

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	9
5.2 HOITO- JA KASVATUSSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	10
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU	11
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	16
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	19
6.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA.....	19
6.2 RAVITSEMUS	20
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	21
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	21
6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	23
6.7 Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)	24
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	24
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	24
7.2 HENKILÖSTÖ	24
7.3 TOIMITILAT.....	27
7.4 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	27
7.5 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	28
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	28
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	29
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	31
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	32
Lähteet.....	33

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Kirkkonummi	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Lastensuojelupalvelut Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2208132-3		Hyvinvointialue:	
Toimintayksikön nimi Attendo Tammikartano			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kirkkonummen kunta, Hyvänmielenkuja 4, 02880 Veikkola			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun sijaishuolto: 7 asiakaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Hyvänmielenkuja 4			
Postinumero 02880		Postitoimipaikka Veikkola	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Tajja Nyholm		Puhelin 0444072090	
Sähköposti taija.nyholm@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 14.1.2020			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Lastensuojelun sijaishuolto			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Kiinteistöhuoltopalvelut: Coor Kiinteistöhuolto Työnohjaus: Marko Lamberg Vartijasopimus: Securitas vartijapalvelut, ruokatarvikkeidenkuljetus: S-ryhmän Prisma.			

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

2.1 Toiminta-ajatus

Lapsi- ja nuorisopsykiatrinen osaaminen sekä neuropsykiatrian tuntemus ovat Tammikartanon erityisosaamisalueita. Työtä ohjaa nuorille verkostojen kanssa yhteistyössä tehty henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Yksilölliset tavoitteet ohjaavat viikko-ohjelman suunnittelua, joka toteutetaan omaohjaajan ja nuoren yhteistyössä. Henkilökohtaisen viikko-ohjelman tarkoituksena on tukea nuoren arjen sujuvuutta, jokaisen nuoren yksilöllisyys, erityispiirteet ja tavoitteet huomioiden. Tavoitteiden etenemistä arvioidaan kuukausikoosteissa ja samalla tarkastellaan omaohjaajan tekemää työtä nuoren tavoitteiden edistämiseksi. Koosteissa otetaan huomioon myös nuoren oma näkemys.

Tammikartanon yhteinen viikko-ohjelma sisältää nuorten kokouksen, siivouspäivän ja yhteisen tekemisen illan. Ryhmässä nuorilla on mahdollisuus harjoitella vuorovaikutustaitoja sekä toisten huomioon ottamista. Yhteisohoidon elementtejä hyödynnetään aina niiltä osin kuin se on mahdollista, yhteiset päivittäiset ateriat kuuluvat yksikön arkeen.

Tammikartanossa nuorten kanssa eletään mahdollisimman kodinomaista ja turvallista arkea. Nuorten kanssa keskustellaan siitä, mikä heidän mielestään on kodinomaista ja toiveisiin pyritään vastaamaan. Nuorten toiveiden kautta yksikön toimintaan on otettu mukaan mm. koirien mukana olo yksikössä sekä kavereiden mahdollisuus yö-kyläilyyn. Nuorille tärkeää tekemistä ovat juhlien järjestäminen, ruuan laitto ja leipominen.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot yksikössä ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Arvot näkyvät toiminnassa kokonaisvaltaisesti nuorten, huoltajan, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyritään ymmärtämään jokaisen nuoren tarpeita ja toiveita. Tammikartanossa tehty työ on laadukasta ja tulokset jaetaan avoimesti. Yksikössä tehdään asioita oikeaan aikaan, yksityiskohtiin kiinnitetään huomiota ja asiat tehdään perusteellisesti. Yksikön toimintaa kehitetään etsimällä ratkaisuja sieltä missä muut näkevät ongelmia. Yksikön henkilöstöllä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila. Yksikössä on systemaattisesti harjoiteltu palautteen antoa työryhmän kesken, jotta jokaisella henkilöstön jäsenellä on paras mahdollinen tuki oman ammatillisuuden kehittämiseen.

Sitoutuminen tarkoittaa ylpeyttä Tammikartanossa tehdystä työstä ja yksikön kuulumista osaksi Attendo Lastensuojelupalveluita. Tammikartanon yksikkö on luotettava, annetut lupaukset pidetään ja yksikköön kohdistetut odotukset pyritään ylittämään. Toiminta yksikössä on eettistä, läpinäkyvää ja rehellistä. Laadukas ja hyvin tehty työ ovat yksikölle tärkeitä arvoja.

Tammikartanossa pyritään välittämällä saamaan nuoret tuntemaan olonsa turvalliseksi. Jokaista nuorta kohdellaan kunnioittaen, heitä kuunnellaan ja toimintaa mukautetaan tarpeen mukaan. Arjessa korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Yksikössä työskennellään tiiminä, joka tukee toinen toisiaan. Tammikartanossa hyvinvoivat aikuiset ovat avain nuorten kuntoutumiseen ja hoidollisen ilmapiirin takaamiseksi on työryhmän kesken oltava luja luottamus ja yhteisymmärrys. Yksikössä tunteet näytetään aidosti ja sen eteen tehdään aktiivisesti töitä, että nuoret saavat kokea olevansa rakastettuja.

Attendo Lastensuojelupalveluiden toimintaperiaatteita ovat osallisuus, dialogisuus, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus ja turvallisuus. Yksikön toiminnassa toimintaperiaatteet näkyvät siten, että nuorten osallisuutta tuetaan kaikissa heidän elämäänsä vaikuttavien asioiden hoitamisessa. Dialogisuus lisää osallisuutta ja osallisuus lisää vaikuttavuutta ja hyvinvointia. Nuori on saatava osalliseksi, sillä kuntoutuminen ei voi tapahtua vain ohjaajan toimesta, vaan nuoren ja ohjaajan vuorovaikutuksen sisällä.

Työskentely yksikössä tapahtuu aina yhteistyössä nuoren perheen kanssa, koska perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa kuntoutustyön vaikuttavuutta. Vanhempia tuetaan huoltajina koko sijoituksen ajan. Työskentely perustuu nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan ja jokaisen perheen kanssa tehtävä työ suunnitellaan täten yksilöllisyys huomioiden. Tammikartanossa ollaan aktiivisesti yhteydessä huoltajiin nuoren arkisistakin asioista.

Riittävät resurssit ja osaava henkilöstö luovat turvallisen toimintaympäristön niin nuorille kuin työntekijöille. Yksikössä seurataan vaaratilaisiin liittyviä tekijöitä aktiivisesti ja kehitetään niiden ennakointiin liittyviä toimintatapoja.

Arvojen noudattamiseen osallistuu koko Tammikartanon henkilöstö esihenkilöiden ja ASKO (asiakaskokemus)-valmentajan johdolla. ASKO-valmentajana toimii Katariina Virtanen, joka huolehtii neljä kertaa vuodessa pidettävistä keskusteluista koko työryhmän kanssa. Keskusteluissa vahvistetaan arvojen mukaisen toiminnan sujuvuutta. ASKO-valmentaja laatii kvartaaleittain kirjeen sosiaalityöntekijöille ja nuorten huoltajille, joissa avataan yksikön tapahtumia, yhteisen tekemisen iltoja ja yleisiä kuulumisia.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Tammikartanossa on tehty erillinen riskikartoitus, jota seurataan ja täydennetään tarpeen mukaan tai vähintään vuosittain. Riskikartoituksessa on otettu myös kantaa ja esitetty toimenpiteet, joilla riskit minimoidaan.

Tammikartanossa mahdollisia riskejä ovat:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, väkivallan uhka, infektiot ja tarttuvat taudit, kriisi- ja väkivaltatilanteiden purkamisen viivästyminen tällaisen tapahtuneen jälkeen; defusing ja debriefing sekä mahdollinen ohjaus työterveyspsykologille.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** sijaisilla ei ole lääkelupia, lääkehoidon vastuut epäselviä, annetaan tai meinataan antaa väärä lääke väärälle ihmiselle, virheelliset lääkelistat tai lääkemuutoksen päivittämisen yhteydessä tapahtuva virhe.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** henkilötietojen käsittely, henkilöstö ei ole suorittanut GDPR-koulutusta, vaitiolovelvollisuudesta huolehtiminen; missä ja mitä puhutaan.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** ei ole riittävästi henkilöstöä, epäselvät tehtävän kuvat, nuoren katoaminen tai karkaaminen, väkivallan uhka tai väkivalta.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** tapaturmat, tulipalo.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Ei tiedoteta riittävästi, ei huolehdita siitä, että välttämätön tieto tulee tiedoksi kaikille.
- **Ympäristöön liittyvät riskit:** Lähistöllä on iso tehdas, josta voi seurata kemikaalivuotoa.
- Kaikkiin yllä oleviin riskeihin on varauduttu Tammikartanossa ja toimintaohjeet ovat olemassa, joilla niitä ehkäistään.

3.2 Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskienhallinnasta sekä huolehtia

omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

3.3 Riskienhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

Yksikössä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä. Yksikössä kirjataan kaikki poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ja ne käsitellään työryhmän kanssa kuukausittain työryhmäpäivien yhteydessä. Tällöin myös pohditaan, miten poikkeamia voidaan jatkossa ehkäistä. Kasvatusjohtaja laatii kuukausittain raportin aluepäällikölle, jossa listaa kaikki poikkeamat ja läheltä piti- sekä uhkatilanteet.

Poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden jatkuva seuraaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään työryhmän yhteisessä palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina tarpeen mukaan.

3.4 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Jokainen henkilöstö on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit.

1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilöstö kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asiakastietojärjestelmään tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin poikkeamahuomiona. Kasvatusjohtaja kerää työryhmäkokouksiin tiedot kaikista raportoiduista poikkeamista ja työryhmän kesken käsitellään yhdessä, miten niitä voidaan jatkossa ehkäistä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu- ja turvallisuuspoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Yksikön henkilöstö käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilöstön kanssa kuukausittain. Tällöin myös käydään keskustelua ja sovitaan toimenpiteistä, joilla poikkeamia ehkäistään jatkossa. Näiden toimintatapojen jalkautumista seurataan kuukausittain kokouksissa. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa kasvatusjohtaja. Kasvatusjohtaja listaa kuukausittain poikkeamat ja uhkatilanteet KPI-raporttiin, joka lähetetään aluejohtajalle. Johtajien kuukausikokouksissa käydään näitä läpi ja tarkastellaan etenkin, onko riittävät ja asianmukaiset toimenpiteet tehty.

3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksissa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

4. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilöstöä viestillä asukastietojärjestelmän kautta, kerrotaan perehdytyksessä sekä muistutetaan työryhmäpalavereissa. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen vastaanotetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation kirjallista raportointia varten eri riskitilanteisiin tai poikkeaviin tapahtumiin liittyen.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä työntekijöiden kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Tammikartanossa koko henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä sen päivittämiseen. Henkilöstö osallistui omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin yhteisissä kokouksissa kuten kuukausi palaverissa sekä yhteistoimintakokouksissa. Yksikön esihenkilö on viimeistellyt suunnitelman, jonka jälkeen kaikki työntekijät perehtyvät valmiiseen omavalvontasuunnitelmaan ja allekirjoituksellaan kuittaavat sisäistäneensä sen sisällön. Omavalvonta sisältyy uuden henkilöstön perehdytysohjelmaan, ja perehdytyksen yhteydessä omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän kanssa.

Yksikön esihenkilönä toimii kasvatusjohtaja Taija Nyholm.

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on arjen työväline ja se tuo läpinäkyvyyttä toimintaan. Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön kasvatusjohtaja, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Kasvatusjohtaja päivittää omavalvontasuunnitelman yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Mahdolliset muutokset toimintatapoihin ja käytäntöihin pyritään päivittämään omavalvontasuunnitelmaan viipymättä päivitystarpeen tunnistamisen jälkeen. Mikäli valvontaviranomainen huomaisi virheitä tai puutteita omavalvontasuunnitelmassa, omavalvontasuunnitelma päivitetään tai korjataan viivytyksettä. Omavalvontaan tulleet muutokset käydään läpi henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa. Esihenkilö seuraa aktiivisesti muuttuneiden käytäntöjen jalkautumista.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan kerran vuodessa, huhtikuun henkilöstöpalaverissa, vaikka suunnitelmaan ei olisi kirjattu muutoksia.

4.3 Oma-ohjautusuunnitelman julkisuus

Oma-ohjautusuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Tammikartanossa oma-ohjautusuunnitelma on molempien osastojen toimiston seinällä sekä kansioissa, jotka pitävät sisällään kaikki muutkin yksikön toimintaa ohjaavat suunnitelmat. Olohuoneessa säilytetään kansiota, jonne arkistoidaan nuorten kokoukset sekä oma-ohjautusuunnitelma. Tämä kansio on kaikkien saatavilla ja luettavissa. Yksikköön sijoitettaville nuorille ja heidän perheilleen kerrotaan oma-ohjautusuunnitelmasta, sekä siitä missä se sijaitsee.

Yksikön oma-ohjautusuunnitelma löytyy myös yksikön kotisivulta sekä yksikön sisäisestä intrasta.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Nuorella on oikeus saada asianmukaista ja laadukasta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Nuorta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Nuoren toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä nuoren kanssa. Jos nuori ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on hänen tahtonsa selvitettävä yhdessä nuoren laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Kasvatustyön suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan jo ennen nuoren tuloa yksikköön ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä, jolloin nuorelle tai hänen läheisilleen kerrotaan Tammikartanon toiminnasta sekä toimintaperiaatteista sekä arvoista. Yhteydenoton yhteydessä tiedustellaan nuoren toiveista ja mieltymyksistä. Varsinainen palvelutarpeen arviointi alkaa nuoren muutettua yksikköön.

Nuoren muutettua Tammikartanoon omaohjaaja tutustuu häneen ja tekee alkuhaastattelun kolmen ensimmäisen päivän aikana. Myös huoltajien alkuhaastattelu pyritään tekemään mahdollisimman pian. Huoltajille annetaan yksikön toiminnasta esite, johon on kirjattu Tammikartanon toimintaperiaatteet, esimerkki viikko-ohjelma sekä yhteydenottokanavat sekä omaohjaajan nimi. Nuoren kanssa laaditaan heti viikko-ohjelma ja käydään läpi Tammikartanon toimintatapoja ja arjen struktuureja. Omaohjaaja auttaa nuorta purkamaan tavarat ja järjestelmään huoneen kotoiseksi. Arkisen yhdessä olon lomassa alkaa aktiivinen tutustuminen ja nuoren voimavarojen ja haasteiden kartoittaminen.

Palvelutarpeen arviointia tehdään nuoren arjessa. Ensimmäisen vajaan kahden kuukauden ajalta kirjoitetaan alkuarviointi kooste, jossa tulee näkyviin nuoren tulotilanne ja yksikölliset tarpeet. Omaohjaaja työskentelevät aktiivisesti nuoren kanssa käyttäen eri menetelmiä. Tammikartanossa on käytössä verkkoalustalla oleva Nappulan toimintakykymittari. Tällä menetelmällä kartoitetaan yhdessä nuoren kanssa hänen tarpeitaan, haasteita sekä vahvuuksia sekä lisätään ja syvennetään ohjaajan ja nuoren välistä keskustelua.

Tammikartanossa käytetään monipuolisesti myös Umbrella-työkirjaa, verkostokartta- ja sukupuu työskentelyä sekä erilaisia menetelmäkortteja. Tammikartanon isona vahvuutena on monipuolisen toiminnallisuuden hyödyntäminen sekä ohjaajien ammattitaito valita taitavasti valita kullekin nuorelle yksilöllisesti sopivaa ja kuntoutumista tukevaa toimintaa. Myös eläimiä hyödynnetään ja työntekijöiden mukana tulevat koirat ovat muodostuneet hyvin tärkeiksi monelle nuorelle.

5.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta

Hoito- ja kasvatussuunnitelma perustuvat lastensuojelulain 30§:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvetoon sekä nuoren arjessa saatavaan tietoon. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta alkaa heti nuoren muuttaessa yksikköön, ja se täsmentyy ensimmäisten viikkojen aikana. Suunnitelmaan kirjataan nuoren yksilöllinen tuen tarve 1kk kuukauden kuluessa nuoren muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat nuoren esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan, perheen haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen nuoreen. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö, sen laatii omaohjaaja yhdessä nuoren, perheen ja nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa painotetaan nuoren omia mielipiteitä ja näkemyksiä, lisäksi huoltajien näkemys huomioidaan. Hoito- ja kasvatussuunnitelma kirjataan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Omaohjaaja vastaa hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisen hoidon toteutumisesta. Päivittäisessä kirjaamisessa painottuu erityisesti hoito- ja kasvatussuunnitelmaan laaditut tavoitteet sekä muut siinä esiin nostettuihin asioihin.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäisten kirjausten, omaohjaaja keskustelujen ja kuukausikoosteiden avulla. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan vähintään kuukausittain ja suunnitelma tarkistetaan vähintään 2krt vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivityksen yhteydessä tarkastellaan erityisesti suunnitelman aiempien tavoitteiden toteutumista ja ohjaajien tekemää työtä tavoitteiden saavuttamiseksi. Nuoren oman mielipiteen ja näkemyksen kirjaamiseen panostetaan

Tammikartanossa. Suunnitelman arvioinnista ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti nuoren omaohjaaja.

Yksikön työntekijät perehtyvät kaikkien nuorten hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, ne ovat henkilöstön tärkein työkalu kokonaisvaltaisen kasvatustyön toteuttamisessa. Hoitopalaverissa keskustellaan nuorten hoitoon liittyvistä asioista sekä mietitään mahdollisimman hyviä ja laadukkaita ratkaisuja/keinoja nuorten hoito-ongelmiin/-haasteisiin. Nämä ratkaisuehdotukset käsitellään nuoren ja hänen huoltajiensa kanssa ja tarvittaessa ratkaisut/keinot päivitetään nuoren hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Yksikön kasvatusjohtaja seuraavaa jatkuvasti hoito- ja kasvatussuunnitelmien sekä päivittäisen kirjaamisen laatua ja kirjaamisen prosessia kuten sitä että hoito- ja kasvatussuunnitelmien päivitykset tehdään ajallaan ja asianmukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö ohjaa työntekijää tai koko henkilöstöä, jotta kirjaaminen vastaa Tammikartanon ohjeita ja laatuvaatimuksia sekä lakeihin kirjattuja ohjeita. Yksikön esihenkilö perehdyttää ja opastaa hoito- ja kasvatussuunnitelmien laadinnassa sekä päivittäisessä kirjaamisessa. Yksikössä järjestetään säännöllisesti koulutuksia hoito- ja kasvatussuunnitelmien laadunnasta sekä laadukkaasta päivittäisestä kirjaamisesta, jotta hoidon suunnittelulle ja kirjaamiselle luodaan parhaat edellytykset.

Esihenkilöt toteuttavat sisäistä auditointia hoito- ja kasvatussuunnitelmien ja kirjaamisen laatuun kerran vuodessa.

5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee jokaisen terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisen kunnioittaa. Oikeus päättää itseään koskevista asioista on kirjattu niin Suomen lakeihin kuin kansainvälisiin sopimuksiin. Päätöksenteon edellytyksenä on eri vaihtoehtojen ymmärtäminen ja seurauksien arviointi. Nuoren itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilöstön tehtävänä on huomioida nuoren toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttansa sekä tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella nuorella on kaksi omaohjaajaa, joiden tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä nuoren ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin nuoren yksilöllisyyttä.

Tammikartanossa nuoren itsemääräämisoikeutta huomioidaan ja sitä pyritään vahvistamaan koko sijoituksen ajan. Ennen sijaishuoltoyksikön valinnan vahvistamista nuorelle järjestetään tutustumiskäynti, jossa hänelle annetaan kattavasti tietoa Tammikartanon toimintatavoista, arvoista ja arjen rakenteista. Yksikössä on tehty nuoria varten ”Tervetuloa Tammikartanoon” esite, jossa avataan lyhyesti tärkeimpiä asioita. Alla muutama asia nuorille annettavasta esitteestä:

- Ohjaajat ovat täällä sinua varten ja auttavat kaikessa mahdollisessa parhaansa mukaan.
- Kunnioitus ja arvostava kohtelu kaikkia kohtaan kuuluu tärkeimpiin arvoihimme, joten toimithan itsekkin tämän mukaan.
- Huomioimme sinut yksilönä ja hyväksymme sinut juuri sellaisena kuin olet.

Tutustumiskäynnin aikana tai sen jälkeen sosiaalityöntekijä selvittää nuoren mielipiteen Tammikartanosta ennen kuin tekee päätöksen sijaishuoltopaikan vahvistamisesta.

Sijoituksen toteutuessa tehdään nuorelle alkuhaastattelu, jossa kerätään tietoa nuoren omista toiveista ja tuen tarpeesta. Työskentely pyritään järjestämään nuoren toiveita kunnioittaen, kuitenkin siten, että itsemääräämisoikeus on nuoren ikätasoista, eikä käänny häntä itseään vastaan. Turvallisuuden ja ikätasoisien kehityksen toteutumisen vuoksi tietyt asiat ovat aikuisjohtoisia. Nuoren hoitoa ohjaa hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon kirjataan nuoren tärkeät toiveet, tarpeet ja odotukset. Suunnitelma toimii hoidon perustana, jota hyödyntämällä henkilöstö huomioi nuoren yksityisyyden ja yksilöllisyyden päivittäisessä hoidossa sekä kohtaamisessa.

Koulupaikan valinnassa tai mahdollisuudessa jatkaa aiemmassa koulussa kuullaan aina nuorta. Tammikartanoon muutto ei tarkoita automaattisesti lähikouluun siirtymistä vaan mietitään koulun verkoston kanssa nuoren toive huomioiden kullekin paras mahdollinen vaihtoehto.

Nuoren yksityisyyden ja intymiteettisuojan vahvistamiseksi jokaisella nuorella on oma huone, jonka saa lukittua. Nuorella on mahdollisuus saada avain oman huoneen oveen. Ohjaajat koputtavat aina ennen huoneeseen menoa ja kunnioittavat tällä nuoren yksityisyyttä sekä yksilöllisyyttä.

Jokaista nuorta osallistetaan vaikuttamaan omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Nuoria valmistellaan ennen neuvottelua ja kannustetaan heitä osallistumaan. Usein myös omaohjaaja toimii neuvottelussa nuoren äänenä. Viikoittain pidetään yhteinen nuorten kokous, jossa kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan liittyviin päätöksiin ja nuoria kannustetaan tuomaan ajatuksia ja toiveita laajasti esille.

Tammikartanossa turvataan nuorten harrastusten jatkuminen ja nuorilla on omien mielenkiinnon kohteiden mukaan myös tutustua laajasti uusiin harrastusmahdollisuuksiin. Jokaisen nuoren läheisverkosto kartoitetaan ja nuorelle on oikeus pitää yhteyttä ystäviin, perheeseensä ja muihin läheisiin.

Yksikön hyvä kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu yksikön Hyvän kohtelun suunnitelmaan, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liite (Huom. oikean omavalvontasuunnitelman liite, ei oppimistehtävän liite).

5.3.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Ammattitaitoinen ja nuoret hyvin tunteva henkilöstö luo pohjan hyvälle hoidolle ja vahvistaa itsemääräämisoikeuden toteutumista. Hyvällä perehdytyksellä ja lastensuojelutyöhön kohdennetulla koulutuksella lisätään henkilöstön työnhallintaa ja osaamista. Henkilöstön rekrytointitilanteissa kiinnitetään huomiota hakijoiden vuorovaikutustaitoihin ja haastattelussa tuodaan ilmi Tammikartanon arvot ja toimintaperiaatteet sekä niiden tuomat odotukset. Laadukkaalla rekrytoinnilla, perehdytyksellä ja henkilökunnan koulutuksilla ennaltaehkäistään nuorten epäasiallista kohtelua.

Lainsäädännön puitteissa voidaan toteuttaa vain tarkoin harkittuja ja perusteltuja rajoitustoimenpiteitä, koska rajoitteiden käyttö loukkaa aina asiakkaan perusoikeuksia. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto. Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi sekä perustellusti ja lainmukaisen perusteen ollessa käsillä. Päätös käyttää rajoitustoimenpiteitä perustuu aina tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin käsillä olevan tilanteen olosuhteet ja tosiseikat huomioon ottaen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina kasvatustoimittaja, tai hänen määräämänsä yksikön ohjaaja ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Päätöksen rajoitustoimenpiteestä voi tehdä myös nuoren asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoitustoimenpiteen kuvaus, toimenpiteen peruste, toimenpiteen kesto, toimenpiteestä päättäneen nimi, toimenpiteen toteuttajan nimi sekä läsnä olleiden henkilöiden nimet. Lisäksi tarvittaessa kirjaukseen sisällytetään mahdollinen erityinen syy, mikäli tällainen on ollut käsillä.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja nuoren yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki,

ihmisoikeudet ja yksikön eettiset periaatteet huomioiden. Rajoituksen aikana huolehditaan nuoren yksilöllisistä tarpeista sekä perustarpeista.

Nuoren kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määrajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä. Rajoitustoimenpiteen jälkeen tehdään aina erillinen rajoitustoimenpiteen arviointilomake, joka lähetetään rajoitustoimenpiteen kanssa nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä nuoren huoltajille.

Sosiaali- ja terveys ministeriön tehtäviin kuuluu julkisen ja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon yleinen suunnittelu, ohjaus ja valvonta. Ministeriön alaisuudessa Valvira oh-jaa aluehallintovirastojen toimintaa, joiden tehtäviin kuuluu oman toimialueensa sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus ja valvonta. Ensisijainen vastuu palveluiden laadusta on toimiyksikön johtajalla. Kasvatusjohtajan valvoo laissa asetettujen vaatimusten toteutumista sekä varmistaa palvelujen hyvän laadun.

Asiakasturvallisuus, laadukas palvelu ja lainmukainen toiminta sekä nuorten perus- ja oikeusturva voidaan turvata ja toteuttaa vain, jos valvonta on hyvin toteutettua ja sääntöjen mukaista. Hyvin toteutunut asiakasturva on hoidon laadun mittareista keskeisin. Sosiaalihuollon toimintatavoissa tulee varmistaa palvelujen tarkoituksenmukaisuus, merkityksellisyys ja huolenpito.

Tammikartanon kasvatusjohtaja tilastoi ja seuraa rajoitustoimenpiteen arviointilomakkeiden määriä ja laatua puolivuositain. Rajoitteen käytön perusteina ei saa olla nuoren avuntarpeen tunnistamattomuus tai se, ettei avuntarpeeseen osata vastata. Rajoittaminen ei myöskään saa olla henkilöstön puutoksista johtuvaa. Rajoitetoimenpiteistä, määristä ja käytetyistä keinoista käydään palaverissa keskustelua. Yhteinen keskustelu vahvistavat työyhteisön hoitokulttuuria ja henkilöstö pohtii rajoitteiden käytön ennaltaehkäisyä ja vaihtoehtoisia tapoja. Yhteisen keskustelun avulla parannetaan henkilöstön käsityksiä rajoitteiden käytöstä sekä niiden vaikutuksesta nuoreen. Tarvittaessa henkilöstölle järjestetään vuorovaikutteista koulutusta, joissa käsitellään lastensuojelulain asetuksia, rajoitustoimien käsitteitä sekä käytännön keinoja, joilla rajoitteiden käyttöä voidaan vähentää. Näiden keinojen avulla Tammikartanon arvot ja toimintatavat pysyvät nuorta kunnioittavana sekä hoidon laatu kohenee entisestään. Rajoitetoimien ohjeistukset ja prosessi käsitellään henkilöstöpalaverissa kerran vuodessa ja se on osa henkilöstön perehdytysohjelmaa.

5.3.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta RISKINHALLINTA.

Tammikartanossa korostetaan nuoren oman näköisen elämän tärkeyttä sekä kohtaamista. Hoitokulttuuri on välittävää ja epäkohtiin puututaan välittömästi. Tammikartanon avoin, keskusteleva sekä hyväksyvä ilmapiiriä helpottavat haastavien tilanteiden tunnistamista ja käsittelyä.

5.3.4 Asiakkaan epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely

Tammikartanossa on käytössä epäasiallisen kohtelun ohjeistus, jota noudatetaan, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan. Ohjeistukseen on kirjattu epäasiallisen kohtelun käsittelyprosessi. Epäasiallisen kohteluun kuuluu myös tilanteet, joissa nuoren oma toteutettavissa oleva tahto tai toive jätetään huomioimatta. Ohjeistuksen avulla korostetaan nuorten oman äänen kuulemistä sekä turvallista hoitokulttuuria.

Nuoren kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai nuoren läheisen kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli nuori/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia ryhdytty. Tarvittaessa nuorta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään Tammikartanon arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa kuukausittain pidettävissä kokouksissa. Tapahtumien käsittelyllä pyritään läpinäkyvyyteen sekä yhdessä keskustellen löytämään keinot, joilla vastaavat tapahtumat jatkossa vältetään.

Tapahtuneista haittatapahtumista tai vaaratilanteista sekä läheltä piti-tilanteista tehdään asian huomaamisen jälkeen viipymättä ilmoitus Nappula-ohjelman kautta.

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueena on vuosina 2023–2025 asiakkaiden osallisuus.

Tammikartanossa työskennellään aktiivisesti sen tavoitteen eteen, että nuoret tuntevat aidosti olevansa osallisia omaan elämään ja sen kulkuun liittyviin päätöksiin. Myös huoltajia osallistetaan ja heidän roolia nuorensa asiantuntijana arvostetaan aidosti. Huoltajat otetaan mukaan laatimaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaa sekä osallistumaan arkisiin päätöksiin nuortensa asioista.

Tammikartanon kehittämissuunnitelmassa on tärkeimpinä teemoina niin nuorten kuin huoltajien osallisuus. Työntekijät sanoittavat nuorille jatkuvasti arjessa oman toiminnan vaikutusta elämään ja sen kulkua ohjaaviin päätöksiin. Huoltajiin ollaan aktiivisesti yhteydessä ja heille jaetaan arkisiakin asioita nuortensa elämästä.

5.4.1 Palautteen kerääminen

Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti sähköisin kyselyin nuorilta sekä omaisilta. Lisäksi henkilöstö vastaanottaa palautetta etenkin suullisesti, mutta myös kirjallisesti läheisiltä keskusteluissa sekä kohtaamisissa. Myös nuorilta saadut palautteet huomioidaan ja nämä palautteet kirjataan Nappula-järjestelmään asiakaspalautteena. Läheiset sekä nuoret voivat antaa palautetta vapaamuotoisesti paikan päällä lastenkodissa tai puhelimitse henkilöstölle tai kasvatusjohtajalle. Näiden lisäksi vanhemmilta pyydetään keskusteluissa palautetta, jotta voimme kehittää ja kehittyä. Vapaamuotoista palautetta voi antaa sähköpostilla yksikön kasvatusjohtajalle.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla nuori, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja hänen läheisiltään hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla säännöllisesti.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään vähintään kahdesti vuodessa.

5.4.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa

yksikön palaverissa sekä nuorten omissa kokouksissa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Toimintatapoihimme kuuluu asiakaspalautteiden tarkka kirjaaminen ja niihin pikaisesti vastaaminen. Asiakaspalautteiden seuranta ja käsittely koko henkilöstön kanssa tapahtuu säännöllisesti kuukausittain.

Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyiden pohjalta on laadittu yksikön kehittämissuunnitelma vuodelle 2023, jossa panostetaan jo hyvin toimivien asioiden vahvistamiseen.

Saatu palaute on arvokas, palautteen avulla saadaan tietoa nuorten ja läheisten näkökulmasta. Palautteita hyödynnetään Tammikartanon toimintatapojen kehittämisessä. Yksittäisenkin palautteen avulla voidaan kehittää Tammikartanon toimintaa. Pidemmän aikavälin palautteista saatua informaatiota hyödynnetään muun muassa henkilöstön koulutussuunnitelmiin.

5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

5.5.1 Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalihuoltolain säädösperustan mukaisesti valvontalain 29 § mukaisesti palveluntuottajalla sekä henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Jos ilmoituksessa tehtyä epäkohtaa ei korjata, aluejohto pyytää yksikön esihenkilöiltä selvityksen ilmoituksen jatkotoimenpiteistä ja tarvittaessa seuraa epäkohdan korjaamisen toteutumisen.

Tammikartanon lastensuojelupalveluissa muistutuksen vastaanottaa:

aluepäällikkö Susanna Lauhava

Susanna.lauhava@attendo.fi

tai

aluejohtaja Teemu Peltomäki

teemu.peltomaki@attendo.fi

Nuori voi myös tehdä muistutuksen sijoituskuntansa johtavalle viranhaltijalle. Tammikartanon henkilöstö ja kasvatusjohtaja auttavat nuorta yhteystietojen etsimisessä.

5.5.2 Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Eva Peltola ja Terhi Willberg yhteystiedot:

Puh: 019 289 2000, pääsääntöisesti maanantai klo 10–12, ti-to 9–11

Osoite: PL 58, 10601 Tammisaari

Sähköposti: sosiaali.potilasiamies@luvn.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien saatavilla tästä dokumentista, joka on nuorten yhteisessä kansiossa olohuoneissa sekä toimiston seinällä ja ”suunnitelmat kansiossa”.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain 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.

5.5.3 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh. 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

5.5.4. Muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilöstön kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on neljä (4) viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokaiselle nuorelle laaditaan yhteistyössä nuoren, hänen huoltajiensa, omaohjaajan ja nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllinen ja kokonaisvaltainen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan voivat osallistua nuoren toiveiden mukaisesti tai kasvatuksen kannalta välttämättömät henkilöt esim. opettaja, terapeutti sekä tarvittaessa lääkäri. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan nuoren voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä nuoren näköiseen itsenäiseen kehitykseen ja itsenäiseen elämänhallintaan.

Omaohjaajilla on käytössään Umbrella- työkirjamenetelmä. Umbrella-työkirjamenetelmä sisältää lastenkodin omaohjaajatyön keskeiset tavoitteet ja työtehtävät. Työkirjamenetelmällä halutaan erityisesti vahvistaa nuoren ja omaohjaajan välistä suhdetta sekä tuoda nuoren ääni kuuluviin hänen omassa elämässään.

Tammikartanossa on käytössä kirjallista materiaalia itsenäistymistaitojen opetteluun. Näitä taitoja harjoitellaan muutenkin jatkuvasti arjessa. Nuoret saavat osallistua ruoanvalmistukseen ja muihin kotitöihin aikuisen avustuksella. Tammikartanon ideologian mukaisesti pyritään elämään mahdollisimman kodinomaista arkea ja tämän myötä nuoria osallistetaan kaikkiin kotitöihin ja yhdessä tekemiseen.

Jokaisen nuoren yksilöllinen viikko-ohjelma rakennetaan siten, että se tukee parhaalla mahdollisella tavalla kyseisen nuoren hyvinvoinnin edistymistä. Lasta kannustetaan mukaan suunnittelemaan viikko-ohjelmaa ja nuorille avataan toistuvasti viikko-ohjelman tarkoitusta ja hyötyä. Yksilölliset viikko-ohjelmat rakentuvat yksikön yhteisten asioiden ympärillä, joita ovat nuorten kokous, siivouspäivä ja yhteisen tekemisen ilta.

Asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja kasvatussuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista

seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä kasvatustyössä.

Tammikartanossa on käytössä Nappulan toimintakykymittari, jonka avulla arvioidaan nuoren tarpeita ja tavoitteiden toteutumista yhdessä nuoren kanssa.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilöstölle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmasta. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle nuorelle viikoittain.

6.2 RAVITSEMUS

Tammikartanossa tarjotaan monipuolista ja terveellistä, itsetehtyä kotiruokaa, kuuden viikon kiertävän listan mukaisesti. Aamupala tarjotaan joustavasti klo 7–9, lounas noin klo 11–12, välipala noin klo 14, päivällinen noin klo 17 ja iltapala noin klo 20. Tarpeen mukaan ajoista voidaan joustaa. Kerran viikossa tehdään päivälliseksi nuorten toivomia ruokia. Tammikartanossa on aina tarjolla terveellisiä välipaloja. Nappula-kirjausjärjestelmään tehdään ravitsemuskirjauksia, joilla seurataan nuorten ravitsemusta. Yhteiset ruokailut ovat myös kasvatuksellisia hetkiä, joissa ohjataan terveelliseen ateriointiin sekä hyviin ruokapöytätapoihin.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarvontaan sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään kasvatusjohtajan toimesta. Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilöstö ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

6.4.1 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuraaminen

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Yksikköön sijoitetut nuoret käyvät perusterveydentilan tarkastuksessa Veikkolan terveyskeskuksessa tai koululääkärin vastaanotolla. Tutkimuksista, hoidosta ja seurannasta vastaa terveyskeskuslääkäri. Yksikön sairaanhoitajat ja ohjaajat huolehtivat hoidosta, lääkityksestä ja seurannasta lääkärin antaminen ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitajat arvioivat ohjaajien kanssa muuta hoidon tarvetta ja varaa nuorelle tarvittaessa lääkärinajan. Nuoren terveydenhoitoon liittyvät suunnitelmat, mukaan lukien lääkityssuunnitelma kirjataan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Tämä on sairaanhoitajan vastuulla. Lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta tarkemmin alempana.

Sairaanhoitaja Jenni Hämäläinen vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

6.5 Lääkehoito

Yksikön THL:n Turvallisen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat kasvatusjohtaja sekä sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella Jenni Hämäläisellä, joka myös valvoo henkilöstön lääkehoidon osaamista.

Vastaava sairaanhoitaja Pia Kansikas vastaa Attendon lastensuojeluyksiköiden lääkehoidosta.

Tammikartanon lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Jenni Hämäläinen. Hän vastaa

- Lääkehoitosuunnitelman lääkehoitoprosessikuvauksen päivittämisestä yhdessä yksikön kasvatusjohtajan kanssa
- Lääkehoidon toteutumisen seurannasta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, mukaan lukien yhteistyö hoitotahojen ja apteekin kanssa, lääkekaapin ylläpito
- Henkilöstön perehdytyksestä huolehtimisesta lääkehoidon osalta kasvatusjohtajan kanssa yhdessä
- Asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään
- Lääkityksen ja riskitietojen selvittämisestä ja kirjaamisesta
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistamisesta
- Lääkehoidon toteutuksen suunnittelusta, toteutuksesta, lääkehoidon toteutumisen seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista, ohjaten myös muita työntekijöitä toteutukseen ja seurantaan
- Asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistamisesta ja muutosten toteuttamisesta
- Lääkehoidon dokumentoinnista ja ohjauksesta
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille.

Yksikössä nimetään kuhunkin vuoroon lääkevastaava. Vuoron lääkevastaavana voi toimia nimikesuojattu terveydenhuollon tai sosiaalialan ammattihenkilö; lähihoitaja, sosionomi tai sairaanhoitaja, joilla on suoritettuna lääkehoidon perusopinnot 2 op ja yksikkökohtaiset lääkeluvat.

Vuoron lääkevastaavan vastuulla on:

- Lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutus, lääkehoidon toteutuksen ja vaikutuksen seuranta, lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakkaalle, hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille.

Lääkehoidon vastuuhenkilö ja vuoron lääkevastaava huolehtivat, että yksikössä satunnaisesti työskentelevät lääkehoitoon kouluttamattomat sijaiset, saavat tarvittaessa lisäkoulutusta lääkehoidosta ja voivat toteuttaa asiakkaan lääkehoitoa sen katkeamatta ohjeistettuna ja lääkeannosten ollessa valmiiksi jaettuina

6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yksikössä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä, jonka kautta ei ole suoraa tiedonvaihtoyhteyttä muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden tai muidenkaan toimijoiden kanssa. Tietojen vaihto ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa tapahtuu muilla tavoin (kuvattu alla).

Lasten asioista vastaaviin sosiaalityöntekijöihin pidetään yhteyttä puhelimitse ja sähköpostitse (tietosuojaa varmistetaan GDPR-koulutuksella, ohjeistuksin ja salattua postia käyttämällä). Nuorten koosteet toimitetaan kuukausittain postitse.

Terveystieteiden yhteistyötoimijoiden kanssa asioidaan asiakkaalta ja tämän huoltajilta saatua lupaa perustuen puhelimitse tai tapaamisissa. Tietoa vaihdetaan vain välttämättömiltä osin nuoren terveydentilaan, kasvuun ja kehitykseen liittyvät perusteet huomioiden.

Koulujen kanssa viestitään pääsääntöisesti Wilma-järjestelmien (tms.) kautta. Mikäli tällaista ei ole käytössä, yhteydenpito tapahtuu puhelimitse tai sähköpostitse. Tietosuojasta huolehditaan. Koulujen kanssa tiedonvaihto keskittyy koulunkäyntiin liittyviin asioihin.

Poliisiin ollaan tarvittaessa yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse (tietosuojaa varmistetaan GDPR-koulutuksella, ohjeistuksin ja salattua postia käyttämällä).

Yhteistyötoimijoiden kanssa toimitaan aina asiakkaan tietosuojasta huolehtien. Kaikki työntekijät on perehdytetty tietosuojaan ja he ovat käyneet GDPR-koulutuksen. Yhteistyötoimijalle välitetään asiakkaasta vain palvelun toteuttamisen kannalta välttämätön tieto. Ulkopuolisille tahoille ei välitetä asiakkaista tietoja. Tietosuojarikkeisiin on varauduttu, ja niiden varalle on annettu toimintaohjeet.

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Ulkopuolisia palveluita ostetaan Coor-kiinteistöhuoltopalvelulta sekä työnohjauspalveluita Marko Lambergilta.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilöstön hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan alueellisesti kuukausittain ja kirjataan asiakastietojärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Ks. kohta 3.4.kappaleesta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

7.2 HENKILÖSTÖ

Hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

7.2.1 Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilöstö. Ohjaajista vähintään puolet ovat koulutukseltaan ammattikorkeakoulutaustaisia. Tammikartanossa työskentelee sairaanhoitajia, toimintaterapeutti, sosionomeja sekä lähihoitajia.

Tammikartanon henkilöstömitoitus on 1,3.

Yksikön kasvatusjohtaja on Taija Nyholm, joka on koulutukseltaan toimintaterapeutti AMK.

Tammikartanon vastaavana ohjaajana toimii Jenni Hämäläinen, jonka koulutus on sairaanhoitaja AMK.

7.2.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten hankinnassa on lähtökohtana aina yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää nuorille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa työssä oloaikanaan vastaava ohjaaja. Henkilöstöä varten on laadittu ohje sijaisten hankintaa varten, jonka avulla kaikki voivat tarvittaessa järjestellä sijaisia.

7.2.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilöstöä. Yksikön henkilöstön riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kahdesti vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

7.2.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto. Kasvatusjohtaja tarkistaa työsuhteen alkaessa myös rikosrekisteriotteen.

7.2.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös

yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Perehdyttämislomakkeen lisäksi käytössä on perehdytyskartta, jota seurataan perehdytyksen aikana.

Tammikartanossa on runsaasti ohjeistusta terapeutteihin omaohjaajatyöhön ja nämä käydään aina läpi perehdytyksen aikana. Kirjaamiseen ja laadukkaiden suunnitelmien laatimiseen saa jokainen työntekijä perehdytystä ja opastusta yksikön esihenkilöiltä. Tammikartanossa on myös ohjaajia, jotka ovat valmistuneet kirjaamisasiantuntijoiksi. Vakituinen ohjaaja perehdyttää uusille työntekijöille sekä sijaisille jokaisen nuoren hoidon kannalta jokaiseen nuoreen liittyvät oleelliset asiat.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Jokainen ohjaaja saa ensimmäisen vuoden aikana viiden päivän täydennyskoulutuksen, joka tukee terapeutin omaohjaajatyön tekemistä.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden huomioiden mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilöiden tehtäviin.

7.3 TOIMITILAT

Tammikartano toimii yksikerroksisessa isossa rakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 14 asiakashuonetta kahdella erillisellä osastolla, mutta toinen osasto on vain käytössä, jossa on 7 asiakaspaikkaa. Huoneet ovat vähintään 12 m2 suuruisia. Huoneissa on peruskalustus valmiina, ja huoneita pyritään sisustamaan aina nuoren kanssa yhdessä, jotta jokainen nuori tuntee olonsa kotoisaksi huoneessaan. Molemmilla osastoilla on yksi asukashuone, jossa on oma WC.

Tammikartanossa on yhteisiä tiloja ruokailuun sekä yhdessäoloon. Molemmilla osastoilla on avaran olohuoneen lisäksi harrastetiloja, jotka ovat nuorten käytössä. Tyhjän osaston tiloja käytetään myös nuorten kanssa. Lisäksi löytyy toimisto- ja neuvottelutilaa. Suihkullisia kylpyhuoneita on kaksi ja lisäksi muutama WC. Tammikartanolla on iso terassi sekä piha, jossa yhteisen ajanviettoon soveltuva grillikatos ja kota.

Monipuoliset ja avarat tilat mahdollistavat erilaisia harrastustoimia ja tarjoavat hyvät puitteet myös rauhallisten omaohjaaja hetkien pitämiseen.

7.3.1 Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Jokaiselle päivälle ja vuorolle on suunniteltu jokin siivouskohde, joiden toteutumista seurataan ns. päiväpaperilla, johon nämä on kirjattu eritellysti.

Tammikartanossa käy siivousalan yritys kerran kuukaudessa tekemässä laajemman siivouksen sekä 2 kertaa vuodessa koko kiinteistön huolellisen siivouksen.

7.3.1 Jätteiden käsittely

Yksikössä on erillinen jäteohje, jossa ohjataan lajittelemaan jätteet. Yksikön molemmissa keittiöissä ja henkilöstön toimistossa sijaitsevat jäteastiat bio-, muovi- kartonki-, metalli-, lasi- ja sekajätteelle. Viiltävän jätteen jäteastia sijaitsee toimistossa.

7.4 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Tammikartanon molempien osastojen ulko-ovet ovat sähkökäyttöisiä, jotka saa kaukosäätimellä lukittua ja avattua sisäpuolelta. Ulkopuolelta ovet ovat aina lukossa, eikä Tammikartanoon pääse ilman, että ovi avataan sisäpuolelta. Tällä turvataan ulkopuolisten pääsy yksikköön.

Tammikartanossa on vartijasopimus Securitas vartijapalvelun kanssa ja tähän liittyen hälytinpainikkeet molemmilla osastoilla, jolla vartijat saa hälytettyä paikalle. Vartijapainikkeen

toimivuutta testataan säännöllisesti kuukausittain. Vartijan saa tarvittaessa hälytettyä myös puhelimitse.

Kameravalvontaa ei yksikössä ole tällä hetkellä. Kameravalvonta ulos piha-alueelle on harkinnassa.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

7.5 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksiköstä löytyy tavallisimpien koodien löytyvien terveystieteiden tarvikkeiden lisäksi alkometri, pikahuumeseulontavälineistö ja verenpainemittari.

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

8.1 Tietoturva

Yksikön henkilöstön kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomais määräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa tehdään erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä erillinen omavalvontasuunnitelma, joka löytyy yksikön sisäisestä intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Nappula), jotka löytyvät intranetistä.

8.2 Potilastietojärjestelmä ja kirjaaminen

Asiakkaan tietoja käsitellään aina luottamuksellisesti ja turvallisesti. Yksikössä on käytössä sähköinen Nappula-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, mikä parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilöstö käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kuin se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietoja käsitellään lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi.

Asiakaskirjaus vaatii vahvan tunnistautumisen, mikä taataan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla.

Perehdytyksen alkaessa esihenkilö opastaa uuden työntekijän tai opiskelijan tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Perehdytysmateriaali on yksikön sisäisessä intrassa. Yksiköissä järjestetään koko henkilöstölle säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Asiakaskirjaukset tehdään viipymättä työvuoron aikana. Mahdollisille käyttökatoajalle on erillinen ohjeistus, joka löytyy yksikön sisäisestä intrasta.

Tietojen luovutuksen prosessi on kuvattuna yksikön kirjaamisoppaassa sekä yksikön sisäisessä intrassa.

8.3 Tietosuojajäte

Asiakkaiden tai henkilöstön tunnistetiedoilla varustettu paperijäte kerätään lukittuun jäteastiaan, joka sijaitsee lukitussa toimistotarvikevarastossa. Henkilöstö huolehtii kunkin työvuoron päättyessä tietosuojajätteet jäteastiaan.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Päivi Kivijakola PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esihenkilön tiedot

Taija Nyholm, Hyvänmielenkuja 4, 00280 Veikkola. taija.nyholm@attendo.fi

P.0444072090.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä uusien työntekijöiden perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä sekä päivittäistä kehittämistä ohjaavat yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat ja viikko-ohjelmat sekä asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja kasvatussuunnitelmat. Kerättyjen asiakastytyväisyysskyselyiden pohjalta saadaan lisäksi toiminnan kehitystä ohjaavia kehittämiskohteita, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi-, työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Riskikartoitukset tehdään vuosittain ja ne auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan niiden merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi sekä raportoimiseksi.

Johtajien kuukausikokouksissa seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään säännöllisesti läpi yksikön palaverissa, työsuojelukokouksissa sekä johdon katselmuksissa. Samalla arvioidaan ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat myös konsernitasolta tulevia yhteisiä ohjeistuksia kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden sekä viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu edellisen kerran elokuussa 2023.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Attendon tavoitteena on olla tulevaisuudessa halutuin ja arvostetuin työpaikka. Yrityksen johto on sitoutunut suunnitelmaan, joka kattaa työhyvinvointiin liittyvät keskeiset asiat koko yrityksen näkökulmasta. Tämän yritystasoisesta työhyvinvointisuunnitelman lisäksi jokaisessa yksikössä laaditaan vuosittain oma yksikkötasoinen työhyvinvointisuunnitelma, joka perustuu henkilöstötyytyväisyyskyselyiden tuloksiin. Tavoitteena on konkreettinen suunnitelma, joka aidosti edistää työhyvinvointia sekä huomioi jokaisen yksikön tai ryhmän omat erityistarpeet ja jonka toteutumista seurataan.

Tammikartanossa on toiminnan alusta asti panostettu henkilöstötyytyväisyyteen ja tehty säännöllisin väliajoin suunnitelmia sen kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Yksikössä on yhdessä ohjaajien kanssa tehty kehittämissuunnitelma vuodelle 2024. Kehittämissuunnitelman päätavoitteena on vahvistaa laadukasta työtä ja tehdä sitä näkyväksi. Suunnitelman tavoitteena on myös parantaa henkilöstötyytyväisyyttä, asiakkaiden osallisuutta ja kokemusta hyvästä hoidosta ja kohtelusta sekä lisätä yhteydenpitoa huoltajien kanssa, jotta he pysyvät aidosti aktiivisina toimijoina mukana nuorten elämässä. Kehittämissuunnitelman aiheet ovat nousseet esiin asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyiden pohjalta käytyjen keskustelujen kautta. Kyselyiden tulokset ovat toistuvasti olleet erinomaisia, mutta Tammikartanon ideologian mukaan aina on varaa kehittyä ja

hyvin toimivia asioita pitää vaalia jatkuvasti. Tammikartanossa uskotaan henkilöstön työhyvinvoinnilla ja talon ilmapiirillä olevan iso merkitys hyvän ja laadukkaan hoidon varmistamisessa.

Vuoden 2023 kehittämissuunnitelmasta laadittiin edellisen vuoden tapaan huoneentaulu, jossa nostettiin esille seuraavat asiat:

- Arkisten tapahtumien jakaminen huoltajille viestein ja myös kuvien kera. Kuulumiskirje huoltajille säännöllisesti.
- Vahvistetaan nuorten kokemusta siitä, että he voivat itse vaikuttaa asioihin.
- Muistetaan joka päivä työkaverin aito kohtaaminen ja kuuleminen unohtamatta palautteen antoa ja vastaanottoa.

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2025: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Veikkolassa 13.9.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Tajja Nyholm

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Lähteet

Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty seuraavia oppaita, ohjeita ja laatusuosituksia:

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. <<https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a>>. Viitattu 11.2.2023.

HE 108/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käyttö edellytyksistä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. 2014. Annettu Helsingissä. 28.8.2014. <<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140108>>. Viitattu 27.1.2023.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki#L11P61a>>. Viitattu 7.2.2023.

Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 14.2.2023.

Pietikäinen, Elina & Ruuhilehto, Kaarin & Heikkilä, Jouko 2010. Vaaratapahtumista oppiminen – opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Tutkimusraportti. VTT. <<https://publications.vtt.fi/julkaisut/muut/2010/VTT-R-00414-10.pdf>>. Viitattu 27.1.2023.

Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:15. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72811/URN%3aNBN%3afe201504226148.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 6.2.2023.

Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Viitattu 14.2.2023.

Työhyvinvoinnin tiedolla johtaminen sote-alalla. Strategisuus työhyvinvoinnin johtamisessa. Työterveyslaitos. <<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyohyvinvoinnin-tiedolla-johtaminen-sote>>

alalla/osa-1-strateginen-tyohyvinvoinnin-johtaminen-ja-kasitteet/12-strategisuus-tyohyvinvoinnin-johtamisessa>. Viitattu 25.2.2023.

Valviran määräys 4/2010. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus. Annettu 15.9.2010. <https://www.fimea.fi/documents/160140/764653/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf/7f0f9235-35bc-734c-f6e1-8caf140fae7c?t=1578987212689>. Viitattu 23.2.2023.

Valviran ohje 9/2016. Lastensuojelun määräaikaomavalvonta. 26.4.2016. <https://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b>. Viitattu 20.2.2023.

Valviran ohje 10/2016. Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta. 26.4.2016. <https://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005>. Viitattu 20.2.2023

Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70109/asumpalv03.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 23.2.2023.