaan myös laatu- ja riskienhallintaa.

Laadunhallinnan menetelmiä ja seuranta:

- jatkuva toiminnan reflektointi ja kehittäminen
- omavalvonnan kehittäminen
- näyttöön perustava ja ajantasainen tieto toiminnan perustana
- koulutus
- työnohjaus
- kehityskeskustelut
- teemapäivät
- johdon palaverit
- toimintasuunnitelma
- huolellinen perehdytys
- ohjeistukset
- osaamisen näytöt
- palautteen pyytäminen ja mahdollisuus avoimeen palautteeseen
- vaaratilanteiden harjoittelu
- riittävät resurssit
- tarkka dokumentointi
- tarkistuslistat
- ilmoituslomakkeet
- lakisääteiset tarkastukset
- ohjauksen pyytäminen yhteistyökumppaneilta epäselvissä tilanteissa
- yhteystahojen tiedotteiden seuranta
- erilaiset kartoitukset
- asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämiseen
- yhteisöpalaverit
- tilastointi esim. vaaratapahtumat, sairauspoissaolot, vakuutusyhtiöiden tilastot
- ulkopuoliset auditoinnit

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön välittömästi ja tarvittaessa laaditaan suunnitelma niiden käyttöönotosta.

Omavalvontaa sekä muita suunnitelmia ja ohjeistuksia päivitetään aina tarvittaessa ja jos toiminnassa tapahtuu mitä tahansa muutoksia. Tapahtumista kerätään kirjallisia seurantatilastoja. Kehittämistoimepiteitä raportoidaan omavalvonnassa.

Teemapäivissä keskustellaan haittatapahtumista ja seurataan korjaavien toimenpiteiden onnistumista. Tarvittavat toimenpiteet kirjataan teemapäivässä muistioon ja niistä tehdään työlistä. Viimeistään seuraavassa teemapäivässä tai johdon kokouksessa seurataan toimenpiteiden etenemistä. Jos kehittämistoimenpiteen toteuttaminen on kesken, se siirretään uudelle työlliställe. Teemapäiviä järjestetään vähintään neljän kuukauden välein.

Asiakkaiden näkemykset kuullaan myös ja huomioidaan toimenpiteitä suunniteltaessa. Myös aina omavalvontaa ja muita ohjeistuksia päivitettäessä huomioidaan myös korjaavien toimenpiteiden seuranta.

Uutta toimintasuunnitelmaa laadittaessa johto käy aina läpi edeltävän vuoden raportit.