

Humana

Arkipäivä Oy,  
kotiin vietävät palvelut  
omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
3.1	Arkipäivä Oy.....	4
3.2	Ammatillinen tukihenkilö lapsille .....	6
3.3	Ammatillinen tukihenkilö aikuisille.....	6
3.4	Perhetyö ja tehostettu perhetyö.....	7
3.5	Valvotut tapaamiset .....	10
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	10
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	10
4.2	Riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä.....	12
4.3	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	13
5.1	Asiakassuunnitelma, RAI-arviointi ja raportointi .....	13
5.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu & itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	13
5.3	Asiakkaan oikeusturva .....	14
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	15
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	15
6.2	Koulunkäynti .....	16
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	16
6.4	Kestävä kehitys .....	16
6.5	Terveyden- ja sairaanhoito, lääkehoito .....	17
6.6	Monialainen yhteistyö .....	17
6.7	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....	18
6.8	Henkilöstö.....	18
6.9	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	19
7	Asiakasturvallisuus.....	19
7.1	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	20
8	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	20
9	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	22

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Arkipäivä Oy

Y-tunnus: 0585203-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Lapin hyvinvointialue

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Arkipäivä Oy

Katuosoite: Länsipohjankatu 22B/ Pirkkiönkatu 9D 37

Postinumero: 95420

Postitoimipaikka: Tornio

Sijaintikunta: Tornio

**Palvelumuoto:** Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille sekä aikuissosiaalityön asiakkaille.

Perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilö toiminta lapsille, nuorille ja aikuisille sekä valvotut tapaamiset.

**Esihenkilö:** Jessica Suoperä

**Puhelin:** 040- 662 43 23

**Sähköposti:** Jessica.Suopera@humana.fi

## Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta: 7.1.2018

**Palveluala, joka on rekisteröity:** Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Perhetyö, tehostettu perhe työ, ammatillinen tukihenkilö toiminta lapset, nuoret ja aikuiset sekä valvotut tapaamiset.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä vastaavat palveluvastaava Jessica Suoperä sekä tiimi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljä kertaa vuodessa ja käydään läpi henkilökunnan palaverissa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä henkilökunnalle sekä asiakkaille toimitilassa sekä julkisesti Humanan nettisivuilla.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Humana Arkipäivä Oy

Humana Oy tarjoaa valtakunnallisesti asumispalveluita, lastensuojelulaitospalveluita ja avopalveluita. Humana Oy tuottaa laadukkaita, joustavia ja ammatillisia kunnan palveluja täydentäviä sosiaalihuollon palveluja. Humana työllistää Suomessa noin 3 700 sosiaalialan ammattilaista ja palvelee päivittäin yli 4 200 asiakasta.

Humana Arkipäivä kotiin vietävät palvelut ovat yksi osa Arkipäivää, johon kuuluu myös Kuntoutuskoti Arkipäivä Oy. Olemme yksi Humana Asumispalveluiden Hyvän Mielen Kodeista. Hyvän Mielen Kodissa toiminnallisuus tarkoittaa aktiivista arkea, joka rakentuu jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti laaditusta asiakassuunnitelmasta. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on mahdollistaa tavoitteellinen kuntoutuminen kohti itsenäisempää elämää. Hyvän Mielen Kodeissa toiminnallisuudella tuetaan jokaisen toimintakykyä ja kuntoutumista. Kuntoutuskoti Arkipäivän kanssa tehdään, tiivistä yhteistyötä sekä hyödynnetään kuntoutumisen portaita asiakastyössä.

Meidän työtämme ohjaavat seuraavat arvot;

#### ✓ **Asiakslähtöisyys**

- *Meille tärkeää on toimia asiakslähtöisesti lasta ja hänen perhekulttuuriaan arvostavalla ja huomioivalla tavalla. Kohtaamiset arjen ajassa ja tilassa ovat merkityksellisiä polkuja kohti yhteenkuuluvuutta ja turvallisuutta, jota työntekijämme pyrkii välittämään asiakkaana oleville lapsille ja heidän perheilleen.*

✓ **Osallisuus ja osallistuminen**

- *Osallisuus meille tarkoittaa, sitä että työ rakentuu yhdessä tekemisen ympärille. Se, mitä me teemme perheen kanssa rakentuu, jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti laaditusta asiakassuunnitelmasta. Asiakassuunnitelma rakennetaan asiakkaan vahvuuksien, sekä omien motivaatioiden mukaisesti perheen voimavarat huomioon ottaen.*
- *Perheen osallistuminen meille tarkoittaa sitä, että perheellä on oikeus olla osallisena heitä koskevissa asioissa heille itselleen merkityksellisellä tavalla. Myös lapsella tai nuorella on oikeus saada tietoa, muodostaa ja ilmaista näkemyksensä, jotka tulee myös ottaa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Osallisuus meille ei tarkoita vain sitä, että ”työntekijä kysyy asiakkaalta” vaan se on aktiivista kuuntelua ja sen kautta perheen maailman näkyväksi tekemistä. Se on siis prosessi eikä kertatapahtuma.*

✓ **Asiakkaan kunnioitus**

- *Meille kunnioittaminen tarkoittaa luottamuksellista asiakassuhdetta, kuulluksi tulemistä sekä ammattitaitoisen ja työhönsä sitoutuneen henkilöstön läsnäoloa. Haastavan elämäntilanteen aikana asiakkaalla on aina turvallinen työntekijä, jonka puoleen he voivat kääntyä. Kuuntelemme ja kunnioitamme asiakkaan mielipiteitä ja heidän kulttuuriaan.*

✓ **Tasavertaisuus**

- *Meille tasavertaisuus tarkoittaa sitä, että hyväksymme asiakkaat sellaisena kuin he ovat. Me uskomme aina asiakkaaseen sekä luomme positiivista näkemystä tulevaisuuteen.*

✓ **Luottamuksellisuus**

- *Meille on tärkeää luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Työskentelemme läpinäkyvästi, avoimesti, kuuntelemme asiakasta ja arvostamme kuulemaamme. Hyväksymme asiakkaan erilaisuuden.*

## **Green Care- ajattelu**

- *Green Care on toimintaa, jossa luontoa käytetään tavoitteellisesti ihmisten hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi. Green care perustuu erilaisiin*

*luontolähtöisiin menetelmiin, joita käytetään erilaisissa ympäristöissä, kuten metsässä, puutarhassa tai maatilalla, mutta myös kaupungeissa tai sisätiloissa. Green Care:n hyvinvointi vaikutukset syntyvät luonnon elättävyyden, toiminnallisuuden ja yhteisöllisyyden kautta.*

- **Luonnonympäristöissä** asiakkaat saavat monipuolista harjoitusta sekä fyysisille, sosiaalisille sekä psyykkisille taidoille. Tämä auttaa lisäämään liikunnan määrää asiakkaan päivässä. **Asiakkaiden** kanssa käymme luonnossa retkillä mm. marjastamassa sekä makkaran paistossa, unohtamatta metsässä/luonnossa kävelyä. Säännölliset retket luontoon, eläinpuistoihin ja laavuille makkaran paistoon ovat voimaannuttavia elämyksiä asiakkaillemme.

### 3.2 Ammatillinen tukihenkilö lapsille

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on tarkoitettu 7–21-vuotiaille lapsille ja nuorille, jotka ovat lastensuojelun, aikuisen tuen ja ohjauksen tarpeessa tai ovat syrjäytymisvaarassa. Toimintamme tavoitteena on lapsen tai nuoren tukeminen eri elämän osa-alueilla sekä olla lapsen vanhempien tukena heidän kasvatustehtävässään olemalla yhtenä turvallisena aikuisena lapsen tai nuoren elämässä. Toiminnallamme edistämme ja tuemme lasten ja nuorten myönteistä kehitystä sekä tuemme ja vahvistamme vanhempien kykyä kasvattaa. Toimintamme perustuu tukihenkilön, tuettavan sekä verkoston luottamukselliseen suhteeseen. Toimintamme voi vaihdella kannustavista keskusteluista koulunkäynnin tukemiseen, harrastamiseen, itsetunnon vahvistamiseen, sosiaalisten suhteiden opetteluun, vuorokausirytmien löytämiseen, omien asioiden hoitoon, perhesuhteiden vahvistamiseen ja omasta itsestä huolehtimiseen. Omilleen muutto on merkittävä elämänvaihe, johon voi tarvita aikuista rinnalla kulkijaa. Ammatillinen tukihenkilö tarjoaa nuorelle luotettavan aikuisen läsnäoloa, yhdessä tekemistä, kannustusta ja rohkaisua itsenäistymisvaiheessa. Käytännössä siis olemme aina lapsen ja nuoren elämässä, kun hän tarvitsee tukea. Palveluidemme sisältö määräytyy tarkemmin aina lapsen tai nuoren elämäntilanteesta tai tarpeesta käsin, tukien heidän ikätasoista kehitysvaihettaan.

### 3.3 Ammatillinen tukihenkilö aikuisille

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on suunnattu aikuisille, jotka tarvitsevat apua ja tukea elämän eri osa-alueilla. Toimintamme perustuu tukihenkilön, tuettavan sekä verkoston

luottamukselliseen suhteeseen. Toimintamme voi vaihdella kannustavista keskusteluista arjen toimintojen tukemiseen, harrastamiseen, itsetunnon vahvistamiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, vuorokausirytmien löytämiseen, omien asioiden hoitamiseen, perheiden suhteiden vahvistamiseen sekä omasta itsestä huolehtimiseen. Tuettavilla asiakkailla on mahdollisuus halutessaan osallistua kattavasti erilaisiin ryhmätoimintoihin, joissa voi saada samalla vertaistukea.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta tarjoaa asiakkaille luotettavaa läsnäoloa, yhdessä tekemistä, kannustusta sekä rohkaisua elämän haasteista selviytymiseen. Käytännössä voimme siis olla aikuisen tukena aina silloin kun hän tarvitsee tukea. Palveluidemme sisältö määräytyy tarkemmin aina elämäntilanteesta tai tarpeesta riippuen. Ammatillisena tukihenkilönä toimii aina koulutettu henkilö, kuten sairaanhoitaja tai lähihoitaja, jolla on erityisosaamista niin psykiatrisesta työstä kuin neuropsykiatrisesta ohjaamisesta.

### **3.4 Perhetyö ja tehostettu perhetyö**

Perhetyö on Meri-Lapin alueella toimiva turvallinen, osaava sekä laadukas perhetyötä järjestävä yksityinen sosiaalihuollon eri palveluita tarjoava yritys, joka toiminnallaan tukee perheiden elämänhallintaa sekä on tukena haastavissa elämäntilanteissa eri elämän osa-alueilla. Tarjoamme perhetyötä perheille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta ja joilla on haasteita arjessa, vanhemmuudessa tai kasvatustyössä. Perhetyö on koko perhettä koskevaa, suunnitelmallista, tavoitteellista tukemista perustuen aina perheen kanssa yhdessä tehtyyn yksilölliseen asiakassuunnitelmaan ja siinä määriteltyihin tavoitteisiin. Kohderyhmänä perhetyössä ovat suojelun tarpeessa olevat lapset ja heidän perheensä, mutta asiakkaaksi pääsee myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyötä voi tehdä niin sanotusti ennaltaehkäisevänä työnä tai korjaavana työnä. Perhetyöllä edistämme perheen hyvinvointia ja tuemme itsenäiseen selviämiseen. Perhetyössä vahvistamme perheenjäsenten omia voimavaroja, suojaavia tekijöitä, toimintakykyä, vanhemmuutta, vuorovaikutustaitoja sekä arjen taitoja.

Perhetyöhön ohjautuvien perheiden tilanteet voivat olla hyvin erilaisia. Perhetyön tarkoituksena on varmistaa, että perhe saa tukea oikea- aikaisesti. Varhainen tuki voi estää perhetilanteen kriisiytymisen ja ongelmien kasautumisen. Keskustelujen kautta vanhempia voidaan ohjata tarkastelemaan omaa vanhemmuuttaan, parisuhdettaan, sosiaalista verkostoaan ja perheen

tarpeita. Perhetyötä tarjotaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.

Perhetyöntekijöillämme on vahvaa osaamista kohdata erityisen tuen tarpeessa olevia perheitä, kuten päihdeperheitä sekä neuropsykiatristen haasteiden kanssa eläviä perheitä. Perhetyötä voidaan tarjota esimerkiksi, jos perheen elämäntilanteessa on yllättäviä muutoksia tai kriisejä, perheessä voi olla haasteita arjessa, vanhemmuudessa tai lapsen kasvatuksessa. Vanhempien kyky toimia vanhempana voi olla heikentynyt psyykkisen sairastamisen, traumatisoitumisen tai muun kuormituksen vuoksi. Näissä perheissä voi olla lapsen kasvua ja kehitystä haittaavia kiintymyssuhdehäiriöitä sekä suuri riski lasten psyykkiseen sairastumiseen.

Toimintamme tavoitteena on vahvistaa perheen yksilöllisiä voimavaroja, edistää perheen eheytymistä, tukea lapsiperheiden elämänhallinnan ja omien voimavarojen käyttöönottoa sekä arjessa selviytymisen vahvistamista. Tavoitteena voi olla myös lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen, ylisukupolvisen pahoinvoinnin ehkäiseminen sekä perheen yhdessä pysyminen sekä lasten huostaanoton tarpeen poistuminen. Perhetyössä voidaan esimerkiksi tukea perhettä päivärytmin muodostumisessa, lasten hoidossa ja kasvatuksessa, antaa tietoa lapsen kehityksestä ja kasvusta, ohjata päivärytmiin, ruokailuun ja nukkumiseen liittyvissä asioissa, tukea vanhempien ja lasten hyvää vuorovaikutusta ja vanhemmuutta sekä vahvistaa perheen toimintakykyä.

Tukimuotona perhetyö on tehostettuun perhetyöhön kevyempää tukea. Perhetyöllä pyritään vahvistamaan arjen rakenteita, tukea vanhemmuutta ja perheen keskinäisistä vuorovaikutusta.

Työskentelemme kuntouttavalla työotteella. Kuntoutus on koko perheen kuntouttamista, mutta huomioita kiinnitetään erityisesti siihen, että lapsen etu, osallisuus ja turvallisuus taataan kaikissa olosuhteissa ja - tilanteissa. Perhetyö tapahtuu pääsääntöisesti perheen omassa ympäristössä. Perhetyö pitää sisällään perheen perustarpeiden selvittämisen ja kohtaamisen, arjen toiminnan, rutiinien sekä perheen sisäisen vuorovaikutuksen toimivuuden selvittämisen. Työskentelemme aina asiakaslähtöisesti lasta ja hänen perhekulttuuriaan arvostavalla ja huomioivalla tavalla. Tämä antaa perheelle itselle mahdollisuuden määritellä muutostarpeen ja löytää keinoja haastavissa tilanteissa toimimiseen.

Toimintamme perustuu perhetyöntekijän, perheen sekä verkoston luottamukselliseen suhteeseen. Toimintamme voi vaihdella kannustavista keskusteluista arjen toimintojen



tukemiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, vuorokausirytmien löytämiseen, asioiden hoitoon, perhesuhteiden vahvistamiseen sekä tuemme vanhemmuutta ja vahvistamme perheen toimintakykyä. Perhetyöntekijä tarjoaa perheelle luotettavan aikuisen läsnäoloa, yhdessä tekemistä, kannustusta ja rohkaisua arjen pyöryksessä. Käytännössä siis olemme aina perheen elämässä, kun he tarvitsevat tukea. Palveluidemme sisältö määräytyy tarkemmin aina perheen elämäntilanteesta tai tarpeesta käsin, tukien perheen arjessa selviytymistä. Perhetyön tavoitteet ja kesto määritellään yhdessä perheen kanssa perhetyön alkaessa. Perhetyön tavoitteet tarkistetaan säännöllisin väliajoin tai perheen tilanteen muuttuessa. Me panostamme laaja-alaiseen verkostotyöhön.

Tarjoamme tehostettua perhetyötä perheille, jotka tarvitsevat kriisitilanteeseen liittyvää tukea tai ovat haastavassa elämäntilanteessa ja tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. Kohderyhmänä tehostetussa perhetyössä ovat suojelun tarpeessa olevat lapset ja heidän perheensä. Tehostettu perhetyö on koko perhettä koskevaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista tukemista perustuen aina asiakassuunnitelmaan.

Tehostettuun perhetyöhön ohjautuvien perheiden tilanteet ovat haasteellisia ja vaativat erityistä tukea ja ohjausta. Usein perheen kanssa on työskennelty jo pitkään ja taustalla on monia vakavia ja pitkään jatkuneita haasteita. Tehostettu perhetyö on muutosorientoitunutta, korjaavaa tai kuntouttavaa tukea suojelun tarpeessa olevalle lapselle sekä hänen perheelleen. Tuemme ja kuntoutamme lapsiperhettä kokonaisvaltaisesti tilanteessa, jossa lapsen huolenpito, tarpeet ja turvallisuus ovat vaarantumassa. Tehostetussa perhetyössä työskentelemme lapsen, nuoren tai vanhemman kanssa sekä koko perheen kanssa. Tehostetussa perhetyössä panostetaan laaja-alaiseen verkostotyöhön.

Toimintamme tavoitteena on vahvistaa perheen yksilöllisiä voimavaroja sekä edistää perheen eheytymistä. Tehostettu perhetyö pitää sisällään perheen perustarpeiden selvittämisen ja kohtaamisen, arjen toiminnan, rutiinien sekä perheen sisäisen vuorovaikutuksen toimivuuden selvittämisen. Työskentelemme aina perheen omista lähtökohdista käsin. Tämä antaa perheelle itselle mahdollisuuden määrittellä muutostarpeen ja löytää keinoja haastavissa tilanteissa toimimiseen.

Tarjoamme myös päivystävää perhetyötä, joka on lisäpalvelu tehostetun perhetyömme tueksi. Palvelu räätälöidään asiakastarpeen mukaisesti yksilölliseksi prosessiksi perheisiin, joissa on

olemassa kasvanut kriisiytymisen haaste. Perheellä on käytössä 24/7 päivystävä puhelin ja tapaaminen perheeseen voidaan järjestää tarvittaessa yhden tunnin sisällä ilmoituksesta. Tarvittaessa tukea voi olla perheessä ympäri vuorokauden.

### **3.5 Valvotut tapaamiset**

Tapaamispalveluiden lähtökohtana on edistää lapsen oikeutta luoda ja säilyttää myönteinen ja läheinen suhde vanhempaansa, jonka luona hän ei asu. Tapaamisten tavoitteena on mahdollistaa lapsen ja vanhemman onnistunut ja turvallinen kohtaaminen. Tapaamispalveluita on kolmenlaisia, valvottuja tapaamisia, tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja.

Valvottujen tapaamisten päätökset tehdään yleensä käräjäoikeudessa. Tapaamisten tarkoituksena on, että lapsella on hyvä ja turvallinen olo vanhemman kanssa, lapsi saa tavata vanhempiaan turvallisessa ympäristössä ja tapaaminen tai vaihto etenee lapsen edun mukaisesti. Arkipäivän työntekijän rooli on valvoa tapaamista näkö- ja kuuloetäisyydeltä, mahdollisimman neutraalisti ja puolueettomasti.

Tuetuissa tapaamisissa työntekijän rooli voi olla joko passiivinen tai ohjaava. Jos lapsi ja vanhempi eivät ole tavanneet pitkään aikaan, voi työntekijä auttaa ja ohjata yhteisen tekemisen löytämisessä. Valvottujen vaihtojen tarkoituksena on mahdollistaa lapsen siirtyminen turvallisesti sekä valvotusti ilman ristiriitoja vanhemmalta toiselle, esimerkiksi vaikeissa erotilanteissa. Toinen vanhempi voi tuoda lapsen tapaamiseen tilan toisesta ovesta sisään, ja toinen vanhempi hakea lapsen toiselta ovelta, jolloin vanhemmat eivät kohtaa toisiaan. Tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot voidaan järjestää ulkona, lapsen kotona, tai muiden sukulaisten tai läheisten luona.

## **4 Omavalvonnan toimeenpano**

### **4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Riskien hallinta on yksi osa työtämme. Riskien hallinnassa tunnistetaan toimintaan liittyvät mahdolliset riskit, arvioidaan niiden vaikutukset sekä ennakoidaan ja ennaltaehkäistään riskien syntyminen. Riskien ennakointia on se, että toiminnassamme on tunnistettu siihen liittyvät

mahdolliset läheltä piti- tai vaaratilanteet. Riskien tunnistaminen ja eteenpäin vieminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Jokainen työntekijä osallistuu omalta osaltaan turvallisuuteen kuten riskien tunnistamiseen, seuraamiseen, arviointiin sekä parantaviin toimenpiteisiin. Esihenkilö vastaa työssä tapahtuvien riskien/vaaratapahtumiin reagoinnin, käsittelyn, dokumentoinnin sekä korjaavat toimenpiteet.

Humanalla on käytössä poikkeamajärjestelmä Gurufield johon jokainen työntekijä on saanut perehdytyksen. Työterveyshuolto tekee myös kanssamme yhteistyötä riskien arvioinnissa. Työntekijöiden kesken on myös viikoittain tiimipalaveri, joissa yhtenä läpikäytävänä asiana ovat riskit ja turvallisuus. Työ meillä on liikkuvaa ja pääsääntöisesti yksin työskentelyä, joten riskien arviointi kuuluu myös päivittäiseen työskentelyyn. Työntekijät ovat käyneet aggressiivisen asiakkaan kohtaamis- koulutuksen ja esihenkilö tietää aina, missä työntekijät ovat esimerkiksi kotikäynnillä. Jos asiakkaan vointi on esimerkiksi huonontunut, niin silloin tapaamiselle menee aina kaksi työntekijää. Arvioimme aina tapaus kohtaisesti, milloin tarvitaan työparia tapaamiselle mukaan. Työntekijät eivät käy yksin asiakastapaamisissa, joissa on selkeästi turvallisuusuhka.

Arkipäivään on laadittu perehdytysuunnitelma, jonka toteutumisesta vastaa esihenkilö. Humanassa on työsuojelutoimikunta, joka vastaa turvallisuuteen liittyvien asioiden valvomisesta, tiedottamisesta, kehittämisestä sekä päivittämisestä. Kaikki riskienhallintaan, työturvallisuuteen sekä perehdytykseen liittyvä materiaali on kerätty Humanan Sharepointtiin, missä ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla. Sharepointista löytyy myös riskienhallintaan- ja kartoitukseen liittyvät lomakkeet. Arkipäivään on laadittu toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä haastaviin asiakastilanteisiin. Työntekijän havaitessa työssä tai toiminnassa epäkohdan, vaaratilanteen tai läheltä piti tilanteen, tulee työntekijän olla viipymättä yhteydessä omaan esihenkilöön. Henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukortti, ensiapukoulutus/kertauskoulutus tapahtuu vuosittain. Arkipäivän henkilökunnalle järjestetään pelastusharjoitukset (Tornion palokunnan järjestämä) henkilökunnalle 1xvuosi. Lisäksi alkusammutusharjoitukset henkilökunnalle kahden vuoden välein (ostopalvelu, alkusammutusharjoitukset olleet 6/2023).

## 4.2 Riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä

- Työhyvinvointikyselyt ja kehityskeskustelut
- Havainnointi, joka kuuluu työntekijöiden jokapäiväiseen arjen työhön
- Gurufield- käyttö
- Riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan Humanan omaan järjestelmään
- Työn tukena työntekijöillä on toimistotilat, viikoittaiset tiimipalaverit, esihenkilön tuki, työpari työskentely sekä työnohjaus
- Humana Suomen lääkehoidon suunnitelmassa on kuvattu organisaatiotason riskit, ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet lääkehoidossa. Lääkehoitoa toteuttavat yksiköt/toimipisteet kuvaavat oman toimintansa vastaavanlaiset riskit ja toimet yksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin.
- -Itsearviointi tehdään noin 1–2 kertaa vuodessa toimipisteen esihenkilön johdolla henkilöstöä osallistaen. Itsearvioinnit toteutetaan yhteisesti sovitulla tavoilla toimintajärjestelmä Paruksessa. Itsearvioinnit koskevat toimipisteiden toimintaa ja arviointien aiheet vaihtelevat. Toimipisteiden esihenkilöiden vastuulla on valita itsearviointien pohjalta kehittämistarpeet ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin

## 4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Henkilökunta on perehdytetty ja koulutettu työtehtäviinsä. Säännöllinen kirjaaminen ja raportointi, johon liittyy valvonta, seuranta ja arviointi. Poikkeamat kirjataan Gurufield-järjestelmään ja käsitellään heti henkilökunnan kesken. Havaitut epäkohdat korjataan ja kehitysehdotukset käsitellään henkilökuntapalavereissa. Läheltä piti tilanteet ja reklamaatiot käsitellään välittömästi ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Yhdessä sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja jokaisella on velvollisuus kuitata lukeneensa muistio. Korjaavat toimenpiteet kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa välitön tai mahdollisimman nopea korjaava toimenpide ja kirjaaminen. Raportointi lähiesimiehelle, joka vastaa siitä, että tarvittavat toimenpiteet suoritetaan ja tiedottaa siitä kaikille asianvaatimille tahoille. Jokainen uusi työntekijä saa suullisen perehdyttämisen tietosuoja-asioihin sekä käyvät tietosuojakoulutuksen Skhole oppimisympäristössä.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Asiakassuunnitelma, RAI-arviointi ja raportointi**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan RAI-arviointi sekä asiakassuunnitelma heti hoitosuhteen alussa. Asiakassuunnitelma ja RAI-arviointi päivitetään kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa. Työntekijät toimittavat tilaajalle raportin toiminnasta kolmen kuukauden välein. Raportti tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Raportissa on nähtävillä asiakkaan tavoitteet sekä niihin pääsemisen keinot ja seuranta.

### **5.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu & itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Meillä ei ole oikeutta käyttää rajoitustoimenpiteitä. Henkilökunta toteuttaa laadittua Hyvän kohtelun suunnitelma, joka löytyy tulostettuna toimitiloista sekä Humanan Sharepointista. Jokainen on oikeutettu päättämään omista asioistaan (henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus, turvallisuus, oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan), mikäli ei ole edunvalvonnassa tai laajennetussa edunvalvonnassa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja itsenäistä suoriutumista tuetaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan ja heidän yksilölliset tarpeensa otetaan huomioon. Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, jossa seurataan myös asiakkaan kokemaa saatua kohtelua sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista. Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianomaisten henkilöiden kanssa. Mikäli työntekijää syytetään tai epäillään tämänkaltaisesta toiminnasta, selvittämisen tekee aina toimipaikan esihenkilö. Asia käsitellään aina myös erillisessä työryhmässä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Mikäli työntekijä on kohdellut asiakasta epäasiallisesti tai loukkaavasti, toimii toimipaikan esihenkilö työnjohdollisin keinoin.

### **5.3 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

#### **Muistutus**

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Jessica Suoperä

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-3 arkipäivää

#### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot**

Sosiaaliasiamies - edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita - tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan - avustaa muistutusten teossa Sosiaaliasiamieheen voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot: TORNIO, YLITORNIO, TERVOLA Satu Peurasaari.  
Puhelinaika tiistaisin ja torstaisin klo 10–12, puh. 040 - 572 3793.

## **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot: Lapin aluehallintovirasto

kirjaamo.lappi@avi.fi

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Postiosoite: PL 3, 13035 AVI

Käyntiosoite: Valtakatu 2, Rovaniemi

Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

## **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa. Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa “eduskunta - riksdagen”) Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

## **6 Palvelun sisällön omavalvonta**

### **6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Jokaiselle asiakkaalle tehdään asiakas/hoitosuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yksilöllisesti, asiakkaiden tarpeiden mukaan. Suunnitelmat tarkastetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarpeen mukaan tiheämmin. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus: Teemme asiakkaiden kanssa yhdessä arkisia askareita kuten ruokaa, leivotaan, siivotaan. Asiakkaita tuetaan arkirytmien saamisessa. Asiakkaiden psyykkistä vointia tuetaan mm. turvallisen ja strukturoidun arjen avulla, keskustelemalla, mielekkään toiminnan lisäämisen asiakkaan omien toiveiden ja mieltymysten mukaan. Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen suunnitelma, jota noudatetaan tapaamisilla.

## **6.2 Koulunkäynti**

Suurin osa asiakkaistamme on jonkin oppilaitoksen piirissä. Onnistunut koulunkäynti on suurella osalla asiakkaista tavoitteena, joten tuemme asiakasta koulunkäynnissä tekemällä yhdessä annettuja tehtäviä tai tukemalla kokeiden lukemiseen. Työntekijä voi myös tukea koulussa käyntiä kuljettamalla asiakasta kouluun. Työntekijät ovat olleet myös koulussa tukemassa asiakkaan koulunkäyntiä.

## **6.3 Hygieniäkäytännöt**

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan hoitamaan omaa henkilökohtaista hygieniaa. Epidemiatilanteisiin on varauduttu ja kaikki henkilökunnasta tietävät/osaavat toimia poikkeusoloissa, suojaimien käyttö kaikkien tiedossa, samoin informointi kanavat ja käytännöt, poikkeustilanteissa lukuvelvoite informaatioon.

## **6.4 Kestävä kehitys**

Arkipäivässä toteutetaan kestävä kehitystä mm. lajittelemalla jätteet, pahvit/kartongit. Askarteluissa hyödynnämme paljon kierrätysmateriaalia. Kaikki kirjaamiseen ja



asiakaspapereihin liittyvät työt hoidetaan pääsääntöisesti tietokoneella, joten arkistojätettä ei tule.

## 6.5 Terveyden- ja sairaanhoito, lääkehoito

Asiakkaiden terveydentilaan ja hyvinvointiin liittyvää toimintaa pyritään kehittämään terveyttä edistävämpään suuntaan esimerkiksi ohjaamalla asiakkaita terveyttä edistävän liikunnan ja terveellisten elintapojen toteuttamiseen. Asiakkaiden fyysistä ja psyykkistä terveydentilaa seurataan tapaamisilla ja seuranta kirjataan asiakashallintaohjelmaan. Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asiakkaan hoito järjestetään virka-aikana omassa terveyskeskuksessa ja virka-ajan ulkopuolella Länsi-Pohjan keskussairaalan yhteispäivystyksessä.

Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa (Päivitetty 12/2023) ja aina tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelma löytyy kirjallisena ja sähköisenä Sharepoint- alustalta kaikkien luettavissa. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitotentin sekä lääkelaskukokein viiden vuoden välein. Kokeet ja tentit suoritetaan Shkole-oppimisympäristössä. Kotiin vietävissä palveluissa lääkehoitoa on vähän ja tavoitteena on pyrkiä asiakkaiden itsenäiseen lääkehoidon toteuttamiseen.

## 6.6 Monialainen yhteistyö

Teemme laajasti yhteistyötä eri toimijoiden kesken, kuten sosiaalitoimi, koulut, psykiatrian poliklinikka, lasten- ja nuorten psykiatrian poliklinikka. Toimiva monialainen yhteistyö on asiakkaalle aina eduksi. Kunta/hyvinvointialue valvoo sopimuksen mukaista toimintaa. Toteutussuunnitelma tarkistetaan määräaikoina. Toiminnan laadun ja sisällön kehittämisessä ja seurannassa järjestetään yhteistyöpalavereita tarpeen mukaan. Tarkastuskäynnit kunnilta tehdään säännöllisesti. Yhteistyö toimijoilta kerätään palautetta kaksi kertaa vuodessa kyselylomakkeella sekä tarvittaessa.

## 6.7 Terveystarkastuslain mukainen omavalvonta

Terveystarkastaja käy säännöllisesti ja raporttien pohjalta toimintaa kehitetään. Arkipäivän viimeisin terveystarkastus/työpaikkaselvitys 2/2022, työpaikkaselvitysraportti (Mehiläinen) valmistunut 3/2022 joka on käyty läpi henkilökuntapalaverissa.

## 6.8 Henkilöstö

Arkipäivässä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten mukainen henkilökunta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan mm. Työvuorovelho - työvuorosuunnitteluohjelman avulla. Henkilökunta tietää jokaiseen työvuoroonsa liittyvät tehtävät, äkillisten poissaolojen sattuessa, jokainen tietää kuinka toimia. Esihenkilö varmistaa henkilöstömitoituksessa, että työvuoroissa on tarpeeksi koulutettua henkilökuntaa paikalla. Arkipäivän henkilökunta koostuu sairaanhoitajista, sosionomeista ja lähihoitajista. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden tuen tarpeesta ja määrästä.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Arkipäivässä asiakkuuteen sovitaan aina yksi työntekijä tai työryhmä, jotka työskentelevät asiakkaan kanssa. Näin pystymme turvaamaan asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Arkipäivässä on käytössä uusille työntekijöille sähköinen ja kirjallinen perehdyttämiskansio. Sähköinen perehdyttämiskansio on kaikkien luettavissa/täytettävissä perehdytyksen jälkeen Sympa-alustalla. Työtehtäviin perehdyttäminen aloitetaan välittömästi ensimmäisen viikon aikana, perehdytyksen toteuttaa nimetty työntekijä. Sympa- alustalla on automaattisesti muistutus viestit, jotka tukevat sitä, että perehdytys on mahdollisimman laajaa ja kattavaa.

Arkipäivän henkilökunnalle järjestetään täydennyskoulutusta vuosittain koulutustarpeen mukaan ja 2 kertaa vuodessa järjestetään kehittämisspäivä. Työnohjaus järjestetään kerran

kuukaudessa sekä tarpeen mukaan. Arkipäivän henkilökunnalle järjestetään vuosittain säännöllisesti kehityskeskustelut. Arkipäivän työntekijöillä on käytössä Skhole-oppimisympäristö, jota kautta vaadittavat kurssit ja tentit suoritetaan, tentit valvoo esihenkilö Jessica Suoperä. Sairauspoissaoloja seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Varhaisen puuttumisenmalli käytössä. Henkilöstöasioita kehitetään koko organisaation (Humanan) henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Kehityskeskustelut henkilöstölle 2 kertaa vuodessa.

## **6.9 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Henkilöstön rekrytointi tapahtuu sekä sisäisellä että ulkoisella haulla. Ulkoiset rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen [www.mol.fi](http://www.mol.fi) / avoimet työpaikat, sisäiset rekrytoinnit käytössä olevan suojatun tietojärjestelmän kautta. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä alkuperäisistä tutkintotodistuksista ja Julkiterhikistä. Pääsääntöisesti rekrytoidaan päihde- ja mielenterveystyöhön koulutettuja työntekijöitä, joilla on erityisosaamista neuropsykiatrisista häiriöistä. Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana Arkipäivän toiminnallinen tarve ja käyttöaste. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Sijaisten käyttö kotiin vietävissä palveluissa on harvinaista, sillä asiakastyö on hyvin luottamuksellista ja jokaisella asiakkaalla on oma työntekijä.

## **7 Asiakasturvallisuus**

Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa seurataan asiakasturvallisuutta sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia jokaisella tapaamisella. Tarvittaessa asiakas ohjataan tarkoituksenmukaiseen hoitoon.

## 7.1 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Arkipäivässä on käytössä sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää logijälki. Annetut toimeksiannot pidetään kahden lukon takana. Meillä on käytössä osallistava kirjaaminen, eli kirjaamiset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisen yhteydessä. Työntekijät tekevät kolmen kuukauden välein/sovitusti raportin tilaajalle asiakkaan tilanteesta, joka on myös asiakkaan luettavissa. Raportti pyritään kirjoittamaan asiakkaiden kanssa yhdessä. Jokaiselle asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yksilöllisesti, asiakkaiden tarpeiden mukaan. Suunnitelmat tarkastetaan kaksi kerta vuodessa ja tarvittaessa. Kaikki asiakastietoja koskevat asiakirjat säilytetään asianmukaisesti lukitussa asiakirjakaapissa salassapidon säännökset huomioon ottaen. Asiakastietoja annetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa. Jokaiselta asiakkaalta kysytään asiakassuunnitelman yhteydessä tieto siitä kenelle tietoja saa tarvittaessa luovuttaa. Jokainen työntekijä saa suullisen perehdytyksen tietosuojasi- asioihin ja jokainen työntekijä käy tietoturvakoulutuksen. Jokainen työntekijä on salassapitovelvollinen, kaikilta työntekijöiltä on pyydetty allekirjoitus salassapitosopimukseen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Ulla Hirvelä

Lakitoimisto Fondia Aleksanterinkatu 11, 00100 Helsinki

Puh. 040 545 00 82

tietosuojatiimi@humana.fi

## 8 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain tai tarvittaessa, jolloin arvioidaan, onko toiminnassa tapahtunut sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät omavalvontasuunnitelman päivittämistä. Säännöllisellä kirjaamisella voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Paikka ja päiväys: 13.12.2023 Torniossa

Allekirjoitus: Jessica Suoperä, palveluvastaava

## 9 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Lähteet: Lainsäädäntö, asetukset, suositukset

-Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

-Laki potilaan asemasta ja oikeuksista: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

-Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>

-Terveysuojelulaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>

-Tietosuojalaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

-Mielenterveyslaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

-Sosiaalihuoltolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

-Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100629> -Turvallinen lääkehoito opas:

<https://stm.fi/-/uusittu-turvallinen-laakehoito-opas-ohjaalaakitysturvallisuuteen-kaikissa-laakehoitoa-toteuttavissa-yksikoissa>

-Opas terveydenhuollon riskienhallintaan: <https://stm.fi/-/opas-sosiaali-ja-terveydenhuollonriskienhallintaa>

-Hyvän kohtelun suunnitelma

-Toimintasuunnitelma, Arkipäivä

-Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta: [Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)