

Kaaria Oy

# Omavalvontasuunnitelma

Fieteri Oy, Kaiku

Anniina Karjamäki  
20.5.2026



## Sisällysluettelo

1.	Palveluntuottajan perustiedot .....	2
2.	Palvelut 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
3.4	Muistutuksen ja kantelun tekeminen sekä käsittely.....	7
3.5	Henkilöstö.....	9
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	11
3.7	Toimitilat ja välineet.....	11
3.8	Lääkehoitosuunnitelma .....	12
3.9	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	13
3.10	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	14
4.	Omavalvonnan riskienhallinta.....	14
4.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	14
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	15
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	17
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	18
4.5	Valmius ja jatkuvuudenhallinta .....	18
5.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	19
5.1	Toimeenpano.....	19
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19



## 1. Palveluntuottajan perustiedot

### **Yritys:**

Fieteri Oy on osa Kaaria konsernia, yksiköt Kieku, Kaiku ja Jyry.

### **Toimiala:**

Lastensuojelun laitospalvelut ja ilmoituksenvaraiset palvelut

### **Y-tunnus:**

2297512-4

### **Liiketoiminnasta vastaava henkilö:**

Toimitusjohtaja

Miika Mielityinen

0405844950

[miika.mielityinen@lastensuojelukaaria.fi](mailto:miika.mielityinen@lastensuojelukaaria.fi)

### **Toiminnasta vastaava henkilö:**

Toiminnanjohtaja

Tanja Ojala

p. 044 3291 028

[tanja.ojala@fieteri.fi](mailto:tanja.ojala@fieteri.fi)

### **Vastuuhenkilö Kaiku:**

Yksikönjohtaja

Anniina Karjamäki 044 732 9100

[anniina.karjamaki@fieteri.fi](mailto:anniina.karjamaki@fieteri.fi)

### **Yhteystiedot Kaiku yksikkö**

Törnäväntie 30 A, 3. krs, 60200 Seinäjoki

044 3291 035

[etunimi.sukunimi@fieteri.fi](mailto:etunimi.sukunimi@fieteri.fi)

[kaiku@fieteri.fi](mailto:kaiku@fieteri.fi)

[www.fieteri.fi](http://www.fieteri.fi)

### **Luvan myöntämisen ajankohta:**

16.9.2013 (Kaiku)/ 17.11.2017 (ilmoituksenvarainen toiminta)

### **Yrityksen perustamisen ajankohta:**

13.11.2009

### **Vastuuvakuutus:**

Voimassa, vakuutusyhtiö LähiTapiola



## 2. Palvelut toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Fieterin erityisyksikkö Kaiku on ollut osa Kaaria konsernia marraskuusta 2025 alkaen. Fieteri on Seinäjoella toimiva yksityinen lastensuojelulaitos, joka tarjoaa ympärivuorokautista sijaishuollon erityisyksikkötason laitoshoidon (läsnäpalvelu). Kaikussa on paikka 7 lapselle. Lisäksi Kaiku tarjoaa ilmoituksenvaraisena toimintana jälkihuoltoa (1 asiakaspaikka) ja perhetyötä (1 asiakaspaikka, etäpalvelu). Palveluiden tilaajana ja ostajana toimivat hyvinvointialueet.

Kaikussa lasten tarpeet on huomioitu henkilökunnan määrässä ja koulutuksessa. Kaikussa yhdistyy vankka osaaminen neuropsykiatriasta, lastensuojelusta sekä lasten- ja nuorisopsykiatriasta.

### **Kaarian arvot:**

- Kohtaaminen
- Turvallinen arki
- Ihmisen kokoinen
- Riittävän hyvä elämä

### **Toimintaperiaatteet:**

Työmme lähtökohtana on perhekeskeisyys. Keskipisteenä on aina lapsi sekä hänen perheensä. Lasten osallisuus omaan elämäänsä on kasvatustyömme lähtökohta. Kaikun toiminnan alusta saakka yhtenä johtavana ajatuksena on ollut laadukkuus, luotettavuus ja inhimillisyyden palvelujen tuottamisessa.

Kaiku on toiminut vuodesta 2013 Seinäjoella ja toiminta on vakiintunutta. Asiakasprofiiliksi on muotoutunut lapset, joilla on mm. traumaperäisiä tai neuropsykiatrisia oireita. Lapsilla voi olla myös käytöshäiriöitä. Tullessaan Kaikuun lapsi on pääsääntöisesti yli 11-vuotias. Kaikussa sijoitusprosessi on suunnitelmallinen ja tavoitteellinen ja toteutetaan yhdessä lapsen verkostojen kanssa.

Yksikössä olevat kaksi itsenäistymisasuntoa tarjoavat erinomaiset puitteet itsenäistymisen kynnyksellä oleville lapsille.

Kaikun toiminnassa otetaan ensisijaisesti huomioon lapsen etu. Kaikussa panostetaan lasta kuntouttavaan tavanomaiseen, ikä- ja kehitystasoiseen sekä turvalliseen arkeen. Arkeen kuuluu mm. koulunkäynti, harrastukset, kaverit sekä kiireetön yhdessäolo. Aikuiset huolehtivat arjen ennakoitavuudesta, ikätasoisista rajoista ja säännöllisestä päivärytmistä ruokailuineen ja nukkumaanmenoineen. Lasten osallisuutta vahvistetaan mm. päivittäisissä pienissä arkisissa kohtaamisissa, yhteisissä sohvahetkissä ja lastenkokouksissa. Kaikuun tullessa lapselle nimetään kaksi omaohjaajaa, jotka vastaavat siitä, että lapsen arki toteutuu asiakassuunnitelman mukaisesti. Perheen tukena ovat omaohjaajat sijoituksen aikana. Kaikun tavoitteena on tukea lasta kohti tasapainoista tulevaisuutta.

**Ilmoituksenvaraisten palveluiden** tavoitteena on asiakkaan voimavarojen ja arjen hallinnan taitojen vahvistaminen sekä asiakkaan toimintakyvyn ja perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukeminen. Fieterin työntekijä voi osallistua lyhytaikaisesti ilmoituksenvaraisten palveluiden toteutukseen, jos asiasta sovitaan asiakassuunnitelmanneuvottelussa. Fieterissä



ilmoituksenvaraisen toiminta on siis hyvin marginaalista ja tuntimäärät ovat hyvin pieniä. Vuosien varrella toimintaa on voinut olla 1-2h/kk tai suurimmillaan 2h/viikossa, jälkihuoltonuorelle. Sitoutumalla toiminta-ajatuksen sekä arvojen mukaiseen työhön pidämme yllä ja kehitämme laadukasta asiakastyötä.



### 3. Asiakasturvallisuus

Omaavonnan yksi keskeisin tarkoitus on varmistaa asiakasturvallisuus. Asiakasturvallisuuden takaamiseksi omaavonta ohjaa toiminnan laadun ja turvallisuuden jatkuvaan ja systemaattiseen tarkasteluun sekä toimimaan välittömästi puutteita tai riskejä havaittaessa.

#### 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kaaria-konsernin yksiköiden toiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön 2019 julkaisemia lastensuojelun sijaishuollon laatukriteereitä <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862> palvelun laadun varmistamiseksi. Laatukriteerit ohjaavat Kaikun toimintaa ja varmistavat, että lapsen kanssa työskentely on laadukasta. Laatupoikkeamista raportoidaan kirjallisesti erillisellä työkalulla, jonka avulla seurataan laatupoikkeamia ja päästään käsittämään ja kehittämään toimintaa. Kaaria konsernissa on lisäksi laatukäsikirja, 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.

Laatupoikkeamat käsitellään aina heti niiden ilmetyä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet sekä seurataan näiden toteutumista. Laatupoikkeamia 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).

Kaikun toiminta on luvan varaista toimintaa. Kaikun tilat ja toiminta on tarkastettu ennen toiminnan aloittamista sekä sen aikana säännöllisesti. Kaiku täyttää luvanantajan vaatimukset palvelun tuottamiseen. Lisäksi hyvinvointialueet tarkastavat toimintaa lähes vuosittain.

Tämä omaavontasuunnitelma on osa laadun- ja asiakasturvallisuuden valvontaa.

Kaikussa laadukkuus koostuu tavoitteellisesta ja suunnitelmallisesta työskentelyotteesta, jossa palvelun tilaajille luvatut asiat toteutetaan sopimusten mukaisesti, kouluttamalla henkilökuntaa, avaamalla kasvatus- ja hoitoprosesseja sekä käymällä avointa keskustelua palvelun tilaajien ja asiakkaiden kanssa. Näiden lisäksi on käytössä erilaisia laadun mittareita kuten 3x10d. Kaikussa otetaan käyttöön vuoden 2026 aikana SHQS-laadunhallintajärjestelmä. Työn vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti yhdessä lapsen, lapsen perheen ja sosiaalityön kanssa.

Yhdessä laadittavat asiakassuunnitelma sekä hoito- ja kasvatussuunnitelma toimivat arjen työn perustana. Päivittäisen työskentelyn laatua ja hyvää kohtelua valvotaan yksikönjohtajan ja toiminnanjohtajan toimesta päivittäin sekä kerran kuukaudessa pidettävässä henkilökuntapalaverissa.

#### **Asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta:**

Kaikussa otetaan huomioon lasten ikään ja kehitystasoon liittyvät yksilölliset tarpeet. Kaikussa ylläpidetään ja edistetään asiakkaiden iänmukaista itsenäistä suoriutumista, toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Fieterin työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan asiakassuunnitelmaneuvoissa yhdessä sovittuja asioita.



Omaohjaajaparin tehtävänä on vastata lapsen asioista ja huolehtien hänen kokonaishyvinvoinnistaan yhdessä yhteistyötahojen kanssa. Omaohjaaja keskustelee lapsen ja perheen kanssa tuoden heidän ajatuksiaan ja toiveitaan esiin työyhteisölle sekä yhteistyötahoille.

Asiakastyön laatua mitataan useiden eri mittareiden avulla kuten omaohjaajan itsearviointilomakkeen, hoito- ja kasvatussuunnitelman, kausikoosteen, asiakassuunnitelman, asiakaspalautelomakkeiden, GAS - ja 3x10D -menetelmän sekä muiden lapsen tilanteeseen sopivien mittareiden avulla.

### 3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

Yksikönjohtaja raportoi toiminnan laadusta ja poikkeamista eteenpäin yrityksen johdolle. Laatueroja käsitellään jatkuvasti niin yksikkö, yhtiö kuin konsernitason tasolla.

#### **Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen**

- Henkilöstö toteuttaa työssään omavalvontaa ohjeiden mukaisesti.
- Henkilöstön velvollisuus on lukea uusi omavalvontasuunnitelma päivityksen ja vahvistamisen jälkeen. Työntekijä joko hyväksyy sen tai toimittaa muutosehdotukset yksikönjohtajalle.
- Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tuoda esiin näkemyksensä ja mielipiteensä omavalvontasuunnitelmaa ja sen osia koskien joko yhteisissä kokouksissa tai niiden välillä.
- Henkilöstöä sitoutetaan noudattamaan omavalvontasuunnitelmassa säädettyjä asioita yhteisellä keskustelulla ja selkeillä ohjeilla.
- Uutta henkilöstöä ja opiskelijoita informoidaan omavalvontasuunnitelmasta perehdytyksen yhteydessä (ks. perehdyttämisohjelma).
- Yksikönjohtaja päivittää omavalvontasuunnitelmaa vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Suunnitelmaan tehdyistä muutoksista keskustellaan sekä niistä tiedotetaan henkilökunnalle seuraavassa henkilökuntapalaverissa.

### 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Kaikun asiakas on Kaikuun sijoitettu lapsi tai palvelua vastaanottava nuori/perhe.

#### **Ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi:**

Ennen sijoitusta tapahtuva ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi tapahtuvat lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta. Yksikköön on mahdollisuus tutustua ennen sijoitusta. Sosiaalityöntekijä lähettää päätöksen sijoituksesta Kaikuun. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti sijoituksen aikana asiakassuunnitelman neuvotteluissa. Kaikun arki ja toiminta perustuu palvelusopimuksessa ja asiakassuunnitelman neuvotteluissa sovittuihin asioihin.



Ilmoituksenvaraisessa toiminnassa asiakkaalla on mahdollisuus tutustua työntekijään joko kasvotusten tai puhelimitse. Työntekijä voi osallistua myös perheen/lapsen asiakassuunnitelmeneuvotteluun ennen palvelun aloittamista. Palvelu alkaa, kun sosiaalityöntekijältä tulee päätös palvelun aloittamisesta.

#### **Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon:**

Lapsella ja hänen huoltajillaan on oikeus osallistua sijoitusprosessiin lain säätämällä tavalla. Kaikussa lapsella on oikeus osallistua päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa arjen tilanteissa, neuvotteluissa ja lasten kokouksissa. Tämä tarkoittaa sitä, että lasta kuullaan häntä koskevissa asioissa. Sijoitetun lapsen huoltajilla on oikeus osallistua lastaan koskevaan päätöksentekoon asiakassuunnitelmeneuvotteluissa sekä tehdessään arjen yhteistyötä yksikön ohjaajien kanssa. Erityisesti omaohjaajilla on vastuu siitä, että lapsen ja hänen huoltajiensa ääni tulee kuulluksi kaikenlaisessa päätöksenteossa.

Ilmoituksenvaraisessa toiminnassa asiakkaalla on aktiivinen rooli häntä itseään koskevissa asioissa. Asiakas voi päättää ottaako palvelua vastaan vai ei. Työntekijä informoi asiakkaan asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää, mikäli asiakas päättää olla ottamatta palvelua vastaan tai muutoksista, joilla on merkittävää muutosta palvelun toteutumiseen.

#### **Asiakasta koskevat suunnitelmat, joita laaditaan:**

Lapsen, nuoren tai perheen sosiaalityöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta yhdessä heidän kanssaan, asiakassuunnitelmeneuvottelussa on mukana Kaikussa lapsen omaohjaaja ja yksikönjohtaja. Sosiaalityöntekijä toimittaa valmiin asiakassuunnitelman lapselle, perheelle ja Fieterille. Omaohjaaja käy suunnitelman vielä läpi lapsen kanssa ja varmistaa, että lapsi ymmärtää suunnitelmaan kirjatut asiat. Asiakassuunnitelman pohjalta Kaikussa laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka laatimisesta vastaa lapsen omaohjaaja. Omaohjaaja vastaa hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisestä, mikäli muutoksia lapsen tilanteeseen tulee.

#### **Itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen:**

Jokaisella Kaikussa asuvalla lapsella on oikeus

- o yksityisyyteen; kukaan työntekijöistä ei kerro lapsen tai hänen perheensä asioista ilman lupaa muille ihmisille lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää lukuun ottamatta
- o intimitteettisuojaan; Kaikussa jokaisella on oikeus säilyttää oma intimitteettinsä ja henkilökohtainen reviirinsä, kunhan lapsi ei toiminnallaan vahingoita itseään tai muita henkilöitä
- o henkilökohtaiseen vapauteen; Kaikussa jokaisella on oikeus omiin mielipiteisiin, näkemyksiin ja toimintaan, kunhan ei niillä vahingoita itseään tai muita henkilöitä
- o koskemattomuuteen; Kaikussa on jokaisella oikeus henkiseen ja fyysiseen koskemattomuuteen kunhan ei toiminnallaan vahingoita itseään tai muita henkilöitä tai omaisuutta

Kaikussa asiakas nähdään oman elämänsä avainhenkilönä. Jokaisen ihmisen ihmisarvoa kunnioitetaan ja asiakas kohdataan arvostaen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista kunnioitetaan kuulemalla asiakkaan mielipiteitä ja tarjoamalla mahdollisuuksia omista sekä yhteisön asioista päättämiseen. Asiakasta informoidaan käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista, mikäli hän on erimielinen asiassaan.

#### **Suunnitelma miten rajoitustoimenpiteiden tarvetta pyritään vähentämään:**



Kaikussa toimitaan Fieteriin laaditun hyvää kohtelua koskeva suunnitelma. Suunnitelmassa on eroteltu kasvatuksellisten seuraamusten ja rajoitustoimenpiteiden eroja. Suunnitelma päivitetään vuosittain marraskuussa yhdessä lasten kanssa. Suunnitelman laatimisesta vastaavat yksikönjohtajat Niina Rupponen ja Anniina Karjamäki.

Rajoitustoimenpiteiden toteuttamisesta on annettu tarkat kirjalliset ohjeet henkilökunnalle. Näin pyritään huolehtimaan siitä, että rajoituksia toteutetaan vain niitä vaativissa tilanteissa.

Henkilökuntaa koulutetaan ennaltaehkäisemään kasvatuksellisin ja hoidollisin keinoin rajoitustilanteita sekä hoitamaan tilanteet hallitusti ja hoidollisesti. Rajoitustoimenpiteistä ja niiden toteuttamisesta keskustellaan henkilökuntapalaverissa tilanteen niin vaatiessa. Henkilökunta työskentelee arjessa kuntouttavasta ja hoidollisesta näkökulmasta. Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen on aina perusteltua ja lapsen edun mukaista.

#### **Kuvaus rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta:**

Rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan lapsi- ja yksikkökohtaisesti. Tarpeen mukaan rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia arvioidaan myös lapsen sosiaalityöntekijän, vanhempien ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

#### 3.4 Muistutuksen ja kantelun tekeminen sekä käsittely

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 sosiaaliasiamieheen, jos tarvitset apua ja neuvoja asian käsittelyssä.

#### **Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:**

Vaihde 06-415 4111 (ma 12.30 -14, ti-to 8.30 -10)

[kirjaamo@hyvaep.fi](mailto:kirjaamo@hyvaep.fi)

[Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue](#)

#### **Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:**

Suojaamaton sähköposti: [sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi).

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: [turvaposti.hyvaks.fi](mailto:turvaposti.hyvaks.fi) - Sosiaaliasiavastaava.

p. 014 269 2600 arkisin kello 8–16.

#### **Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:**

Ma-pe klo 8-14.

p. 0405079303

Sähköpostiosoite: [sosiaaliasiavastaava@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi) (suojaamaton sähköposti)

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.

Kaiku

Yksikönjohtaja Anniina Karjamäki

Törnäväntie 30 A

60200 Seinäjoki

anniina.karjamaki@fieteri.fi

Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit tehdä ilmoituksen omalle sosiaalityöntekijälle tai kantelun lupa- ja valvontavirastolle.

Tee kantelu lupa- ja valvontavirastoon.

Ohjeet kantelun tekemiseen lupa- ja valvontavirastolle löydät verkkosivuilta: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

Vaihde 06-415 4111 (ma 12.30-14, ti-to 8.30-10)

[kirjaamo@hyvaep.fi](mailto:kirjaamo@hyvaep.fi)

[www.omaep.fi/digitaaliset-palvelut](http://www.omaep.fi/digitaaliset-palvelut)

Kantelun voi tehdä muistutuksen jälkeen joko Lupa- ja valvontavirastolle tai Eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Länsi- ja Sisä-Suomen lupa- ja valvontavirasto:

<https://lrv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajan-omavalvonta>

Eduskunnan oikeusasiasiavastaava

00102 Eduskunta

09-4321

[oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

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

### 3.5 Henkilöstö



## **Ympäri vuorokautinen laitoshoido**

9,67 ohjaajaa hoito- ja kasvatustyössä (sis. 0,5 yksikönjohtaja hoito- ja kasvatustyössä)  
0,5 yksikönjohtaja hallinnollisessa työssä (toimintayksikön vastuuhenkilö)

Asiakaspaikkoja 7. Henkilöstön suhde lapsiin 1,4.

### **Henkilöstön rakenne**

Sosionomi yamk (yksikönjohtaja)	1 työntekijä
Sosionomi amk (sosiaali ohjaaja)	4,17 työntekijää
Sairaanhoitaja amk (sairaanhoitaja)	3 työntekijää
Kouluasteen tutkinto (ohjaaja)	3 työntekijää

### **Henkilöstön määrä työvuoroissa/yksikkö:**

Aamuvuoro: 1-3 työntekijää

Iltavuoro: 2-4 työntekijää

Yövuoro 1 työntekijä

### **Varahenkilöstön määrä Fieterissä:**

1 ohjaaja

### **Ilmoituksenvarainen toiminta Kaikussa:**

0,05 ohjaajaa

perhetyö (lapset ja nuoret)	1 asiakaspaikka
jälkihuolto	1 asiakaspaikka

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. Ilmoituksenvaraisen toiminnan suhteen noudatetaan samoja periaatteita.

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.

Yksikönjohtaja seuraa ja valvoo henkilöstön ammattipätevyyksiä ja ammattioikeuksia ja vastaa henkilöstön lainmukaisuudesta.

Yksikönjohtaja tarkistaa työntekijältä ennen työsuhteen alkamista rikosrekisteriotteen lasten kanssa toimimiseen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) ja pitää näistä kirjaa. Rikosrekisteriotteet tarkistetaan myös opiskelijoilta työharjoittelun alkaessa.

Fieterissä perehdytetään uudet työntekijät, sijaiset, opiskelijat sekä pidempään työstä poissa olleet työntekijät Fieterin 6-vaiheisen perehdytysohjelman mukaan. Tämän lisäksi työntekijöiden ja opiskelijoiden



saatavilla on perehdytyskansio. Henkilöstölle varataan säännöllisesti mahdollisuus kahdenkeskiseen keskusteluun esihenkilön kanssa riittävän osaamisen varmistamiseksi ja henkilökohtaisen osaamisen vahvistamiseksi. Koko henkilöstöä koskevaa ohjeistusta annetaan henkilökuntapalaverissa. Henkilöstön osaamista kehitetään jatkuvasti kulloisenakin toimintavuonna tarjottavalla yksikön profiilin ja henkilöstön olemassa olevan osaamisen näkökulmasta tarpeellisella koulutuksella.

Turvallisuus näkökohtia pidetään perehdytyksessä ensisijaisen tärkeinä. Lisäksi ohjaajan tehtävänä on perehdyttää uutta työntekijää käytännön asioihin arjessa.

Harjoitteluun tulevalle opiskelijalle nimetään vakituisesta henkilöstöstä työpaikkaohjaaja. Työpaikkaohjaajan vastuulla on huolehtia, että opiskelija saa riittävän perehdytyksen Kaikun toimintaan, käytäntöihin, turvallisuusohjeisiin sekä asiakastyön periaatteisiin.

Opiskelijalle tarjotaan säännöllistä palautetta ja mahdollisuus reflektoida omaa oppimistaan ohjaajan kanssa. Työyhteisö sitoutuu luomaan turvallisen ja kannustavan oppimisympäristön, jossa opiskelijaa kohdellaan tasavertaisena työyhteisön jäsenenä. Mahdollisiin ohjaukseen liittyviin haasteisiin puututaan viivytyksettä yhteistyössä opiskelijan ja oppilaitoksen kanssa. Yksikönjohtaja nimeää yksikön viikkotyöjakoon opiskelijan ohjaamisesta yksittäisessä työvuorossa vastuussa olevan työntekijän.

Lisäksi henkilöstön sitoutumiseen ja vaihtuvuuteen pyritään vaikuttamaan hyvällä johtamisella, kilpailukykyisellä palkkauksella sekä työhyvinvointiin panostamalla ja tarjoamalla henkilöstölle osaamista tukevaa koulutusta sekä työnohjausta.

Työntekijöiden käytössä on seuraavat perehdytys- ja kertausmateriaalit:

Fieterin perehdytyskansio  
Kaikun omavalvontasuunnitelma  
Kaikun säännöt  
Fieterin tietoturvasuunnitelma  
Fieterin valmiussuunnitelma

Materiaaleja päivitetään vuosittain vuosikellon mukaan.

### *3.5.1 Henkilöstön riittävyyden seuranta*

Henkilöstön määrä on mitoitettu palvelun luvassa. Henkilöstön määrää arvioidaan myös työvuorosuunniteluissa, viikoittaisissa yksiköiden johtajien maanantaipalaverissa sekä päivittäin äkillisissä tilanteissa. Yksikössä on selkeät toimintaohjeet sijaisten hankintaan.

### *3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi*

Toimimme tiiviissä yhteistyössä lasten sidosryhmien kanssa. Asiakassuunnitteluneuvottelussa sovitaan yhteistyötahot, joihin lapsen asioissa ollaan yhteydessä. Vastuuhenkilöinä toimivat yksikönjohtaja ja lapsen omaohjaajat.



### 3.7 Toimitilat ja välineet

Asiakkaiden käytössä olevat tilat on tarkastettu ja todettu toiminnalle sopiviksi. Fieterin tilat on tarkastettu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toimesta 2024 sekä terveystarkastajan toimesta vuonna 2025.

Tiloissa on huomioitu asiakkaan yksilölliset tarpeet ja yhteisöllisyys. Tilat mahdollistavat myös lapsiryhmän jakamisen pienempiin ryhmiin.

#### 3.7.1 Toimitilojen riskit ja riskienhallinta

Fieterin tiloissa on tehty kattava remontti vuonna 2017. Kiinteistöhuoltoyritys huolehtii kiinteistön ylläpidosta ja huollosta huoltosopimuksen mukaisesti. Kiinteistöön, tiloihin tai laitteistoihin liittyvistä epäkohdista työntekijä tekee poikkeamailmoituksen yksikönjohtajalle. Sisäinen auditointi tehdään vuosittain kiinteistön omistajan toimesta. Tämän pohjalta tehdään kiinteistön viisivuotinen toimenpidesuunnitelma. Palotarkastus on tehty 2024. Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain, tai tarvittaessa, ja on henkilöstön saatavilla.

Työsuojelusta vastaavat tekevät kerran kuukaudessa työturvallisuuskierroksen, jonka aikana tehdään työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja. Henkilökunnan käytössä olevan turvahälytysjärjestelmän toiminta testataan säännöllisesti. Yksikössä käytössä olevien laitteiden käyttöohjeet löytyvät toimistossa olevasta kansioista.

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. Omavalvontaan liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksessä, ja tarkemmat toimintaohjeet löytyvät perehdytyskansioista.

#### 3.7.2 Puhtaanapito ja hygienia

Yleisten tilojen perusteellisemmasta siivouksesta huolehtii paikallinen siivousalan yritys. Lisäksi hygieniatasoa pidetään yllä päivittäin ylläpitosiivouksin. Lastenhuoneiden siivouksista huolehtivat lapset itse yhdessä aikuisen kanssa. Kaikki pyykkihuolto tapahtuu lasten ja henkilökunnan toimesta.

Jätehuollosta on tehty sopimus paikallisen jätehuoltoyrityksen kanssa. Sopimus mahdollistaa kierrättämisen.

#### 3.7.3 Tietoteknologiset järjestelmät ja tietosuojat

Asiakastietojärjestelmänä käytetään Myneva Oy:n Nappulaa. Nappula on Valviran hyväksymä asiakastiedonjärjestelmä. Asiakastietojärjestelmän osalta toimitusjohtaja varmistaa, että asiakastietojärjestelmä löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä ja on Kanta-yhteensopiva. Tarkemmat tiedot löytyvät Fieterin tietoturvasuunnitelmasta.

Yksikönjohtaja vastaa Kaiku-yksikön asiakastietojen käsittelystä yksikössä.

Fieterissä noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa, käsittelyssä sekä salassapitosäännösten toteuttamisessa mitä lait ja hyvinvointialueiden tietosuojaselosteet velvoittavat. Hyvinvointialueiden



tietosuojaselosteet löytyvät Fieterin perehdytyskansiossa. Asiakastietojen raportoinnista ja käsittelystä kerrotaan tarkemmin perehdytyskansiossa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan hyvän kirjaamistavan tapaisesti asiakasta koskevaa asiakastietoa. Kirjaamisesta tietojärjestelmien toimintahäiriön aikana on tarkemmat ohjeet Fieterin varautumissuunnitelmassa.

Jokainen työntekijä/opiskelija allekirjoittaa työsuhteen/harjoittelun alussa Fieterin tietojen ja tietojärjestelmien käyttö ja salassapitosopimuksen. Lisäksi jokaiselle luodaan omat tunnukset asiakastietojärjestelmään, jossa hänelle määritellään tarvittava tietojen käsittelyä vastaava rooli ja oikeudet. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa työnantajalle, mikäli rooli estää hänen työntekoansa tai oikeudet ovat liian laajat.

Tietosuojaloukkauksen ilmetessä työntekijä ilmoittaa siitä viipymättä suullisesti yksikönjohtajalle tai muuna aikana Fieterin päivystäjälle. Suullisen ilmoituksen lisäksi työntekijä tekee viipymättä poikkeamailmoituksen asiasta ja toimittaa sen yksikönjohtajalle. Tietosuojaloukkauksesta ilmoitetaan välittömästi rekisterinpitäjälle (Hyvinvointialue). Rekisterin pitäjä ilmoittaa asiasta 72h kuluessa tietosuojavaltuutetulle (sähköinen lomake tietosuojavaltuutetun nettisivuilla).

Lisäksi tietosuojaloukkauksesta tehdään selvitys asiakkaalle, hänen huoltajalleen ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Fieteri tekee tarvittaessa ilmoituksen kyberturvallisuuskeskukseen sekä rikosilmoituksen poliisille.

Tarkemmat asiakastietojen järjestelmään liittyvät suunnitelmat löytyvät Fieterin tietoturvasuunnitelmasta. Tietoturvasuunnitelma on työntekijöiden nähtävillä perehdytyskansiossa ja valvontaviranomaisten nähtävillä pyydettyäessä. Asiakirja on salassa pidettävä.

Tietoturvasuunnitelman vastuuhenkilönä toimii toimitusjohtaja. Tietoturvasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Edellinen tietoturvasuunnitelman päivitys tehtiä 24.9.25.

#### *3.7.4 Lääkinnälliset välineet*

Lääkinnälliset laitteet ovat asiakaskohtaisia, lukuun ottamatta kuumemittaria, verenpainemittaria ja henkilövaakaa. Fieterin lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan tehtäviin kuuluu laitteiden ja tarvikkeiden kunnon seuranta sekä kalibrointi määräajoin lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi hän tekee laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoituksen Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

#### *3.8 Lääkehoitosuunnitelma*

Fieterin lääkehoidosta ja lääkehoitosuunnitelmasta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Veera Mikkilä yhdessä toiminnanjohtajan ja yksikönjohtajien kanssa. Lääkehoitosuunnitelma sekä henkilökunnan lääkeluvat tarkistetaan ProEdun lääkärin toimesta. Kaikun lääkehoidosta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään yksiköiden lääkehoitovastaavien, lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan ja toiminnanjohtajan toimesta kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 12.11.2025. Fieterin lääkehoitosuunnitelmaa säilytetään perehdytyskansiossa.



### 3.9 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikussa asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikönjohtaja. Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytysprosessi kirjataan ja sitä seurataan yksikönjohtajan ja toiminnanjohtajan toimesta.

Työntekijä suorittaa vuosittain tietoturvakoulutuksen ja toimittaa todistuksen työnantajalle. (Tietosuojan abc julkishallinnon henkilöstölle)

Myöhempi osaaminen varmistetaan käymällä läpi ohje tietosuojasta ja asiakirjahallinnosta vuosittain henkilökuntapalaverissa helmikuussa. Vuosittain helmikuun aikana työntekijät varmistavat tietosuojaosaamisensa suorittamalla Tietosuojan abc julkishallinnon henkilöstölle-tentin. Lisäksi työntekijöiden tulee lukea ja kuitata Fieterin Tietoturvasuunnitelman ja he voivat vaikuttaa sen laatimiseen kommentein.

#### **Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta**

Lasta koskevien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii sijoittava hyvinvointialue. Fieteri on henkilötietojen käsittelijä.

Sijoituksen aikana päivittäisraportointi tapahtuu Nappula-asiakastietojärjestelmässä. Paperiset asiakastiedot säilytetään yksikönjohtajan toimistossa kassakaapissa.

Lapselle itselleen kuuluvat asiakirjat annetaan lapselle säilytettäväksi tai säilytetään lapsen pyynnöstä yksikön kassakaapissa. Lapsi voi pyytää nämä asiakirjat itselleen, milloin haluaa luettavaksi.

Lapsen sijoituksen loputtua Fieteri kokoaa kaikki lasta koskevat asiakirjat ja lähettää ne arkistoitavaksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lapselle itselleen kuuluvat asiakirjat siirretään lapsen mukana tai luovutetaan täysi-ikäiselle lapselle itselleen. Asiakkaan tiedot poistetaan Nappula-asiakastietojärjestelmästä.

Ilmoituksenvaraisen toiminnan asiakkaat on eroteltu muista yksikön lapsista omaan asiakastietojärjestelmän kansioon. Tähän kansioon on pääsy vain niillä henkilöillä, jotka toteuttavat asiakkaan sosiaalihuoltoa sekä yksikönjohtajalla. Tietyin osin myös laskutuksesta vastaavalla henkilöllä.

#### **Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan asioissa toimivien kanssa**

Tiedonkulku järjestetään sujuvaksi yhteistyötahon kanssa sopien ja se voi tapahtua suullisesti tai kirjallisesti salassapitosäädökset ja viestinnän turvallisuustekijät huomioiden. (Sosiaalihuollon asiakaslaki 20§, Julkisuuslaki 29§) Fieterissä on käytössä turvaposti. Lapsen asuessa Fieterissä huoltajat osallistuvat lapsensa palaverihin ja käynteihin mahdollisuuksien mukaan. Huoltajien tiedonsaanti varmistetaan vähintään viikoittaisilla kuulumissoitoilla. Huoltajien, koulun, terveydenhuollon sekä muiden tahojen kanssa sovitaan yhteydenpidon järjestämisestä esim. Asiakassuunnitelmanneuvottelussa.

Fieterin tietosuojavastaava

Aino Vehkaoja

[aino.vehkaoja@fieteri.fi](mailto:aino.vehkaoja@fieteri.fi)



### 3.10 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Fieterissä vaalitaan avointa palautekulttuuria. Palautetta voidaan antaa niin hyvissä, kuin kehittämistä vaativissa asioissa päivittäin. Kaksi kertaa vuodessa kerätään kirjallinen asiakaspalaute. Lapsilta palaute kerätään paperisella lomakkeella, huoltajille ja yhteistyökumppaneille lähetetään sähköinen kysely. Kirjallinen palaute lapsilta ja huoltajilta kerätään myös sijoituksen päättyessä. Sosiaalityöntekijän kanssa palaute kerätään suullisesti.

Fieterin henkilöstöltä kerätään palautetta kehityskeskusteluissa, henkilökuntapalaverissa, riskikartoituksella, poikkeamakaavakkein sekä päivittäisissä keskusteluissa. Näiden lisäksi palautetta saadaan erilaisten kyselyiden kautta, mm. opinnäytetyöt.

#### **Asiakaspalautteen hyödyntäminen**

Kirjallisesti saatu asiakaspalaute analysoidaan ja hyödynnetään toimintaa arvioidessa sekä kehitettäessä. Yksittäisiin palautteisiin reagoidaan tilanteen mukaan ja korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi. Perehdytyskansioon on kirjattu, miten palautteet käsitellään. Palauteet ohjaavat ja motivoivat työntekoa oikeaan suuntaan kannustamalla työntekijöitä perusteltuihin valintoihin työssään ja käymään keskustelua asiakkaiden sekä läheisten kanssa.



#### 4. Omavalvonnan riskienhallinta

Omavalvonnan riskienhallinta on osa jokaisen työntekijän jokapäiväistä työtä työpaikalla. Yksikönjohtajan tehtävä on huolehtia siitä, että jokaisella on riittävä tieto ja osaaminen riskien tunnistamiseen ja niistä ilmoittamiseen. Kaiku-yksikössä keskeisimmät riskit liittyvät lapsen väkivaltaiseen käyttäytymiseen toisiaan kohtaan satunnaisesti ulkopuolelta tuleviin uhkiin. Ilmoituksenvaraisen toiminnan keskeisimmät riskit liittyvät asiakastyön kirjaamiseen. Kaikussa riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

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

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

Riskejä havainnoidaan jatkuvasti työssä. Riskeistä ilmoitetaan yksikönjohtajalle, 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.

##### **Työn riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennakointi**

- Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa määritellään kasvatukseen lapsen tarpeita vastaviksi.
- Kasvatuskeskustelut
- Lapsiryhmää jaetaan tarvittaessa ja annetaan yksilöllistä aikaa lapselle.
- Työntekijät on ohjeistettu toimimaan ulkopuolisen vaaran uhatessa.
- Rajoitustoimenpiteiden oikea-aikainen ja lainmukainen käyttö.
- Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti riskien hallintaan (esim. Turvallinen kiinnipito, EA, hygieniapassi, lääkehoito) ja akuuteista riskeistä tiedotetaan talonsisäisellä viestikanavalla.
- Varautumissuunnitelmaan on kirjattu hygieniaohteet ja ohjeet infektioiden torjumiseksi.
- Fieterissä on käytössä väkivallan seurantataulukko yksiköittäin ja johtoryhmä arvioi työn riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita niiden esiin tullessa tai/ja työsuojeluvaltuutetun riskikartoituksen mukaan
- Henkilökuntapalaverissa käydään läpi työn riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita sekä ohjataan henkilökuntaa tunnistamaan niitä tilanteiden esiin tullessa. Tilanteita kerrataan vuosittain henkilökuntapalaverissa vuosikellon mukaisesti.
- Fieterin perehdytysohjelmaan kuuluu työn riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden tunnistamista ja ennakointiä.
- Riskikartoituksen tuloksia tarkastellaan vuosittain henkilökuntapalaverissa
- Huolehditaan, että henkilökuntaa on tarpeeksi lasten tarpeisiin nähden.

##### 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 Riskipulssi-järjestelmään, jossa kategorioita riskeille ovat:

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

Jokainen ilmoitus käsitellään ja sen osalta tehdään vaadittavat toimenpiteet.

Työntekijän tunnistaessa riskin tai epäkohdan, hän toimii välittömästi sen minimoimiseksi. Tilanteen jälkeen työntekijä tekee tilanteesta kirjallisen poikkeamailmoituksen. Epäkohtien ja riskien käsittelystä on tarkemmat ohjeet perehdytyskansiossa. Sairauslomaan johtavat työtapaturmat käsitellään tapaturmatutkaa hyödyntäen.

Valvojan viranomaisen antamat selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään johtoryhmässä sekä henkilökuntapalaverissa. Akuuteissa tilanteissa tiedotus Nappula-asiakastietojärjestelmän viestivihossa niin sanotussa kiinnitetyssä viestissä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille seuraavasti:

Henkilökunnalle:

- henkilökuntapalaverissa
- sähköpostitse
- Nappulan viestivihossa
- tavattaessa

Yhteistyötahoille:

- aina puhelimitse
- lisäksi kirjallinen tiedote suunnitelluista/tehdystä korjaavista toimenpiteistä

Vastuu yksikön sisäisestä tiedottamisesta on yksikönjohtajalla ja koko Fieteriä koskevassa tiedottamisessa toiminnanjohtajalla. Toimitusjohtaja on vastuussa Fieterin ulkoisesta tiedottamisesta.

#### *4.2.1 Henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus*

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus on työntekijän lakisääteinen velvollisuus puuttua epäkohtiin ja suojella asiakkaita. Se jakaantuu kolmeen pääalueeseen: epäkohtailmoitukseen, huoli-ilmoitukseen ja vaitiolo- ja vaitiolovelvollisuuden murtavaan ilmoitukseen.

**Ilmoitusvelvollisuus epäkohta ja vaaratapatumissa sekä kaltoinkohtelusta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta)**



Jos huomaat tai saat tietää epäkohdan tai sen uhan asiakkaan hoidossa, huolenpidossa tai kohtelussa, sinun on ilmoitettava siitä viipymättä yksikön vastuuhenkilölle. Velvollisuus koskee esimerkiksi kaltoinkohtelua tai sitä, että palvelut eivät vastaa myönnettyä päätöstä tai lainsäädäntöä. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäännösten estämättä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijänä tai palveluntuottajana sinulla on lakisääteinen velvoite ilmoittaa asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta salassapitosäännösten estämättä. Jos kuulut henkilöstöön, tee ilmoitus yksikönjohtajalle tai toiminnanjohtajalle. Jos ilmoittamaasi asiaa ei korjata viivytyksettä, on sinulla velvollisuus ilmoittaa siitä lupa- ja valvontavirastolle sekä toimintaa valvovalle viranomaiselle. Sinuun ei saa kohdistaa vastatoimia tekemäsi ilmoituksen seurauksena.

Palvelun tuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:

*Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmeneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.*

### **Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (Lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki)**

Sote-ammattilaisilla on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä kunnan sosiaalitoimeen, jos heidän tiedossaan on henkilö, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan.



Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ilmoittaa sosiaaliviranomaisille, jos hän on tehtävässään saanut tietää lapsesta, jonka hoidon tai huolenpidon tarve, elinolosuhteet tai turvallisuus vaativat selvittämistä. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

#### **Ilmoitus viranomaiselle vakavissa uhkatilanteissa**

Laissa on säädetty velvollisuudesta ilmoittaa salassa pidettäviä tietoja poliisille silloin, kun se on välttämätöntä jonkun henkeen tai terveyteen kohdistuvan vakavan uhan torjumiseksi.

#### **Ilmoitus toiminnan olennaisista muutoksista.**

Palveluntuottajalla on velvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaan ilmoittaa toiminnassaan tapahtuvista merkittävistä muutoksista.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§:n mukaisesti henkilöstöä muistutetaan epäkohtien ja vaaratilanteiden ilmoitusvelvollisuudesta vuosittain henkilökuntapalaverissa.

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

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruutta ja riskienhallintakeinojen toimivuutta sekä riittävyttä arvioidaan johtoryhmän kokouksissa ja työsuojelutoimikunnan kokouksissa 2-3 kertaa toimintavuoden aikana. Seuranta tehdään säännöllisesti yksikötasolla sekä koko Kaarian organisaation tasolla.

Epidemia- ja pandemiatilanteissa toimimisesta on laadittu erikseen ohjeet, jotka löytyvät varutumissuunnitelmasta. Lähtökohtaisesti Fieterissä toimitaan epidemioiden ja pandemioiden osalta Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä STM:n tilannekohtaisten ohjeiden mukaan. Hygieniaohteiden ja infektio- ja vaaratilanteiden toteutumista seurataan päivittäin sekä työtekijöiden ja yksikön toimesta.

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt on kuvattu kohdassa 4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.

#### **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**

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



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

Fieterin omavalvonnan toteutumista seurataan päivittäin toteutuvassa arkityössä. Omavalvonnassa keskeistä on hyvä perehdytys sekä omavalvontaan liittyviin asioihin säännöllisesti palaaminen. Fieterin perehdytyksessä ja henkilöstön kanssa käydään läpi omavalvontaan liittyviä asioita perustellusti läpi. Jokaisen työntekijän sitoutuminen omavalvonnan toteuttamiseen ja seurantaan on tärkeää.

Mikäli omavalvonnassa esitetyt asiat eivät toteudu, tulee niistä tehdä poikkeamailmoitus yksikönjohtajalle tai toiminnanjohtajalle. Muut kuin yksikön työntekijät voivat antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti kenelle tahansa Fieterin työntekijöistä.

omavalvonnan toteutumisen seuranta:

- uusien työntekijöiden perehdytykset sekä perehdytyskaavake
- päivittäinen seuranta arkityössä
- poikkeamailmoitukset
- vuosikalenteriin merkittyjen asioiden käsittely henkilökuntapalaverissa, johtoryhmässä tai muun työryhmän kokoonpanona
- henkilöstösuunnitelmassa
- rajoitustoimenpiteiden vuosikooste
- poikkeamailmoitusten ja muistutusten vuosikooste
- esihenkilötyö
- asiakaspalaute

### 5.1 Toimeenpano

Yksikönjohtaja vahvistaa omavalvontasuunnitelman. 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 Kaikussa tulostettuna. Omavalvontasuunnitelman poikkeama ja havaintoraportti tulee verkkosivuille neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tehdään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä otetaan ensi sijassa huomioon vallitseva lainsäädäntö sekä tilaajien ja valvojen vaatimukset, joita on noudatettava.

