

PIHKALINNUN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2026

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAN PERUSTIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 ASIAKASTURVALLISUUS	4
3.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET	4
3.2 VASTUU PALVELUIDEN LAADUSTA	5
3.3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
3.3.1 HYVÄ KOHTELU, ASIAKKAAN KUULEMINEN JA ARJEN TOTEUTUS	6
3.4 RAJOITUSTOIMENPITEET	6
3.4.1 MUISTUTUKSEN JA KANTELUN TEKEMINEN SEKÄ KÄSITTELY	9
3.5 HENKILÖSTÖ	11
3.5.1 HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA	11
3.5.2 HENKILÖSTÖN PEREHDYTYS	11
3.6 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUIDEN KOORDINOINTI	12
3.7 TOIMITILAT JA VÄLINEET	12
3.7.1 TOIMITILOJEN RISKIT JA RISKIEN HALLINTA	12
3.7.2 TIETOSUOJA, TIEDON KÄSITTELY JA TIETOTEKNOLOGISET JÄRJESTELMÄT	14
3.7.3 LÄÄKINNÄLLISET VÄLINEET	14
3.8. LÄÄKEHOITO	14
3.9 TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO	15
3.10 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN	15
4. OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA	15
4.1. RISKIEN HALLINNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI JA VASTUUT	16
4.2 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA	16
4.3 VALMIUS JA JATKUVUUDENHALLINTA	17
5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN, TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN JA TOTETUMINEN	17
5.1 PÄIVITTÄMINEN JA TOIMEENPANO	17
5.2 JULKAISEMINEN JA TOTEUTUMISEN SEURA	18
6. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

1 PALVELUNTUOTTAJAN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Terva Care Oy

Y-tunnus 3087670-8

Kunta Nurmijärvi

Hyvinvointialueen nimi Keusote

Toimintayksikkö

Nimi Pienryhmäkoti Pihkalintu

Katuosoite Hirvihaarantie 156

Postinumero 04680

Postitoimipaikka Hirvihaara

Sijaintikunta yhteystietoineen

Mäntsälän kunta

Heikinkuja 4

04600 Mäntsälä

e-mail: palvelupiste@mantsala.fi

puh. 019 264 5000

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun ympärivuorokautinen sijaishuolto. Kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset ja heidän läheisverkostonsa. Paikkamäärä 7.

Esimies Suvi Anttila

Puhelin 0505522381

Sähköposti suvi.anttila@tervacare.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 9.4.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Ei alihankintana ostettuja palveluita

Ostopalvelujen tuottajat Ei ostopalveluita

2 TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Pienryhmäkoti Pihkalintu sijaitsee Mäntsälän kunnassa Keski-Uudellamaalla Hirvihaaran kylässä maaseudulla. Pihkalintu tarjoaa turvallisen, aikuisjohtoisen, kodinomaisen ja luontolähtöisen sijaishuoltopaikan seitsemälle kouluikäiselle (7-17-vuotiaalle) lapselle. Lapsi voi tulla yksikköön kiireellisesti sijoitettuna, avohuollon sijoituspäätöksellä, huostaanotettuna tai sijaishuoltopaikan muutosta koskevalla päätöksellä.

Pihkalinnun toiminta-ajatuksena on tehdä kuntouttavaa lastensuojelutyötä, jossa tavoitteena on arviointityön, kuntoutustyön, ja vuorovaikutustyöskentelyn avulla mahdollistaa lapsen/nuoren kotiinpaluu sijoituksen jälkeen, tai antaa valmiudet itsenäiseen arkeen sijoituksen jälkeen. Jokaisen lapsen, nuoren ja perheen yksilöllinen ja kunnioittava kohtaaminen ovat työotteemme peruspilareita. Arjen hoito- ja kasvatustyössä korostamme dialogisuutta, suhdeperusteisuutta ja turvallisuutta. Empatialla, ilolla ja leikillisyydellä on iso merkitys työssämme. Kuntouttavan lastensuojelutyön tavoitteena on moniammatillisen osaamisen avulla mahdollistaa lapsen/nuoren kotiinpaluu sijoituksen jälkeen. Ymmärrämme traumataustan merkityksen niin lapsen kuin vanhemman toiminnan taustalla ja huomioimme kiintymyssuhdepuolien vaikutukset suhteissa.

Pihkalinnun osaaminen rakentuu seuraavista osaamisalueista:

Dialogisuuteen ja suhdeperusteisuuteen pohjautuva työote

Lastensuojelun sosiaalityön osaaminen

Kiintymys- ja traumataustan vaikutusten tuntemus lapsen kasvuun ja kehitykseen

Eritarpeisten lasten kohtaaminen ja kuntoutus: neuropsykiatrinen valmennus

Luonto- ja eläinavusteisuus: luonto- ja elämyspohjainen työskentely, sosiaalipedagoginen hevostoiminta, koirat osana kuntoutustyötä

Leikillisuus ja ilo työnteossa

Seksuaalineuvonta

Sovitteluosaaminen

Arvot

Pihkalinnun arvot ja toimintaperiaatteet:

- Lapsen ja perheen osallisuus
- Vastavuoroisuus
- Kunnioittava kohtaaminen ja läsnäolo
- Tuomitsemattomuus
- Toivo ja hyvän huomaaminen
- Ilo ja leikillisuus

Lisäksi Pihkalinnussa toteutetaan Green Care periaatteita, jotka näkyvät arjessa mm. kierrättämisenä, luontohoivan hyödyntämisenä (mm. koirat arjen kuntoutuksessa) sekä luontoa elämyksellisyyden ja seikkailullisuuden välineenä käyttäen, retkeilynä, nuoria kestävän kehityksen valintoihin ohjaamisena.

3 ASIAKASTURVALLISUUS

Omavalvonnan yksi keskeisin tarkoitus on varmistaa asiakasturvallisuus. Omavalvonnalla pyritään tarkastelemaan ja kiinnittämään huomiota asiakasturvallisuuden elementteihin ja puuttumaan puutteisiin tai asiakasturvallisuutta vaarantaviin epäkohtiin. Asiakasturvallisuus koostuu fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista turvallisuustekijöistä.

3.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET

Yksiköissä noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön 2019 julkaisemia lastensuojelun sijaishuollon laatukriteereitä <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862> palvelun laadun varmistamiseksi. Laatukriteerit ohjaavat yksikön toimintaa ja varmistavat, että lasten kanssa työskentely on laadukasta.

Laatupoikkeamat kirjataan ylös sekä raportoidaan kvartaaleittain Terva Care Oyn:n kotisivuille www.tervacare.fi

Asiakaspalautteen tavoite on tarkastella toiminnan laatua ja kehittää toimintaa. Asiakaspalautetta kerätään asiakaslapsilta, -perheiltä ja sosiaalityöntekijöiltä suullisesti, sekä säännöllisesti kirjallisen palautteen muodossa. Laatupoikkeamat käsitellään aina heti niiden ilmettyä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet sekä seurataan näiden toteutumista. Asiakaspalautejärjestelmä on otettu käyttöön Terva Care Oy:ssä vuonna 2022. Asiakkailla ja omaisilla on myös mahdollisuus olla päivittäin suoraan yhteydessä laitoksen ohjaajiin ja esihenkilöön puhelimitse tai sähköpostilla. Käytössä on myös asiakaspalautejärjestelmä, jonka kautta palautetta voi antaa myös nimettömänä vähintään kerran vuodessa.

Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus mahdollisista havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista sekä riskeistä. Työntekijällä on velvollisuus olla yhteydessä esihenkilöön tai tilanteen vaatiessa ylempään johtoon tilanteen kiireellisyys ja vakavuus huomioon ottaen.

Mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään välittömästi vuoronvaihdon yhteydessä, tiimipalaverissa, ja erikseen tarvittaessa kokoon kutsuttavassa henkilöstön tapaamisessa. Dokumentointi tehdään Nappula-järjestelmään tai kirjallisesti sähköpostilla yrityksen johdolle. Asiakirjat tallennetaan asianmukaisesti ja tietoturvallisesti yrityksen salattuihin tallennuspalveluille. Uhka- ja vaaratilanneilmoituksissa ei tule esille henkilötietoja.

3.2 VASTUU PALVELUIDEN LAADUSTA

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

3.3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Pienryhmäkoti Pihkalinnassa ei tehdä palveluntarpeen arviointia, vaan lastensuojelun sijaishuollon palvelun arviointi ja järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Hyvinvointialue ostaa palvelun palveluntuottajalta viranomaispäätöksellä. Asiakkaalla on tiedoksisaantioikeus ja oikeus tulla kuulluksi häntä koskevassa päätöksenteossa.

Asiakassuunnitelmanneuvottelussa sovitaan lapsen asiakasprosessiin keskeiset tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan, miten pienryhmäkodissa asiakassuunnitelman tavoitteet huomioidaan ja miten niihin arjessa konkreettisesti vastataan. Lapsen omaohjaajat huolehtivat, että lapselle tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma ja osallistaa mahdollisuuksien mukaan sekä lapsen että hänen huoltajansa suunnitelman tekemiseen. Suunnitelmaa seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kuuden kuukauden välein. Pienryhmäkodilla on käytössä sähköinen, tietoturvasuojattu hoito- ja kasvatussuunnitelmalomake, joka löytyy Nappula-tietojärjestelmästä.

Pihkalinnun vakituiset työntekijät kokoontuvat kerran kuukaudessa tiimipäivään. Tiimipäivässä keskustellaan jokaisen lapsen toimintakyvystä, hyvinvoinnista ja kuntoutustavoitteiden toteutumisen tilanteesta.

3.3.1 HYVÄ KOHTELU, ASIAKKAAN KUULEMINEN JA ARJEN TOTEUTUS

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Pihkalinnussa kunnioitetaan jokaisen lapsen yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta mm. siten, että jokaisen oma huone on hänen yksityisaluettaan, jonne muut menevät vain hänen luvallaan, ellei kyse ole lastensuojelulain mukaisesta rajoitustoimenpiteestä. Lapsen koskemattomuutta kunnioitetaan eikä häntä fyysisesti rajoiteta, kuin ainoastaan lastensuojelulain mukaisissa rajoitustilanteissa.

Jokaisen lapsen kanssa pyritään löytämään kiinnostuksen kohteita ja harrastuksia yhdessä tekemällä ja kokeilemalla eri vaihtoehtoja. Jokaisella lapsella on mahdollisuus toteuttaa itseään ja ilmaista mielipiteitään mm. pukeutumisen ja huoneen sisustamisen ja erilaisiin toimintoihin osallistumisen kautta. Lapsi osallistuu oman hoito- ja kasvatussuunnitelmansa tekemiseen. Lasta pyritään osallistamaan häntä itseään koskevien dokumenttien tuottamiseen.

Omaohjaaja luo suhteen ohjattavaan lapseen ja sitä kautta tukee lapsen yksilöllisiä tarpeita ja itsemääräämisoikeutta. Lasta tuetaan pitämään yhteyttä sosiaalityöntekijäänsä ja ilmaisemaan omia ajatuksiaan. Lapsi saa Pihkalinnussa oman äänensä kuuluviin mm. mahdollisuudella vaikuttaa viikoittaiseen ruokalistaan, liikuntatietäisiin sisältöihin, sekä muun aktiviteetin suunnittelussa. Pihkalinnun viikkosuunnitelmaan kuuluu myös Pihkis-ilta, jossa asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esille ajatuksiaan, toiveitaan ja mielipiteitään.

Pienryhmäkoti Pihkalinnussa ohjataan lapsia terveellisiin elämäntapoihin ja mm. noudattamaan hyvää vuorokausi- ja ateriaritmiä. Pienryhmäkoti Pihkalinnussa ruoka valmistetaan itse. Ruokahävikkiin on kiinnitetty erityistä huomiota ja pienryhmäkodissa on myös käytössä komposti.

Erityisruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon yksilöllisesti ja kaikille on tarjolla sopivia vaihtoehtoja.

Yksilölliset tarpeet huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa ja jokaiseen lapseen luodaan dialoginen suhde, jota kautta saadaan ymmärrys lapsen tottumuksista, tarpeista, toiveista ja unelmista.

3.4 RAJOITUSTOIMENPITEET

Yksikössä on kirjalliset ohjeet rajoitustoimenpiteisiin. Jokainen työntekijä perehtyy ohjeisiin. Yksikössä on käytössä rajoitustoimenpiteiden delegointiohje, jossa yksikön johtajan määräyksellä oikeutetut työntekijät on nimetty. Rajoitustoimenpiteitä tehdään vain välttämättömässä tarpeessa ja lakiin perustuen. Rajoitustoimenpide ja sen perusteet käydään lapsen kanssa läpi ja päätös toimenpiteestä annetaan lapselle kirjallisena.

Rajoitustoimenpidettä ei tehdä koskaan rangaistuksena, vaan sen tehtävä on turvata lapsen kasvua ja kehitystä.

Pienryhmäkoti Pihkalinnussa ei käytetä rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asioissa sosiaaliasiavastaavan tehtäviä hoitaa:

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ovat Susanna Honkala ja Anne Mikkonen

Soittoaika ma 12.30-15 ja ti-ke klo 8.30-12 ja to 9-15

Susanna Honkala, p. 040-8074756, susanna.honkala@keusote.fi

Anne Mikkonen, p. 040-8074755, anne.mikkonen@keusote.fi

Linkki turvasähköpostiin löytyy osoitteesta:

<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA VANTAAN JA KERA VAN HYVINVOINTIALUE:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö) ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Ethän lähetä salaamatonta sähköpostiviestiä

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.

p. 029 151 5838.

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Linkki turvasähköpostiin löytyy osoitteesta:

<https://turvaposti.luvn.fi/ulkoinen-linkki>

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimii Anette Karlsson

p. 040 514 2535

Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin kello 9–13

anette.karlsson@itauusimaa.fi

Ehän lähetä salaamatonta sähköpostiviestiä.

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA KESKISUOMEN HYVINVOINTIALUE:

Potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli.

p. 014 269 2600 arkisin kello 8–16

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: potilasasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Potilasasiavastaava.

Kiireetön yhteydenottopyyntö [hyvinvointialueen verkkopalvelussa](#).

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.

p. 014 269 2600 arkisin kello 8–16

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita lain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista) soveltamiseen liittyvissä asioissa
 - avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
 - tiedottaa asiakkaan oikeuksista
 - toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Sosiaali- ja potilasasiavastamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäväalueeseen eivät kuulu kansaneläkelaitoksen (KELA), työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan (holhous) palvelut.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

www.kuluttajaneuvonta.fi, p. 0295053050

3.4.1 MUISTUTUKSEN JA KANTELUN TEKEMINEN SEKÄ KÄSITTELY

Asiakkaalla sekä työntekijällä on oikeus tehdä muistutus tai kantelu tilanteessa, jossa hän on kokenut Pihkalinnun toiminnassa epäkohdan tai on muutoin tyytymätön Pihkalintuun, sen henkilökuntaan tai muuhun yrityksen toimintaan.

3.4.1.1 OHJEET ASIAKKAALLE

Ollessasi tyytymätön saamaasi palveluun, toimi alla olevan ohjeen mukaan:

Ensisijaisesti selvitä palvelussa kokemasi ongelma tai epäkohta keskustelemalla siitä palveluyksikössä. Keskustelu suoraan työntekijän ja tarvittaessa hänen esihenkilönsä kanssa on nopein keino selvittää epäkohta. Jos keskusteltu ei auta epäkohdan ratkaisemiseksi, voit myös tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön. Voit myös olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos tarvitset apua ja neuvoja asian käsittelyyn. Yhteystiedot löydät kohdasta 3.3. tai voit pyytää niitä myös yksikön henkilökunnalta.

Ohjeet muistutuksen tekemiseen:

Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Kuvaile mahdollisimman tarkasti, milloin ja missä asia tapahtui. Kerro selkeästi, mihin olet tyytymätön. Voit tehdä muistutuksen vapaamuotoisesti. Lähetä muistutus toimintayksikön johtajalle. Hän selvittää asian ja vastaa sinulle kirjallisesti. Vastaus annetaan kuukauden kuluessa. Jos et ole tyytyväinen vastauksesta, voit tehdä ilmoituksen omalle sosiaalityöntekijälle tai kantelun aluehallintovirastoon.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikönjohtaja Suvi Anttila suvi.anttila@tervacare.fi

Kantelu aluehallintovirastoon:

Ohjeet kantelun tekemisestä aluehallintovirastoon löydät aluehallintoviraston verkkosivuilta <https://avi.fi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Mahdolliset muistutukset käydään läpi koko työryhmän sekä johdon kanssa ja tarvittaessa muutetaan toimintaa, mikäli palvelussa on todettu puutteita ja epäkohtia.

3.4.1.2 OHJEET HENKILÖKUNNALLE

Jos havaitset puutteita sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisessä tai sisällössä, tee ilmoitus ensisijaisesti palveluja tuottavalle tai järjestävälle taholle. Asian koskiessa yksittäistä henkilöä tai asiakastilannetta, voit tehdä muistutuksen toiminnasta vastaavaan yksikköön. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijä tai palvelun tuottajana sinulla on lakisääteinen velvoite ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta, jos salassapitosäännökset eivät sitä estä. Jos kuulut henkilöstöön, tee ilmoitus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle. Jos ilmoittamaasi asiaa ei korjata viivytyksettä, voit ilmoittaa siitä aluehallintavirastoon. Sinuun ei saa kohdistaa vastatoimia tekemäsi ilmoituksen seurauksena. Voit tehdä ilmoituksen sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdasta lomakkeella:

https://sa01elysuomifilomakkeet.blob.core.windows.net/blobsuomifilomakkeet/AVI/avi_050607h_fi_Ilmoitus_sosiaali_tai_terveydenhuollon_toiminnan_epakohdasta.pdf

Täytä lomake ja lähetä se oman aluehallintoviraston kirjaamoon. Suosittelemme lähettämistä turvapostilla. Ohjeet kantelun tekemisestä aluehallintovirastoon löydät aluehallintoviraston verkkosivuilta: <https://avi.fi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Mahdolliset muistutukset käydään läpi koko työryhmän sekä johdon kanssa ja tarvittaessa muutetaan toimintaa, mikäli palvelussa on todettu puutteita ja epäkohtia.

3.5 HENKILÖSTÖ

Pienryhmäkodissa on seitsemän vakituista työntekijää sekä muutamia vakituksia pitkäaikaisia keikkalaisia. Työntekijöistä neljällä on sosionomi AMK-tutkinto, yhdellä nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajan tutkinto ja kahdella lähihoitajatutkinto. Yksikössä työskentelee myös osa-aikainen vastuusairaanhoitaja, jolla on vastuu lääkehoidosta.

Pihkalinnussa käytetään sijaisia ja tuntityöntekijöitä kulloisenkin tarpeen mukaan. Pihkalintu käyttää sijaisina ja lisäresurssina pysyviä, haastattelujen kautta valittuja tuntityöntekijöitä, jotka ovat sitoutuneita vakituisten työntekijöiden tavoin Pihkalinnun dialogiseen ja suhdeperusteiseen työotteeseen. Kaikilla työntekijöillä on voimassa oleva työsopimus, kaikilta työntekijöiltä on tarkastettu rikostaustaote ja he ovat kirjoittaneet vaitiolositoumuksen. Pienryhmäkodin arjessa ei työskentele tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevää henkilöstöä.

3.5.1 HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA

Terva Care Oy:ssä työvuorosunnittelu on osa toimivaa resurssointia, mutta myös joustavaa ja henkilöstön työhyvinvointia tukevaa. Henkilöstöresurssin määrää arvioidaan kulloisenkin asiakastilanteen mukaan. Lisäresurssia käytetään aina, kun se on tarpeen lasten laadukkaan hoidon ja kasvatuksen toteutumiseksi tai kun yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa todetaan sen olevan välttämätöntä. Vakituisten työntekijöiden lisäksi yksiköllä on käytettävissään noin kymmenen tuntityöntekijän reservi. Rekrytoitavilla henkilöillä tulee olla tehtävään soveltuva koulutus ja mielellään kokemusta vastaavanlaisista lastensuojelun sijaishuollon tehtävistä. Henkilön tulee sitoutua yksikön dialogiseen ja suhdeperusteiseen työotteeseen.

3.5.2 HENKILÖSTÖN PEREHDYTYS

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Käytössä on perehdytyspassi. Perehdyttäminen koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Jokaisen työntekijän tulee käydä tietyt tässä omavalvontasuunnitelmassa mainitut ohjeet sekä omavalvontasuunnitelma läpi ja kuitata ne luetuiksi. Yksikön johtaja huolehtii, että henkilö saa riittävän perehdytyksen talon käytäntöihin, turvallisuusohjeisiin sekä lastensuojelulain mukaisiin rajoituksiin ym. lastensuojelutyön erityispiirteisiin. Jokainen

vuorossa oleva ohjaaja perehdyttää omalta osaltaan uusia työntekijöitä.

Koulutuksia järjestetään vuosittain eri teemoista. Osa koulutuksista on omatoimisia verkkokoulutuksia, osa tapahtuu pienryhmäkodissa tai muussa tilassa. Koulutuksia järjestetään myös keskitetysti kaikille Terva Caren yksiköille. Terva Care Oy:llä on käytössään myös koulutuskorvausjärjestelmä, jonka kautta työntekijöiden omia täydennyskoulutuksia on mahdollista tukea.

3.6 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUIDEN KOORDINOINTI

Yksikkö koordinoi ja osallistuu tarvittavilta osin ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sovitulla tavalla asiakkaan tarvitsevien palveluiden järjestämiseen ja yhteistyöhön. Näitä palveluita ovat mm. terveydenhuolto, oppilaitokset, harrastukset ja terapiapalvelut. Asiakasta tuetaan palveluiden käyttöön ja hänelle hankitaan hänen tarvitsemansa palvelut. Jokaisen lapsen hoitotahojen ja verkostojen kanssa käydään vuoropuhelua säännöllisesti. Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan hoito- ja kasvatussuunnitelmassa.

3.7 TOIMITILAT JA VÄLINEET

Yksiköllä on sen toimintaan soveltuvat lupaviranomaisen (AVI) hyväksymät tilat. Jokaisella lapsella on oma huone, jonka sisustukseen hän saa itse vaikuttaa. Toiset lapset saavat mennä toisen huoneeseen vain huoneen haltijan luvalla. Lapsi huolehtii huoneensa siisteydestä aikuisen avulla ja tuella ikätasoisesti. Talossa on yksi ylimääräinen huone, jota on mahdollisuus käyttää viikonloppuvierailijoiden majoitukseen tai tilapäisenä ylipaikkana. Tavallisesti huone on ns. pelihuone, jossa lapset voivat katsoa elokuvia tai pelata pelikonsolilla.

Talossa on yhteisinä tiloina oleskeluhuone, keittiö ja ruokailutila, kodinhoituhuone, kylpyhuone ja sauna sekä suuri piha. Näissä tiloissa lapset voivat oleskella vapaasti. Tilat tarjoavat mahdollisuuden erilaisiin virikkeisiin ja ajanviettopoihin. Lisäksi talossa on ohjaajien toimistotila, jota käytetään myös neuvotteluissa, joiden sisältö on salassa pidettävä. Toimistossa säilytetään asiakirjoja sekä lääkkeitä ja sen ovi on aina lukittu. Tilat esitellään yhteistyökumppaneille, lapsille ja heidän läheisilleen mielellään.

Käytössä ei ole kamera- eikä kulunvalvontaa tai muita sen kaltaisia teknologisia ratkaisuja.

3.7.1 TOIMITILOJEN RISKIT JA RISKIEN HALLINTA

Pihkalintuun on tehty pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys 20.2.2026. Siinä on huomioitu talon ympäristöön ja sijaintiin vaikuttavat tekijät, kuten mm. pihan ja rakennusten kunnossapito ja eriasteisissa vaaratilanteissa toimiminen (tulipalo, liukastuminen ym.). Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma on nähtävillä pienryhmäkodin

toimistolla ja henkilökunta perehdytetään siihen. Jokaisen työntekijän on käytävä pelastussuunnitelma läpi ja kuitattava, kun on sen tehnyt. Päivittäiseen riskien hallintaan kuuluu aamuvuorolaisen suorittama paloturvallisuuden varmistaminen kiertämällä yksikön kaikki tilat poistamalla mahdolliset riskitekijät, kuten pistorasiaan jääneet puhelin laturit ja seinän ja patterin väliin tippuneet tavarat.

Riskejä tarkastellaan myös säännöllisesti toimintaa valvovien viranomaisten kanssa (AVI, Hyvinvointialueet) työsuojeluviranomaisen, terveysviranomaisen ja pelastusviranomaisten kanssa. Terva Care Oy:n turvallisuuspäällikkö on Hannu Tervanen.

Pihkalinnussa on henkilökunnasta nimetty turvallisuusvastaavaksi Saana Oikarinen. Turvallisuusvastaavan tehtäviin kuuluu palovaroittimien kuukausittainen tarkistus, uuden nuoren ja työntekijän perehdytys turvallisuusasioihin, sekä säännöllisten poistumisharjoitusten toteuttaminen. Lasten kanssa käydään läpi poistumistiet, sammutusvälineet ja kokoontumispaikka sekä opetetaan heitä hälyttämään apua. Turvallisuusvastaava myös tarkastelee vuoroissaan tiloja, ottaen huomioon mahdolliset riskit, kuten palokuorman ja esteettömät poistumistiet.

Yritys huolehtii, että henkilökunnan ensiapuun ja alkusammutukseen liittyvät koulutukset ovat ajan tasalla. Alkusammutuskoulutukseen osallistuvat myös yksikköön sijoitetut lapset mahdollisuuksien mukaan.

Kiinteistöä koskevat huoltotoimenpiteet kuten nuohous ja ilmanvaihdon ja veden suodattimien vaihdot toteutetaan vuosikellon mukaisesti. Havaittuihin epäkohtiin puututaan ja vialliset laitteet ym. korjataan. Viranomaisyhteistyötä tehdään tarpeen mukaan ja eri viranomaistahoihin ollaan yhteydessä matalalla kynnyksellä kysymysten herätessä.

3.7.1.1 PUHTAANAPITO JA HYGIENIA

Pienryhmäkodille on tehty erillinen elintarvikesuunnitelma, jossa on määritelty elintarvikkeiden säilyttämiseen ja käsittelyyn liittyvät hygieniakäytännöt sekä tilojen puhdistamiseen ja siisteyteen liittyvät käytännöt ja ohjeet. Siivoukseen käytettävistä tuotteista on nähtävillä kemikaaliluettelo.

Talon yhteinen siivouspäivä on kerran viikossa. Talon wc:t pestään joka yö ja lapset huolehtivat omien huoneidensa siivouksesta aikuisen avustuksella ikätasoisesti. Ohjaajat siivoavat yleisiä tiloja päivittäin ja tarpeen mukaisesti.

Tartuntatautiaikoina siivousta tehostetaan ja käyttöön otetaan käsihuuhteet ja tarvittavat suojavarusteet. Sairastuneet lapset pyritään hoitamaan heidän omissa huoneissaan ja ohjeistetaan heidän liikkumistaan talon sisällä sairauden aikana tartuntojen rajaamiseksi. Sairastuneelle lapselle osoitetaan oma wc, jota muut lapset eivät käytä. Mahdollisissa epidemioissa olemme yhteydessä terveydenhuollon viranomaisiin. Terva Caren

yksiköihin on tehty THL:n suositusten mukaiset toimenpideohjeet tartuntatautiepideemioiden, kuten täit-, syyhy-, kihomato- ja märkärupitartuntojen varalle.

Pienryhmäkodissa siivotaan ja pestään pyykkiä päivittäin. Yleisten tilojen siivousrytmiin on suunnitelma, mutta tarvittaessa siivotaan useamminkin, kodinomaisesti. Lapsia ohjataan ottamaan vastuuta omasta pyykkihuollostaan ikätasoisesti.

Henkilökunta on perehdytetty siivouksen ja pyykkihuoltoon ja käytänteistä löytyy kirjalliset ohjeet.

3.7.2 TIETOSUOJA, TIEDON KÄSITTELY JA TIETOTEKNOLOGISET JÄRJESTELMÄT

Työntekijät on perehdytetty noudattamaan tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä ohjeistuksia. Ohjeet ovat saatavilla myös kirjallisena. Työntekijöiden dokumentoinnin laatua seurataan ja sitä kehitetään koulutuksilla.

Käytössä on Valviran hyväksymä, Myneva Oy:n Nappula- asiakastietojärjestelmä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset Nappula-tunnukset.

Tietoturva ja salassapito huomioidaan kirjausten sekä keskusteluiden lisäksi myös asiakirjojen säilytyksessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kasvatusjohtaja Tanja Tervanen, tanja.tervanen@tervacare.fi, p 050-4664224

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

3.7.3 LÄÄKINNÄLLISET VÄLINEET

Lääkinnälliset laitteet on lueteltu Lääkehoitosuunnitelmassa. Lukuun ottamatta kuumemittaria, verenpainemittaria, henkilövaakaa ja alkometriä, laitteet ovat henkilökohtaisia.

3.8. LÄÄKEHOITO

Pienryhmäkoti Pihkalintuun on laadittu lääkehoitosuunnitelma, jota muokataan tarpeen mukaan ja päivitetään vuosittain. Lääkehoitoon ja lääkityksiin liittyvää keskustelua käydään säännöllisesti tiimikokouksissa. Terva Care Oy:ssä työskentelee vastuusairaanhoitaja Sanna Suomi. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaava lääkäri Risto Laitinen työskentelee Lääkehoidon Turvassa, jolta Terva Care Oy ostaa palvelun. Lääkäri myöntää kaikki lääkeluvat yksikössä ja yksikönvastuusairaanhoitaja valvoo, että luvat on ajan tasaisia.

Pienryhmäkodin henkilöstö on aktiivisesti yhteydessä lasten hoitotahoihin ja kouluihin. Yhteistyötä toteutetaan tarpeen mukaan puhelimitse, sähköpostitse sekä säännöllisin hoitoneuvotteluin / verkostopalaverien. Lapsen siirtyessä sijoitukseen Pihkalintuun hoitotahojen yhteystiedot selvitetään ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.

3.9 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

Asiakkaiden hammashoito, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito toteutuvat Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen terveydenhuollon palveluiden kautta Mäntsälässä tai HUS-alueen poliklinikoilla ja sairaaloissa. Eriyissairaanhoidon palvelut ovat saatavilla HUS:n sairaaloissa Hyvinkäällä ja Helsingissä. Kiireellisen hoidon tarpeessa paikalle yksikköön voidaan kutsua ambulanssi.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä hoidetaan yhteistyössä hoitotahon kanssa.

Yksikössä on vastuusairaanhoitaja. Kullekin lapselle on nimetty kaksi omaohjaajaa sekä jokainen vuorossa oleva työntekijä on tarvittaessa aktiivisessa yhteydessä terveydenhuollon hoitotahojen kanssa.

3.10 SÄÄNNÖLLESTI KERÄTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN

Dialogi palveluntuottajan, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä on avointa koko sijoituksen ajan. Lasten hoito- ja kasvatustarpeisiin kuuluu jatkuva palautteen antaminen ja reflektio. Pihkalinnassa on käytössä asiakaspalauttejärjestelmä, jossa palautetta kerätään sosiaalityöntekijöiltä, lapsilta sekä vanhemmilta sijoituksen aikana säännöllisesti, sekä sijoituksen päättyessä.

Asiakkaiden antama palaute käsitellään aina tiimissä ja tarpeen mukaan arjen tilanteissa. Lasten näkemykset otetaan huomioon, kun yksikön toimintakäytäntöjä kehitetään ja tarkastellaan. Palautteiden sisältöä seurataan ja niihin reagoidaan tarvittaessa. Henkilöstöltä kerätään palautetta kahdesti vuodessa. Palautteet käsitellään johtoryhmässä sekä yhteenveto palautteesta käydään läpi henkilöstön kanssa ja tarpeen mukaan kehitetään toimintaa palautteen perusteella henkilöstön kanssa.

4. OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA

Omaavalvonnan riskienhallinta on jokaisen työntekijän vastuulla päivittäin. Yksikön johtajan tehtävä on huolehtia siitä, että jokaisella on riittävä tieto ja osaaminen riskien tunnistamiseen ja niistä ilmoittamiseen.

Terva Carelle on luotu omat omaavalvonnalliset ohjeistukset sekä seuranta- ja ilmoituslomakkeet erilaisille riskitapahtumille. Riskienhallinnan osana henkilökunta on perehdytetty mahdollisen uhka- ja vaaratilanteen varalle ja heillä on tiedossaan tilanteet, jolloin paikalle kutsutaan poliisi ja palokunta

4.1. RISKIEN HALLINNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI JA VASTUUT

Pihkalintuun on tehty asiakastyön turvallisuusohje, jossa huomioidaan työhön sisältyvä väkivallan riski ja ohjeistus väkivaltatilanteissa toimimiseen. Ohjeistus on saatavana paperiversiona toimistosta. Myös tämän ohjeen jokainen työntekijä käy läpi ohjeistuksen työsuhteen alussa ja kuittaa sen perehdytetyksi.

Pihkalinnussa on käytössä myös uhka- ja vaaratilanneilmoituslomake. Työntekijä täyttää ilmoituksen vaaratilanteen jälkeen ja esihenkilö käy tilanteen läpi työntekijän kanssa sekä tekee tarvittavat korjaustoimenpiteet työskentelyolosuhteisiin, -ohjeisiin ym. Uhka- ja vaaratilanneilmoitukset käydään läpi tiimipäivässä, johtoryhmässä ja työsuojelukokouksissa. Pihkalintuun on tehty myös Varautuminen häiriötilanteisiin /tavanomaisiin poikkeusoloihin- suunnitelma. Suunnitelma löytyy Turvallisuus-kansiosta. Lisäksi yksikköön on tehty erilliset toimintaohjeet sähkökatkojen sekä tartuntatautien (syyhy, täit, märkärupi, kihomadot) varalle. Nämä ohjeet löytyvät turvallisuuskansiosta toimistosta. Terva Care Oy:llä on luotu myös erilliset ohjeistukset työsuojelukäytänteille sekä varhaisen puuttumisen malli.

Kiinteistöjen riskejä kartoitetaan jokapäiväisellä havainnoinnilla, sekä työntekijöiden että turvallisuusvastaavan toimesta. Lisäksi riskejä auditoidaan vuosittain. Kiinteistössä havaitut riskit ilmoitetaan tarpeen mukaan joko suoraan esihenkilölle tai yhteisesti esihenkilön, toimitusjohtajan ja ohjaajien päivystyspuhelimien tavoittavassa WhatsApp-ryhmässä.

Mikäli toimenpiteet eivät ratkaise riskiä tai sitä ei pystytä minimoimaan omavalvonnan muilla keinoin, on työntekijällä velvollisuus ilmoittaa asiasta valvontalain 29§ (Laki sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnasta) mukaisin menetelmin. Työntekijät perehdytetään valvontalain velvoitteisiin.

4.2 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

Pihkalinnussa kiinteistöhuolto ja -korjauspalvelut on järjestetty osittain ostopalveluna. Palveluntuottajat täyttävät lakisääteiset yritystoiminnan periaatteet. Lisäksi yrityksen työntekijän kanssa on tehty salassapito sopimus työntekijän toimiessaan Pihkalinnussa tiloissa. Lisäksi kiinteistössä joudutaan satunnaisesti käyttämään myös muita ostopalveluita, kuten tilanteissa kuten sähkö- ja putkityöt sekä ikkunoiden lasitus. Lisäksi Pihkalinnun päivittäistavarahankinnat on toteutettu kotiinkuljetuspalveluna. Alihankkijat eivät osallistu millään tapaa hoito- ja kasvatustyöhön, eikä heillä ole pääsyä asiakastietoihin.

4.3 VALMIUS JA JATKUVUUDENHALLINTA

Terva Care Oy:llä on valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma.

Varautumisessa kriisi- ja häiriötilanteisiin pyrimme häiriöiden ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn. Seurattavia asioita ovat erilaiset saatavuushäiriöt, lisääntyneet henkilöstöön ja asiakkaisiin eli lapsiimme ja nuoriimme kohdistuneet uhkaavat tilanteet tai työpaikan turvallisuuskulttuurissa tapahtuneet muutokset, henkilöstöön kohdistuva informaatiovaikuttaminen sekä median kautta saatava tieto.

Häiriötilanteen sattuessa ensimmäinen tiedotettava henkilö on yksikön johtaja. Johtaja aloittaa tilanteen johtamisen ja tiedottaa ensi vaiheessa Terva Care Oy:n johtoryhmää. Johtoryhmään kuuluvat yksikön johtajan lisäksi toimitusjohtaja, kasvatusjohtaja, muiden yksiköiden johtajat ja konsultoiva sosiaalityöntekijä.

Johtoryhmä tekee tilanteen mukaiset toimenpiteet: päättää ja toteuttaa tiedottamistoimenpiteet, johtaa operatiivista toimintaa ja tekee päätöksen mahdollisista evakuoinneista.

5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN, TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN JA TOTETUMINEN

Omaevalvontasuunnitelman päivittämisestä, toimeenpanosta ja julkaisemisesta vastaa yksikönjohtaja Suvi Anttila (puh.0505522381). Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa tarpeen vaatiessa ja vuosittain. Omaevalvonnan toteutumista ja toimeenpanoa tarkastellaan erityisesti yksikön päivittäiseen ja jatkuvaan toimintaan liittyen yhdessä henkilöstön kanssa. Kehittämistyö tehdään yhdessä henkilöstön kanssa, jotta omaevalvonnan käytänteet juurtuvat yksikön arkeen ja työntekijöiden toimintatapoihin. Uuden työntekijän aloittaessa työsuhteen, hänet perehdytetään ja velvoitetaan tutustumaan omaevalvontasuunnitelmaan.

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla www.tervacare.fi sekä yksikössä tulostettuna. Omaevalvontasuunnitelman poikkeama ja havaintoraportti tulee kotisivuille neljän kuukauden välein.

5.1 PÄIVITTÄMINEN JA TOIMEENPANO

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun siihen on tarpeen tehdä muutoksia. Muutostarpeista ilmoittaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja oikeus. Omaevalvontasuunnitelmaan sitoutuminen ja sen sisällön tuntemus lähtee henkilöstön perehdyttämisestä, säännöllisestä omaevalvonnallisten asioiden läpikäymisestä sekä jokaisen työntekijän kuulemisesta.

5.2 JULKAISEMINEN JA TOTEUTUMISEN SEURA

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla www.tervacare.fi sekä yksikössä tulostettuna eteisen lehtitelineessä sekä toimistossa. Omaevalvontasuunnitelman poikkeama ja havaintoraportti julkaistaan verkkosivuille neljän kuukauden välein. Omaevalvontasuunnitelman päivittäminen tehdään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.

6. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys 31.10.2022 Mäntsälä

Allekirjoitus Suvi Anttila

Paikka ja päiväys 10.5.2023 Mäntsälä

Allekirjoitus Suvi Anttila

Paikka ja päiväys 30.12.2024 Mäntsälä

Allekirjoitus Suvi Anttila

Paikka ja päiväys 26.1.2026

Allekirjoitus Suvi Anttila, Tanja Tervanen