

Kaaria Oy

# Omavalvontasuunnitelma

Support House Oy, Lastenkoti Lähde

Toni Torikka  
19.9.2024



## Sisällysluettelo

1.	Palveluntuottajan perustiedot .....	2
2.	Palvelut toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
3.	Asiakasturvallisuus .....	4
3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset .....	4
3.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	4
3.3	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	5
3.4	Muistutuksen ja kantelun tekeminen sekä käsittely .....	5
3.5	Henkilöstö.....	6
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
3.7	Toimitilat ja välineet .....	7
3.8	Lääkehoitosuunnitelma .....	8
3.9	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja .....	8
3.10	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	8
4.	Omavalvonnan riskienhallinta .....	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	9
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	9
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	9
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	9
4.5	Valmius ja jatkuvuudenhallinta .....	10
5.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	10
5.1	Toimeenpano.....	10
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	10



## 1. Palveluntuottajan perustiedot

Yhtiö: Support House Oy

Y-tunnus: 2475130-0

Yhtiön osoite: Lehmusrinne 6, 13100 Hämeenlinna

Yhtiön yhteystiedot: toiminnanjohtaja Iida Ek-Malinen [iida.ek@lastensuojelukaaria.fi](mailto:iida.ek@lastensuojelukaaria.fi), p.045-105 2883

Yksikkö: Lastenkoti Lähde

Yksikön osoite: Lehmusrinne 6, 13100 Hämeenlinna

Yksikön yhteystiedot: [lastenkotilahde@lastensuojelukaaria.fi](mailto:lastenkotilahde@lastensuojelukaaria.fi), p.050-473 2000

Yksikön vastuhenkilö: Toni Torikka

Yksikön vastuhenkilön yhteystiedot: [toni.torikka@lastensuojelukaaria.fi](mailto:toni.torikka@lastensuojelukaaria.fi), p.050-306 2003

## 2. Palvelut toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lastenkoti Lähde tuottaa lastensuojelun ympärivuorokautisia sijaishuollon palveluita Kanta-Hämeessä Hämeenlinnan kaupungissa. Perustason yksikkö tarjoaa sijaishuoltoa seitsemälle alle 18-vuotiaalle lapselle. Lapset ovat hyvinvointialueiden sijoittamia. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee viranomaispäätöksen lapsen sijoittamisesta yksikköön. Sosiaalityöntekijä käy yksikön vastuhenkilön kanssa keskustelun lapsen sopivuudesta yksikköön ja sen osaamiseen sekä olemassa olevaan lapsiryhmään, ennen sijoittamispäätöstä.

Lastenkoti Lähteen toimintaa ohjaavat Kaaria Oy:n arvot ihmisen kokoinen, kohtaaminen, riittävän hyvä elämä ja turvallinen arki sekä toiminnan keskeiset periaatteet; yksilöllisyys, rehellisyys, osaaminen ja kodinomaisuus sekä sosiaalialan ammattieettiset arvot, lastensuojelulaki ja lasten oikeuksien julistus.

### Yksilöllisyys

- lapsikohtaiset toimintatavat
- perheen huomioiminen
- yksilölliset voimavarat ja vahvuudet
- itsemääräämisoikeus

### Rehellisyys

- suhteessa lapseen ja lapsen tilanteeseen ja tarpeisiin
- läpinäkyvä toiminta

### Osaaminen

- ammatillisuus
- kohtaaminen
- osaamisen syventäminen
- tutkitun tiedon hyödyntäminen
- uusien työmenetelmien innovointi



## Kodinomaisuus

- siisteys, puhtaus
- koti elää vuodenaikojen mukaan
- yhteisöllisyys
- kodin laittaminen, sisustaminen

Lastenkoti Lähteen toiminta perustuu lasta ja perhettä kunnioittavaan ja osallistavaan vuorovaikutukseen, jonka keskiössä on lapsen edun ja tulevaisuuden vaaliminen. Toiminnan pohjana toimii Kaaria Oy:n arvot ja toimintaa Lähteessä ohjaa yhteisön säännöt ja sopimukset, jotka mahdollistavat turvallisen arjen jokaisen lapsen yksilölliselle kasvulle ja kehitykselle. Lapsen ja perheen sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asetetut tavoitteet ohjaavat lapsen yksilöllistä ja kuntouttavaa hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Lapsen rinnalla kulkijana on aina omaohjaaja, joka yhdessä muun moniammatillisen työryhmän kanssa huolehtii lapsen asiakassuunnitelman ja hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden toteutumisesta ja lapsen tarvitsemien palveluiden saamisesta.

Lastenkoti Lähteen toiminnan viitekehys on ratkaisukeskeinen kuntouttava arjen yhteisö, jossa huumori ja leikkisyys on osa jokaista päivää. Lastenkodin lapset ja aikuiset muodostavat yhteisen yhteisön, jolla on arjessa kuntouttava merkitys. Yhteisölle muodostuu omia yhteisiä kokemuksia mukavan tekemisen kautta sekä perinteitä (kuten joulu, syntymäpäivät, läksiäiset). Joka viikko on yhteinen yhteisökokous, jossa päätetään yhteisön asioita ja vähintään viikoittain haetaan yhteisönä kokemuksia toiminnallisen yhteisöillan kautta.

Lastenkoti Lähteessä omaohjaajuus nähdään kuntouttava arjen menetelmien kautta. Lastenkoti Lähteessä strukturoitua arkea tukee lasten kanssa laadittu viikko-ohjelma. Aikuinen on vastuussa lapsen arjessa tapahtuvista asioista ja viikko-ohjelman sisällön toteutuksesta. Lapsi saa turvallisen kasvuympäristön, jossa lapsen on mahdollisuuden jatkuvuuteen ja kasvamisen vastuuseen omista asioistaan.

Lapsen kasvamista vastuuseen ja yhteisten sääntöjen noudattamiseen tukee mm harrastukset, ja lasten yhteiset hetket.

Lastenkodissa arkea eletään yhdessä ja kodinhoidolliset tehtävät tehdään yhdessä, sovitusti jokainen vuorollaan.

Lasten kanssa käytävät päivittäiset dialogiset ratkaisukeskeiset keskustelut auttavat lasta tuntemaan itsensä tärkeäksi ja kuulluksi. Tämä opettaa ja kasvattaa lasta huolehtimaan asioistaan ikätasoisesti omiin vahvuksiinsa luottaen.

Hyvää kohtelua suunnitelmassa, joka on laadittu lasten kanssa, on kirjattuna lasten kuulemiseen liittyviä asioita. Hyvää kohtelua suunnitelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Omaohjaajuus nähdään koko perheen asiantuntijana. Omaohjaaja tekee aktiivista yhteistyötä lapsen perheen kanssa, vähintään viikoittain.



### 3. Asiakasturvallisuus

Omaavonnan yksi keskeisin tarkoitus on varmistaa asiakasturvallisuus. Omaavonnalla pyritään tarkastelemaan ja kiinnittämään huomiota jatkuvasti asiakasturvallisuuden elementteihin ja puuttumaan puutteisiin tai asiakasturvallisuutta vaarantaviin epäkohtiin välittömästi niiden minimoimiseksi tai poistamiseksi. Omaavonta ohjaa toiminnan laadun ja turvallisuuden jatkuvaan ja systemaattiseen tarkasteluun sekä toimimaan välittömästi, puutteita tai riskejä havaittaessa. Asiakasturvallisuus koostuu fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista turvallisuustekijöistä.

#### 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Yksiköissä noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön 2019 julkaisemia lastensuojelun sijaishuollon laatuksiteereitä <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862> palvelun laadun varmistamiseksi. Laatuksiteerit ohjaavat yksikön toimintaa ja varmistavat, että lapsen kanssa työskentely on laadukasta. Laatuksiteerit raportoidaan kirjallisesti erillisellä työkalulla, jonka avulla seurataan laatuksiteerit ja päästään käsittelemään ja kehittämään toimintaa. Kaaria konsernissa on lisäksi laatuksiteerit, joka ohjaa kaikkia konsernin yhtiöitä.

Asiakaspalautetta kerätään asiakaslapsilta, -perheiltä ja sosiaalityöntekijöiltä säännöllisesti kirjallisen palautteen muodossa sekä arjessa saatu palaute kirjataan käsittelyä varten aina, kun sitä asiakkailta saadaan. Asiakaspalautteen pohjalta tarkastellaan toiminnan laatua ja kehitetään toimintaa.

Laatuksiteerit käsitellään aina heti niiden ilmettyä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet sekä seurataan näiden toteutumista. Laatuksiteerit kerätään eri kategorioista, jotta voidaan tarkastella poikkeamia myös kategorisesti laajemmassa mittakaavassa. Poikkeamat raportoidaan kootusti 4kk välein konsernitasolla konsernin verkkosivuilla [www.lastensuojelukaaria.fi](http://www.lastensuojelukaaria.fi).

#### 3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Yksikön vastuuhenkilö johtaa ja valvoo palveluiden laatua, lainmukaisuutta ja palveluiden tuottamiseen liittyviä sopimuksia. Yksikön vastuuhenkilö huolehtii, että palvelun laadulle asetetut kriteerit, lain vaatimukset ja sopimusten sisältö toteutuu kunkin asiakkaan saamassa palvelussa jatkuvasti. Vastuuhenkilö on vastuussa, että jokainen työntekijä ja asiakas tietää palvelun laatuksiteerit ja omaavonnallisen sisällön ja on tietoinen, kuinka laatuksiteerit tai epäkohdista ilmoitetaan ja kenelle. Jokaisen työntekijän vastuu on toimia omaavontasuunnitelman, lain ja sopimusten vaatimusten mukaisesti.

Yksikön vastuuhenkilö raportoi toiminnan laadusta ja poikkeamista eteenpäin yrityksen johdolle. Laatuksiteerit käsitellään jatkuvasti niin yksikkö, yhtiö kuin konsernitasollakin.



### 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus saada tarvitsemaansa palvelua. Lastensuojelun sijaishuollon palvelun järjestämisvastuu on aina hyvinvointialueella. Hyvinvointialue ostaa lapsen tarpeeseen olevan palvelun palveluntuottajalta viranomaispäätöksellä. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi häntä koskevassa päätöksen teossa ja asiakkaalla on tiedonsaantioikeus häntä koskevissa asioissa. Yksikkö tuottaa palvelua hyvinvointialueen ostamana ja näin toteuttaa sosiaalityöntekijän tehtävää suhteessa sijoitettuun lapseen ja sijoituksen tarpeeseen ja palvelun ostettuun sisältöön nähden. Lasta ja perhettä tulee kuulla sijoituspaikan valinnassa ja sijoituksen aikana sekä sen päättyessä ja asiakkaalla tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalityöntekijä laatii säännöllisesti asiakkaan asiakassuunnitelman, jonka mukaisesti palvelua tuotetaan. Yksikön oma hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään asiakkaan, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä tukemaan lapsen saamaa hoitoa ja kasvatusta ja sen oikea-aikaisuutta, laatua ja tavoitteellisuutta. Suunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen sitä vaatiessa. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaajapari, joka huolehtii lapsen suunnitelmien mukaisesta hoidosta yhdessä yksikön johdon kanssa ja he pitävät huolen, että kaikki lasten kanssa työskentelevät tietävät ajantasaisesti asiakasta koskevat asiat.

Asiakkaalla on oikeus asialliseen kohteluun. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti palvelua tuotettaessa. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja sitä kunnioitetaan kaikessa palvelun tuottamisen aikana. Mikäli palvelun aikana lapseen joudutaan kohdistamaan lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä, tehdään se aina lain vaatimusten mukaisesti. Rajoitustoimenpiteistä on laadittu kirjallinen ohje ja henkilöstö on koulutettu rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Lisäksi yksikössä on rajoitustoimenpiteiden delegointiohje ja sääntö, jossa yksikön vastuuhenkilön määräyksellä oikeutetut työntekijät on nimetty. Vain nämä henkilöt voivat päättää rajoitustoimenpiteiden käytöstä siinä laajuudessa kuin ne on määräyksessä mainittu.

Asiakas on oikeutettu hyvään kohteluun. Yksikössä on laadittu yhdessä asiakkaiden kanssa Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jossa on määritelty hyvää kohtelua koskevat asiat, tavat sekä epäkohtailmoitusohje ja sen laatiminen sekä kenelle se osoitetaan. Velvollisuus ja oikeus epäkohdasta ilmoittamiseen on kaikilla asiakkaan kanssa työskentelevillä sekä asiakkaalla itsellään. Henkilöstön tehtävä on auttaa asiakasta ymmärtämään oikeutensa sekä tarvittaessa autettava epäkohtailmoituksen tekemisessä.

Asiakkaan asioissa sosiaaliasiavastaavan tehtäviä hoitaa hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue:

Yhteystiedot: sosiaaliasiavastaava Satu Loippo p. 03 629 3210, potilasasiavastaavat Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa p. 03 629 3204 – sähköpostipostiosoitteet muodossa [etunimi.sukunimi@omahame.fi](mailto:etunimi.sukunimi@omahame.fi)

### 3.4 Muistutuksen ja kantelun tekeminen sekä käsittely

#### 3.4.1 Ohjeet asiakkaalle

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun, toimi alla olevien ohjeiden mukaan.

Käsittele asia palvelua antaneessa toimintayksikössä. Ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustelu palvelua antaneessa toimintayksikössä. Keskustele kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Näin asiat voidaan selvittää nopeasti.



Voit myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavaavaan, jos tarvitset apua ja neuvoja asian käsittelyssä. Yhteystiedot löydät kohdasta 3.3 tai saat ne henkilökunnalta.

Jos keskustelu ei auta, voit tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön.

Tee muistutus:

Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Kerro mahdollisimman tarkasti, milloin ja missä tapaus sattui. Kerro selkeästi, mihin olet tyytymätön saamassasi palvelussa. Voit tehdä muistutuksen vapaamuotoisesti.

Lähetä muistutus toimintayksikköön johtajalle. Hänen täytyy selvittää asia ja vastata sinulle kirjallisesti. Vastaus annetaan noin kuukauden sisällä.

Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit tehdä ilmoituksen omalle sosiaalityöntekijälle tai kantelun aluehallintovirastolle.

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

Tee kantelu aluehallintovirastoon.

Ohjeet kantelun tekemiseen aluehallintovirastolle löydät aluehallintoviraston verkkosivuilta <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut> .

#### *3.4.2 Ohjeet henkilökunnalle:*

Jos olet havainnut puutteita sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä tai sisällössä, tee ilmoitus ensisijaisesti palveluja tuottavalle tai järjestävälle taholle. Jos asia koskee yksittäistä henkilöä tai asiakastilannetta, voit tehdä muistutuksen toiminnasta vastaavaan yksikköön tai kantelun aluehallintovirastoon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijänä tai palveluntuottajana sinulla on lakisääteinen velvoite ilmoittaa asiakas- tai 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 aluehallintovirastoon. Sinuun ei saa kohdistaa vastatoimia tekemäsi ilmoituksen seurauksena.

Voit tehdä ilmoituksen sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdasta lomakkeella

[https://sa01elysuomifilomakkeet.blob.core.windows.net/blobsuomifilomakkeet/AVI/avi050607h\\_fi\\_Ilmoitus\\_sosiaali\\_tai\\_terveydenhuollon\\_toiminnan\\_epakohdasta.pdf](https://sa01elysuomifilomakkeet.blob.core.windows.net/blobsuomifilomakkeet/AVI/avi050607h_fi_Ilmoitus_sosiaali_tai_terveydenhuollon_toiminnan_epakohdasta.pdf) . Täytä lomake ja lähetä se oman alueesi aluehallintoviraston kirjaamoon. Suosittelemme, että lähetät sen heille turvasähköpostilla.

#### 3.5 Henkilöstö

Yksikön henkilöstö koostuu vastuuhenkilönä toimivasta yksikön johtajasta, vastaavasta ohjaajasta sekä lain määrittämät täyttävästä hoito- ja kasvatushenkilöstöstä. Yksikössä käytetään sijaista tarvittaessa resurssin lisäämiseksi, sairauspoissaolojen sijaistamiseksi sekä vuosilomien sijaistamiseksi. Yksikössä työskentelee sinne valitut pitkäaikaiset sijaiset ja vuorokohtaisessa sijaistamisessa kiinnitetään huomiota sijaisen pätevyyteen ja osaamiseen kulloisessakin sijaistustarpeessa. Henkilöstö on lastensuojelulain vaatimusten



täyttävää niin koulutukseltaan kuin osaamiseltaan. Henkilöstöllä pitkä kokemus lastensuojelun sijaishuollosta. Henkilöstö on innostunut ruuanlaitosta, leipomisesta ja eri urheilulajeista.

Henkilöstön osaamista seurataan jatkuvasti suhteessa omavalvonnan raportointiin (erillinen riskipulssijärjestelmä, johon havainnot kirjataan), asiakaspalautteeseen (sekä säännöllisesti kerättävään että jatkuvasti kerättävään palautteeseen) ja muihin havaintoihin nojaten, joita arjessa tulee vastaan. Epäkohdat toiminnassa tai puutteet henkilöstön osaamisessa korjataan välittömästi niiden tullessa ilmi.

Yksikön johtaja seuraa ja valvoo henkilöstön ammattipätevyyksiä ja ammattioikeuksia ja vastaa henkilöstön lainmukaisuudesta. Yksikön johtaja tarkastaa ammattioikeudet neljä kertaa vuodessa ja kirjaa erilliseen lomakkeeseen.

Yksikön johtaja tarkistaa jokaisen työntekijän lasten kanssa työskentelevän rikosrekisteriotteen työsuhteen alkaessa ja pitää näistä kirjaa.

#### *3.5.1 Henkilöstön riittävyyden seuranta*

Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti työvuorosuunnittelussa sekä toteumista. Henkilöstön vahvuuden vuoro kohtaisesti arvioi ja päättää yksikön johtaja ja hänen delegeimana yksikön vastaava ohjaaja. Resurssi kohdennetaan aina yksikön tarpeiden mukaisesti vähintään lain minimivaatimuksen täyttäen.

Mikäli työntekijän työsuhte yksikössä päättyy, aloitetaan välittömästi rekrytointiprosessi uuden työntekijän saamiseksi. Lisäksi henkilöstön sitoutumiseen ja vaihtuvuuteen pyritään vaikuttamaan hyvällä johtamisella, kilpailukykyisellä palkkauksella sekä työhyvinvointiin panostamalla ja tarjoamalla henkilöstölle osaamista tukevaa koulutusta sekä työnohjausta.

Henkilöstö perehdytetään työhön erillisen perehdytysohjelman mukaisesti ja henkilöstölle varataan säännöllisesti mahdollisuus kahdenkeskiseen keskusteluun esimiehen kanssa riittävän osaamisen varmistamiseksi ja henkilökohtaisen osaamisen vahvistamiseksi. Henkilöstön osaamista kehitetään jatkuvasti kulloisenakin toimintavuonna tarjottavalla yksikön profiilin ja henkilöstön olemassa olevan osaamisen näkökulmasta tarpeellisella koulutuksella.

#### *3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi*

Yksikkö koordinoi ja osallistuu tarvittavilta osin ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sovitulla tavalla asiakkaan tarvitsemien palveluiden saatavuutta ja yhteistyötä. Asiakkaan palveluita ovat mm. terveydenhuolto, oppilaitokset, harrastukset sekä eri terapiapalvelut. Asiakasta tuetaan palveluiden käyttöön ja hänelle hankitaan hänelle tarvitsemansa palvelut.

#### *3.7 Toimitilat ja välineet*

Yksiköllä on sen toimintaan soveltuvat lupaviranomaisen (AVI) hyväksymät tilat. Toiminnassa käytettävät välineet ovat asianmukaiset ja toimivat.

#### *3.7.1 Toimitilojen riskit ja riskienhallinta*

Toimitiloissa tehdään säännöllisesti riskikartoitusta toimitilojen turvallisuuden takaamiseksi ja riskien minimoimiseksi. Lisäksi riskejä tarkastellaan toimintaa valvovien viranomaisten (AVI, hyvinvointialueet), työsuojeluviranomaisen, terveysviranomaisen ja pelastusviranomaisen kanssa säännöllisin väliajoin. Yksikössä tehdään turvallisuuteen liittyviä katselmuksia ja auditointeja säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja niistä kirjataan erillinen raportti Riskipulssi-järjestelmään.





Mikäli toimitiloissa havaitaan riskejä, niistä raportoidaan Riskipulssi-järjestelmässä, jonka kautta tehdystä ilmoituksesta lähtee tieto välittömästi yksikön vastuuhenkilölle sekä yrityksen johdolle. Riskit minimoidaan välittömästi ja korjaustoimenpiteet aloitetaan riskin poistamiseksi/vähentämiseksi.

#### 3.7.1.1 Puhtaanapito ja hygienia

Yksikössä on olemassa erilliset siivousohjeet ja omavalvonta puhtaanapidon ja hygienian varmistamiseen. Puhtaanapidosta sekä hygieniasta huolehtii hoito- ja kasvatushenkilöstö yhdessä lasten kanssa, lapsia osallistutan ja heitä ohjaten lapsen ikätason ja osaamisen huomioiden. Lisäksi yksikössä käy säännöllisesti ulkopuolinen siivousyritys.

#### 3.7.2 Tietoteknologiset järjestelmät ja tietosuojaja

Asiakastietojärjestelmänä käytetään Myneva Oy:n Nappulaa. Nappula on Valviran hyväksymä asiakastiedonjärjestelmä. Tietoteknisten järjestelmien käytöstä ohjataan tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma sisältää tietoturvan omavalvonnalliset toimenpiteet, ohjeet tietoturvalliseen asiakastietojen käsittelyyn ja poikkeamista ilmoittamiseen.

#### 3.7.3 Lääkinnälliset välineet

Lääkinnälliset laitteet ovat asiakaskohtaisia, lukuun ottamatta kuumemittaria, verenpainemittaria ja henkilövaakaa.

### 3.8 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 25.9.2021 ja päivitetty viimeksi 13.12.2023  
Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoidosta vastaavan lääkärin allekirjoittama. Lääkehoitosuunnitelma vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon lääkehoito opasta. Lääkäri myöntää kaikki lääkeluvat yksikössä ja yksikön johtaja pitää luvista kirjaa.

### 3.9 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Tietoturvasuunnitelma yhdessä tietosuojaja selosteiden ja asiakastietojen käsittelyohjeiden kanssa muodostavat tieto suojan suunnitelmallisen valvonnan ja asiakastietojen asianmukaisen käsittelyn.

Asiakastietojen käsittelylle on olemassa kirjalliset ohjeet. Yksikön johtaja vastaa siitä, että henkilökunnalla on riittävä tietotaito ja osaaminen asiakastietojen käsittelylle sekä ovat tutustuneet ja ymmärtäneet kirjalliset ohjeet sekä tietoturvan omavalvonnalliset elementit.

Support Housen Oy:n tietosuojavastaavana toimii toiminnanjohtaja lida Ek-Malinen.

### 3.10 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti asiakaslapselta, tämän perheeltä, asiakkaan vastuusosiaalityöntekijältä sekä muilta mahdollisilta sidosryhmiltä. Palaute kerätään sähköisellä lomakkeella kaksi kertaa vuodessa. Asiakaspalaute käsitellään ja sen pohjalta toimintaa kehitetään. Lisäksi kerätään spontaania palautetta sekä palautetta asiakassuhteiden päättyessä.

Henkilöstöltä kerätään palautetta vuosittain henkilöstökyselyllä. Henkilöstökyselyn pohjalta pyritään kehittämään työssäjaksamista ja työhyvinvointia.

## 4. Omavalvonnan riskienhallinta

Omavalvonnan riskienhallinta on osa jokaisen työntekijän jokapäiväistä työtä työpaikalla. Yksikön johtajan tehtävä on huolehtia siitä, että jokaisella on riittävä tieto ja osaaminen riskien tunnistamiseen ja niistä ilmoittamiseen.



Omavalvonnalliset riskit, poikkeamat ja haittatapahtumat ilmoitetaan sähköisellä lomakkeella Riskipulssi-järjestelmään.

#### 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä havainnoidaan jatkuvasti työssä. Riskeistä ilmoitetaan yksikön johtajalle, jonka tehtävä on käynnistää välittömästi toimenpiteet riskin poistamiseksi/minimoimiseksi. Arjen havaintojen lisäksi yksikössä tehdään säännöllisesti riskikartoituksia, joissa pyritään arvioimaan olemassa olevat riskit ja tunnistamaan muutokset mahdollisissa riskitekijöissä.

Työsuojeluorganisaatio, esihenkilöt sekä yrityksen johto käsittelevät riskejä säännöllisesti osana omia kokouksiaan sekä tarvittaessa useammin.

Työn keskeiset riskit liittyvät fyysisiin toimitiloihin, toimitilojen ulkopuolella toimimiseen, psyykkiseen kuormitukseen, väkivallan riskiin sekä ulkoisiin riskitekijöihin.

#### 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskejä pyritään hallitsemaan ennakoitavalla ja tarkkaan suunnitellulla työllä suhteessa toimitiloihin, asiakasprofiiliin sekä henkilöstön osaamiseen. Kaikkia riskitekijöitä ei voida poistaa, mutta suunnitelmallisuudella ja selkeillä ohjeilla niitä voidaan minimoida.

Riskejä tai vaaratilanteita havaitessa ne raportoidaan, jotta niiden käsittely voidaan aloittaa. Riskit ilmoitetaan sähköiseen järjestelmään, jossa kategorioita riskeille ovat:

- työturvallisuus
- tapaturma
- uhka- ja väkivaltatilanne
- kiinteistö-, kone- tai laiterikko
- positiivinen havainto
- turvallisuusaloite
- hoito- ja kasvatuspöikkeama

Jokainen ilmoitus käsitellään ja sen osalta tehdään vaadittavat toimenpiteet.

#### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Toimenpiteiden osalta tullaan aina seuraamaan niiden toteutumista, ne raportoidaan ilmoitukseen ja ovat osa riskien seuranta. Mikäli havaitaan puutteita osaamisessa, järjestetään lisää perehdytystä tai koulutusta, jotta osaaminen saadaan riittävälle tasolle. Statistiikkaa seurataan säännöllisesti yksikkötasolla sekä koko organisaation tasolla.

Mikäli riskit eivät poistu tai riskin mahdollisuutta ei pystytä omavalvonnallisin keinoin minimoimaan palveluntuottajan toimesta, on työntekijällä velvollisuus ilmoittaa asiasta valvontalain 29§ (Laki sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnasta) mukaisin menetelmin. Työntekijöitä ohjataan valvontalain osalta perehdytyksessä sekä toiminnan aikana säännöllisesti yksikön johtajan toimesta.

#### 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Yhtiö hankkii alihankintana kiinteistöhuollon sekä siivouspalvelut. Yhtiö on varmistanut palvelusopimusta solmittaessa sekä palvelusuhteen aikana, että palveluntuottajat täyttävät lakisääteiset yritystoiminnan periaatteet. Lisäksi heidän kanssaan on tehty salassapito sopimus toimiessaan yhtiön tiloissa. Alihankkijat eivät osallistu millään tapaa hoito- ja kasvatustyöhön, eikä heillä ole pääsyä asiakastietoihin.



#### 4.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yhtiössä on valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma. Yksikön johtaja vastaa, että yksikössä on riittävä tieto ja osaaminen suunnitelman sisällöstä sekä riittävä suunnitelman mukainen varustus. Yksikön johtaja yhdessä muun yrityksen johdon kanssa laatii ja päivittää suunnitelman säännöllisesti ja tarvittaessa sekä tiedottaa muutoksista henkilöstöä.

### 5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa, jotta se vastaa parhaiten yksikköä, jossa toimitaan. Yhtiökohtaiset asiat on laadittu yhtiön johdon toimesta ja muokattu vastaamaan toimintayksikköä ja sen toimintaa.

#### 5.1 Toimeenpano

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

#### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla [www.lastensuojelukaaria.fi](http://www.lastensuojelukaaria.fi) sekä yksikössä tulostettuna. Omavalvontasuunnitelman poikkeama ja havaintoraportti tulee niin ikään verkkosivuille neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tehdään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.

Hämeenlinnassa 19.9.2024

*Toni Torikka*

Toni Torikka