



Pienryhmäkoti
Tuikku Oy

Omavalvontasuunnitelma

Pienryhmäkoti Tuikku

Päivitetty: 10.9.2025

Julkaistu: 10.9.2025

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
Lukijalle.....	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	14
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	16
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	22
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	23
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	28
Liitteet	29

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelma ohjaa yksikön päivittäistä toimintaa.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Pienryhmäkoti Tuikku Oy
- Y-tunnus 2295040-3
- SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.22940503.10.4
- Impivaarantie 3, 04600 Mäntsälä
- Puh. 040 192 6476

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Pienryhmäkoti Tuikku
 - Impivaarantie 3, 04600 Mäntsälä
 - Puh 040 192 6475
 - ohjaajat@pienryhmakotituikku.fi
- Yksikön johtaja / toimitusjohtaja Mari Stöckell
 - Puh 040 192 6476
 - mari@pienryhmakotituikku.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pienryhmäkoti Tuikku tarjoaa seitsemälle lapsille ja nuorelle lastensuojelun laitoshoidon turvallisessa ja kodinomaisessa ympäristössä, missä aikuisella on aikaa kuunnella ja olla aidosti läsnä. Moniammatillinen tiimimme tekee pitkäjänteistä kasvatustyötä terapeuttisella otteella lasta ja verkostoa kuunnellen.

Tavoitteenamme on lapsuuden kehitystehtävien turvaaminen, sosiaalisten taitojen vahvistaminen ja voimavarojen ja uusien näkökulmien löytäminen kasvun tueksi. Jokainen lapsi on yksilö, erilainen ja arvokas. Positiivisten voimavarojen ja taitojen löytyminen ja käyttöönotto on tie vahvaan itsetuntoon. Itsetunnon vahvistumiseen tarvitaan myös itsensä tuntemista. Keskustelemme paljon lasten kanssa ja pohdimme yhdessä uusia toimintatapoja ja ratkaisuja sekä luomme yhdessä tavoitteita ja päämääriä.

Palvelut tuotetaan pääasiassa puitesopimuksien mukaisille hyvinvointialueille. Tällä hetkellä puitesopimuksia on Itä-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan, Länsi-Uudenmaan, Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueiden, sekä Helsingin kanssa. Palveluita voidaan tuottaa myös puitesopimuksien ulkopuolisille hyvinvointialueille. Palveluita ei tuoteta yksityisasiakkaille.

Pienryhmäkoti Tuikku tuottaa palveluita Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Yksikön johtaja valvoo omavalvontasuunnitelman toteutumista omavalvontaohjelman mukaisesti ja raportoivat kirjallisesti toiminnanjohtajalle neljä kertaa vuodessa. Toiminnanjohtaja laatii tästä kirjallisen selvityksen omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä määritellään toiminnanjohtajan ja yksikön johtajan työnkuvauksien listauksen mukaisesti.

Jokaisella palveluyksikön työntekijällä on velvollisuus seurata omavalvontasuunnitelman toteutumista omassa yksikössään. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista yksikön johtajalle, toiminnanjohtajalle ja/tai nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle (Valvontalaki § 29).

Palveluyksikön henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan osallistamalla heidät sen päivittämiseen, omavalvontaohjelman arviointiin sekä henkilöstön palaverissa käytävillä keskusteluilla.

Omavalvontasuunnitelman päivityksessä huomioidaan asiakkailta kerätty palaute. Lapsilta / nuorilta, heidän vanhemmiltaan ja lasten asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä kerätään palautetta kaksi kertaa vuodessa. Palaute kerätään asiakastietojärjestelmänä käytettävän myNeva Nappulan Väylä-toiminnon kautta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toiminnanjohtaja yhdessä yksikön johtajan kanssa.

Yksikön johtaja vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pienryhmäkoti Tuikku Oy:n kotisivuilla (www.pienryhmakotituikku.fi).

Omavalvontasuunnitelman paperinen versio on nähtävillä palveluyksikön eteisen lipaston päällä sekä alakerran olohuoneessa. Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olosta kerrotaan asiakassuhteen alussa ja siitä muistutetaan nuorten kokousten yhteydessä.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viimeistään kahden viikon kuluessa organisaation kotisivuilla ja palveluyksikössä paperisena versiona. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään sähköisessä muodossa palveluyksikön ja toiminnanjohtajan tietokoneilla.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Nuoret ja heidän vanhempansa tulevat palveluiden käyttäjäksi hyvinvointialueiden lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden päätöksestä. Palvelunosto pohjautuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan väliseen puitesopimukseen, joka määrittelee tarkemmin palvelun laatua.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tuikusta osallistutaan kaikkiin lapsen tai nuoren asioita käsitteleviin verkostopalaveriin, joihin heidät kutsutaan. Tuikkua näissä verkostopalaverissa ensisijaisesti edustavat lapsen tai nuoren omaohjaaja ja/tai yksikön johtaja.

Laadukkaalla kirjaamisella ja omaohjaajatyöskentelyllä varmistetaan, että lapsi tai nuori tietää omat asiansa ja mahdollisten hänen hoitoonsa liittyvien prosessien etenemisen.

Lapsen tai nuoren vanhempien tai muun sosiaalisen verkoston osallistaminen asioiden hoitamiseen varmistaa yhteistyön ja palveluiden edistämisen.

Lasten ja nuorten asioissa yhteistyötä tehdään seuraavien tahojen kanssa:

- Lasten ja nuorten vanhemmat ja/tai muu sosiaalinen verkosto
- Lasten ja nuorten asioista vastaavat sosiaalityöntekijät ja hyvinvointialueet
- Riihenmäen koulu
- Hepolan koulu
- Keuda Mäntsälä
- KeuSote kouluterveydenhuolto
- KeuSote Mäntsälän terveyskeskus
- KeuSote Akuutti JUST
- KeuSote Mäntsälän nuorisoasema
- HUS Hyvinkään sairaalan yhteispäivystys
- Järvenpään nuorisopsykiatrianpoliklinikka
- Tikkurilan lastenpsykiatrianpoliklinikka
- Coronaria toimintaterapia
- Edunvalvonta

- Mäntsälän seurakunta

Lisäksi yhteistyötä tehdään muidenkin lasten ja nuorten asioiden hoitamisen kannalta tärkeiden yhteistyötahojen kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Mari Stöckell, toimitusjohtaja, puh 040 192 6476, mari@pienryhmakotituikku.fi

Palveluyksikön pelastus- ja turvallisuussuunnitelman päivittämisestä vastaavat Markus Karkman, ohjaaja ja Hannu Sihvonen, ohjaaja, puh 040 192 6475, ohjaajat@pienryhmakotituikku.fi

Palveluyksikön jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan asiakkaiden arjen toimivuuden ja yleisen turvallisuuden varmistamista. Näitä asioita käsitellään tarkemmin palveluyksikköön laadituissa pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa, elintarvikkeisiin ja hygieniaan liittyvässä omavalvontasuunnitelmassa ja tietoturvasuunnitelmassa.

Palveluyksikössä on varauduttu poikkeusolosuhteisiin 3 vuorokauden ruoka- ja vesivarastolla. Lisäksi olemme tehneet poikkeusolosuhteita varten suunnitelman, jonka mukaan pystymme mahdollisesti hyödyntämään organisaation toista palvelu yksikköä näiden huollon suhteen.

Organisaation johtamisjärjestelmä ja delogointijärjestys ovat suunniteltu toimimaan myös poikkeusolosuhteissa.

Kaikki nämä ja evakuointi suunnitelma ovat tarkemmin avattuina palveluyksikön pelastus ja turvallisuus suunnitelma kansiossa. Näitä suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään kerran vuodessa ja aina jos toimintaan tulee merkittäviä muutoksia.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatu on asiakkaan kokemus laadusta. Asiakkaan kokemus määrittyy pitkälti sillä, saako asiakas sellaista palvelua, mitä haluaa ja kokee tarvitsevansa. Sosiaalialan ammattilaisten laatu kertoo, täyttyykö asiakkaan tarpeet ja onko palvelu siten vaikuttavaa.

Tämän päivän laadukas sosiaalialan työ on asiakaslähtöistä ja osallistavaa. Nykyajan sosiaalialan asiakas on tietoinen oikeuksistaan ja osaa vaatia palveluja sekä ilmaista tyytymättömyytensä palvelun laadusta.

Lastensuojelun laatua arvioitaessa on huomioitava, että lapsi on sen ydinasiakas. Tehtäessä laadukasta lastensuojelutyötä on aina otettava huomioon lapsen etu. Välillä lapsen etua on vaikea määritellä. Kyseessä on kuitenkin aikuisten tulkinta asiasta siitäkin huolimatta, että lapsen mielipide selvitetään ja häntä osallistetaan päätöksen tekoon. Yksinkertaisimmillaan lapsen etu koostuu arkeen liittyvistä, pienistä asioista ja siitä, että lapsi kokee tulleen kuulluksi. Lastensuojelulain keskeinen periaate on, että lapsen mielipide ja näkemys selvitetään. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että lapsella on päätösvalta.

Lapsen etua arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota muun muassa tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin, läheisiin ja jatkuviin ihmissuhteisiin, mahdollisuuteen saada ymmärrystä ja hellyyttä, ikä ja kehitystaso huomioiden, toiveiden mukaiseen koulutukseen, kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimiseen, turvalliseen kasvuympäristöön sekä henkiseen ja fyysiseen koskemattomuuteen. Lapsen tulisi kasvaa itsenäiseksi ja oppia vastuullisuutta.

Palveluyksikössä laadun arvioinnissa verrataan toteutunutta toimintaa asetettuihin tavoitteisiin. Laatukriteereissä pyritään tiettyyn optimilaatuun, koska sen saavuttaminen on useimmiten järkevää ja tehokkainta resurssien käyttämisestä. Laatukriteerien avulla pystytään erottamaan hyvä laatu huonosta. Myös seurattavien kriteereiden määrä pidetään järkevällä tasolla, jotta niiden seuraaminen olisi mahdollista. Palvelun laadun mittaaminen on tärkeää, koska haluamme parantaa sitä ja/tai pitää sen määritetyllä optimitasolla. Mittaustuloksia tarvitaan toiminnan arviointiin ja tukemaan päätöksentekoa.

Asiakaspalaute ja henkilöstön tyytyväisyyskyselyt ovat tärkeimpiä ja keskeisiä laatu mittareita. Asiakaspalautetta kysytään lapsilta ja nuorilta, heidän vanhemmiltaan sekä heidän asioistaan vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä kaksi kertaa vuodessa. Henkilöstön tyytyväisyyskysely toteutetaan kerran vuodessa.

Lisäksi palvelun laatua mitattaessa käytämme mittareina sijoitusten kestoa ja vaikuttavuutta, raportointia ja viestintää, osaamisen hankintaan käytettyjä resursseja, toimintakustannuksia, sosiaalityöntekijöiden suositteluhaluutta sekä yksiköiden Socfinder alustan hakumääriä.

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat Jami Lyyra, toiminnanjohtaja ja Heli Mattila, yksikön johtaja. Toimintojen riskit on tunnistettu ja näitä käsitellään erillisissä lääkeshoidon sekä pelastus- ja turvallisuussuunnitelmissa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Pienryhmäkoti Tuikku toimii päättävän tien varrella rauhallisella omakotitaloalueella ja Mäntsälän keskustan palveluiden läheisyydessä. Tuikun toimitilat muodostuvat tilavasta 222 m² omakotitalosta, joka sijaitsee omalla isolla metsään rajoittuvalla tontilla.

Tuikun tilat ovat kodinomaiset ja ne jakautuvat kahteen kerrokseen. Yläkerrassa sijaitsee neljä nuorten huonetta, olohuone, ohjaajien toimisto, keittiö ja wc. Alakerrassa sijaitsee kolme nuorten huonetta, pieni olohuone, kodinhoitohuone, sauna ja suihkutila sekä wc.

Piha-alueella on kaksi terassia, pieni varastorakennus, jätteen lajitteluastiat ja omakotitaloalueelle sopivaa yleistä kasvillisuutta.

Pienryhmäkoti Tuikku Oy omistaa palveluyksikön käytössä olevan kiinteistön. Tiloja päivitetään ja remontoidaan palveluiden toimivuus ja turvallisuus huomioiden. Talon tekniset tarkastukset tehdään säännöllisesti. Tilojen rakenteellisista tai muista merkittävistä epäkohdista tulee ilmoittaa välittömästi toiminnanjohtajalle, joka huolehtii omistajien kanssa epäkohdan korjaamisesta. Pienemmät korjaukset ja ylläpitotoimet ovat palveluyksikön johtajan ja henkilöstön vastuulla.

Sisäilmanvaihto toimii koneellisella poistoilmajärjestelmällä. Talo lämmitetään suoralla sähkölämmityksellä, lisäksi käytetään ilmalämpöpumppua lämmitykseen ja kesäkaudella ilman jäähdyttämiseen. Radon-mittaukset tehdään säännöllisesti lainsäädännön mukaisesti.

Ulkopuolinen melu on vähäistä, koska lähistöllä ei ole mitään merkittävää melua tai muuta vastaavaa tuottavaa lähdeä. Meluhaittaa saattaa syntyä ainoastaan palvelun tuottamisen yhteydessä lasten tai nuorten kovaäänisestä huutamisesta tai musiikin kuuntelusta.

Merkittäviä riskitekijöitä ovat sisätiloissa ja piha-alueella olevat rappuset. Näiden kohdalla erityisenä vaarana ovat kompastuminen tai liukastuminen, joten näiden huoltamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Toimitiloissa tulee huomioida tietosuojaan kuuluvat riskitekijät. Palveluyksikössä ei ole äänieristettyä tilaa, vaan kaikista tiloista äänien on mahdollista kuulua muualle. Tämä on tärkeää huomioida tietosuojaan kuuluvista asioista puhuttaessa.

Tilat on arvioitu pelastus- ja terveysturvaviranomaisten arvion mukaan turvallisiksi ja hyvin palvelun toimintaan soveltuviksi. Viranomaiset pitävät säännöllisesti omat katselmuksensa tiloissa. Näistä löytyy pöytäkirjat palveluyksikön pelastus- ja turvallisuussuunnitelmakansioista.

Tilojen murtosuoja ja turvallisuuden valvonnassa käytetään Verisuren hälytínjärjestelmää.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön tietosuojavastaava Mari Stöckell, yksikön johtaja, 040 192 6476, mari@pienryhmakotituikku.fi

Palveluyksikön toiminnassa on huomioitu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset. Nämä käytänteet ovat kuvattu tarkemmin erillisessä tietoturvasuunnitelmassa. Tämä sisältää myös toimintaohjeet kuinka mahdollisen tietoturvaloukkauksen kohdalla toimitaan.

Palveluyksikön henkilökunnalla on käytössä ajantasainen tieto dokumentaatioon ja tietosuojan käytänteisiin liittyen. Henkilökunta on koulutettu sisäisellä koulutuksella Kansa-kouluhankkeen tietojen mukaisesti. Koulutusmateriaali on nähtävillä palveluyksikön työpöytäteillä. Tämä materiaali käydään aina lävitse myös uuden työntekijän perehdytyksessä.

Materiaalia päivitetään aina kun tietoon tulee muutoksia tai uusia kohtia. Nämä muutokset käydään lävitse organisaation johtoryhmässä, sekä palveluyksikön henkilöstöpalaverissa. Isompien muutoksien kohdalla järjestetään tarvittaessa erillinen koulutuspäivä.

Asiakkaan halutessa tarkastaa ja mahdollisesti korjata omat tietonsa päivittäisiin kirjauksiin hänet ohjataan olemaan yhteydessä asiakasrekisterin omistajaan, eli omista asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän puoleen, jolla on oikeus luovuttaa nämä tiedot hänelle. Dokumenttien kohdalla, jotka voimme luovuttaa asiakkaalle (hoito- ja kasvatussuunnitelma ja kausikoosteet) korjaukset tehdään hänen pyynnöstään. Pääasiassa dokumentteihin nämä korjaukset tehdään asiakkaan kommenttina. Lähtökohtaisesti palveluyksikön henkilöstöllä ei ole velvollisuutta muuttaa omaa näkemystään tiedosta.

Palveluyksikkö ei luovuta mitään asiakirjoja ulkopuolisille. Kaikkien sivullisten tulee tehdä kirjallinen tietopyyntö rekisterin omistajalle, eli lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tämä koskee myös kaikkia muita suomalaisia viranomaisia. [\[päivitetty 10.9.2025\]](#)

Palveluyksikössä on käytössä myNeva Nappula-asiakastietojärjestelmä. Tämä on ainoa järjestelmä mihin asiakastietoja kirjataan. Asiakastietojen arkistoinnista vastaa lapsen tai nuoren asioista vastaava hyvinvointialue, johon tiedot luovutetaan 2 kuukauden kuluessa

asiakkuuden päättymisestä. Asiakirjat toimitetaan hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksikön asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksia hallitsevat palveluyksikön johtaja ja toiminnanjohtaja. Henkilöstön käyttöoikeudet on rajattu vain niihin asiakastietoihin, joita he tarvitsevat omassa työtehtävässään.

3.3.4 Tietojärjestelmät

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 31.12.2024.

Palveluyksikössä tietoturvasuunnitelman toteuttamisesta vastaa yksikön johtaja Mari Stöckell.

Palveluyksikön käytössä olevalla asiakastietojärjestelmällä on Valviran myöntämä tietoturvallisuustodistus ja se löytyy Valviran ylläpitämästä Astori-rekisteristä. Nämä edellytykset vaaditaan aina, jos uutta asiakastietojärjestelmää lähdetään kilpailuttamaan.

Tarkemmin tietojärjestelmän kohdalla olevat rekisterin pitäjän oikeudet ja vastuut, sekä asiakastietolain 90 §:n mukaisista ilmoitusvelvollisuuksista häiriötilanteissa kuvataan erillisessä tietoturvasuunnitelmassa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Palveluyksikössä pyritään ennaltaehkäisemään infektioiden leviäminen selkeällä lasten ja nuorten helposti omaksuttavalla hygieniakasvatuksella ja -ohjeilla. Infektioiden estämisessä pääpainopiste on hyvässä käsihygieniassa ja tilojen perussiisteydestä huolehtimisessa.

Lasten ja nuorten sairastuessa heidät ohjataan sairastamaan omassa huoneessaan.

Palveluyksikön henkilöstö huolehtii lapsen ja nuoren hoidosta ja huolenpidosta tämän huoneessa. Lisäksi infektion leviämiseksi sairastuneelle lapselle tai nuorelle nimetään oma wc-tila, jota muut palveluyksikön asukkaat, eikä henkilökunta saa käyttää. Näiden tilojen kohdalla huolehditaan perusteellisemmasta siivouksesta.

Palveluyksikössä on laadittuna siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Päivitetty suunnitelma käydään lävitse henkilökunnan palaveripäivässä.

Työntekijät ovat tämän suunnitelman yhdessä päivittäneet ja sitoutuneet sen toteuttamiseen.

Työntekijät pyrkivät parhaansa mukaan tätä toteuttamaan ja ilmoittavat vuoronvaihdoissa kollegalle, jos päivältä on jokin asia jäänyt tekemättä. Siivous- ja puhtaanapitosuunnitelman toteutumista arvioidaan palveluyksikössä tehdyin havainnoin.

Merkittävänä tekijänä infektioiden leviämisen ennaltaehkäisyssä on, ettei henkilökunta saa tulla kipeänä töihin. Työntekijät saavat olla omalla ilmoituksellaan kolme työpäivää pois töistä,

ennen kuin heidän tarvitsee hakeutua työterveyteen. Henkilökunnan hoitoon pääsyn varmistamiseksi työnantaja on ottanut koko henkilöstön kattavan sairastakuutuksen. Tällä pyritään minimoimaan sairaspäivien määrä mahdollisimmin nopeasti alkavalla oikeanlaisella hoidolla.

Infektioiden ennaltaehkäisemisen käytänteet, sekä siivous- ja puhtaanapitosuunnitelmat käydään lävitse uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan voimassa oleva hygieniapassi. Lisäksi näitä asioita käydään lävitse henkilökunnan palaverissa ja tehdään ajankohtaisia muistutuksia organisaation sisäisessä viestikanavassa.

Palveluysikön jätehuollossa noudatetaan alueen jätteenkierrätyksen yleistä ohjeistusta. Palveluysikössä tällä hetkellä lajitellaan seka- ja biojäte, muovipakkaukset, metallit, lasi, kartonki, paperi ja SER-jäte. Seka- ja biojätteelle on omat astiansa palveluysikön piha-alueella, jonka tyhjentämisen hoitaa jätekuljetusyhtiö. Muut jätteet toimitetaan kootusti läheiseen jätteen kierrätyspisteeseen.

Palveluysikössä jätehuollon toteutumisesta ja ajankohtaisten kierrätysohjeiden päivittämisestä vastaa Lasse Huimasalo, ohjaaja, 040 192 6475, ohjaajat@pienryhmakotituikku.fi

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluysikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 24.10.2024.

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa Mari Stöckell, yksikön johtaja / vastuu sairaanhoitaja, 040 192 6476, mari@pienryhmakotituikku.fi

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluysikössä vastaa Mari Stöckell, yksikön johtaja / vastuu sairaanhoitaja, 040 192 6476, mari@pienryhmakotituikku.fi

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seuraavat yksikön johtaja ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Mari Stöckell. Hän huolehtii, että kaikilla työntekijöillä on voimassa olevat lääkeluvat ja keikkatyöntekijät ovat saaneet tarvittavan suullisen perehdytyksen. Lisäksi hän seuraavat lääkkeiden kulutusta ja näiden kirjaamista asiakastietojärjestelmään. [\[päivitetty 10.9.2025\]](#)

Lähtökohtaisesti vakituinen henkilökunta huolehtii lasten ja nuorten lääkehoidon toteutumisesta. Jokaisessa vuorossa on nimetty lääkehoidosta vastaava työntekijä, jolla on vastuu huolehtia lääkehoidon toteuttamisesta.

Lääkevarkauksia palveluysikössä ehkäistään pitämällä lääkkeet lukitussa huoneessa, lukollisessa kaapissa. Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti osassa lääkkeitä on kulutuskortit, joiden avulla seurataan lääkkeiden menekkiä ja kuka lääkkeitä on antanut. Nämä lääkkeet palautetaan apteekkiin yksittäispakkauksina ja kulutuskorttiin tulee apteekin farmaseutin kuittaus palautettujen lääkkeiden määrästä. Lisäksi kaikista lääkkeitä tehdään hankintamerkintä asiakastietojärjestelmään, jolloin tarvittaessa voidaan jälkikäteen seurata merkintöjen ja kulutuksen yhteen pitävyyttä.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluysikön laitevastuuhenkilö on Mari Stöckell, yksikön johtaja, 040 192 6476, mari@pienryhmakotituikku.fi

Lääkinnällisten laitteiden oikea käyttö varmistetaan lääkinnällisten laitteiden valmistajien laatimista käyttöohjeista. Uusien lääkinnällisten laitteiden kohdalla huolehditaan, että jokainen työntekijä saa sen käytöstä asianmukaisen perehdytyksen.

Palveluysikössä tyypillisiä käytettäviä lääkinnällisiä laitteita ovat:

- Kuumemittari
- Verenpainemittari
- Verensokerimittari (jos asiakkaana on diabeetikoita)
- Laastarit
- Erilaiset sidetarpeet
- Ensiapupakkaus
- Kylmä-/kuumapakkaus
- Tukisidokset ja lastat
- Inhalaattorit
- Vaaka
- Insuliinikynät / -pumput (jos asiakkaana on diabeetikoita)
- Kynärsauvat

Organisaation ylimmän johdon vastuulla on varmistaa, että organisaation palveluysikössä noudatetaan lainsäädännön asettamia vaatimuksia ja luodaan edellytykset turvalliseen työskentelyyn. Johdon tulee toiminnallaan varmistaa, että palveluysikössä on asianmukaiset voimavarat, edellytykset ja ammatillinen osaaminen. Organisaation ylimmän johdon tulee sitoutua laiteturvallisuutta edistävään toimintaan.

Esihenkilön vastuulla on omassa palveluysikössään noudattaa johdon määrittelemiä menettelytapoja laitekoulutuksen kohdentamisessa ja toteutuksessa. Lisäksi esihenkilön tulee arvioida ja turvata laiteturvallisuuden toteutuminen eri yhteistyötahojen kanssa. Tällaisia yhteistyötahoja ovat esimerkiksi terveydenhuollon välinehuolto ja kotiin annettavien

palveluiden yksiköt, sekä laitteiden valmistajat, jakelijat ja toimittajat. Esihenkilön vastuulla on pitää organisaation johto tietoisena laiteturvallisuuden toteutumisen vaatimista resursseista ja turvata osaamisen hallinta. Laitteosaamisen vaatimukset määrittävät suhteessa työtehtäviin, joten henkilökunnan keskuudessa samankin laitteen osaamisvaatimukset voivat vaihdella eri työntekijöiden välillä.

Työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja oikeus saada työtehtäviinsä perehdytys ja riittävä käyttökoulutus työssään käyttämiensä lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön ammattiryhmästä riippumatta. Työntekijän tulee kertoa esihenkilölle lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät mahdolliset osaamispuutteet. Työntekijä huolehtii omien tietojensa ja taitojensa ajantasaisuudesta ja jatkuvasta kehittämisestä organisaation menettelytapojen mukaisesti. Työntekijän vastuulla on määritellyiden työtehtäviensä mukaan ylläpitää laiteosaamistaan, joka voi olla laitteen käyttöä valmistajan ilmoittamaan käyttö-tarkoituksen ja ohjeiden mukaisesti, laitteen huoltoa, säätöä ja ylläpitoa ammattimaisesti.

Tarvittaessa lääkinnälliset laitteet huolletaan niiden valmistajien antamien ohjeiden mukaisesti. Uusien lääkinnällisten laitteiden hankinnan yhteydessä selvitetään mahdollisesti tarvittavat huolto-ohjeet ja toimitaan näiden ohjeiden mukaisesti. Lääkinnällisistä laitteista vastaava henkilö huolehtii näiden huoltotoimenpiteiden toteuttamisesta, joko tekemällä nämä itse, tai ilmoittamalla palveluyksikön henkilöstölle koska ja miten tämä huolto tulee tehdä.

Lääkinnällisen laitteen vaaratilanteesta tulee tehdä Fimeaan ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus. Vaaratilanneilmoitus tulee tehdä sähköisesti Fimean verkkosivuilla (www.fimea.fi) olevalla vaaratilanneilmoituslomakkeella. Lisäksi vaaratilanne tulee kirjata asiakastietojärjestelmään ja ilmoittaa tästä mahdollisimman pian lapsen tai nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, sekä lapsen tai nuoren vanhemmille.

[päivitetty 10.9.2025]

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava, sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa, sekä palvelujen kehittämisessä. Henkilökunnan sitoutumista ja laadukasta työskentelyä lisäävät säännölliset koulutukset, jotka suunnitellaan aina asiakkaiden ja henkilöstön tarpeiden mukaisesti.

Pienryhmäkoti Tuikussa huolehditaan, että työvuorossa on aina riittävä määrä ohjaajia suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Tuikussa työskentelee vakituisesti yksikön johtajan lisäksi kuusi ohjaajaa.

Pienryhmäkoti Tuikussa lähtökohtaisesti sairaspöissaolat korvataan, joko toiminnanjohtajan työpanoksella tai palkkaamalla sijainen. Tuikussa on käytössä vakiintuneet sijaiset, jotka ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Emme käytä vuokrattua tai alihankittua työvoimaa. Sijaisen tarpeen arvioi aina palveluyksikön päivystävä esihenkilö, joka voi tarvittaessa käyttää tilanteessa työvuorossa olevien ohjaajien tarpeenarviota.

Yksikön johtajalla on oikeus suunnitella itselleen joka viikko yksi toimistotyöpäivä, joka on tarkoitettu heidän lähiesimiesasemansa työtehtäville. Lisäksi hänelle voidaan tarvittaessa antaa lisää työaika mm. uuden työntekijän perehdyttämiseen tai muuhun kiireellisen tai isotöisen asian hoitamiseen. Uuden työntekijän perehdyttämiseen palveluyksikössä on käytössä perehdyttämissuunnitelma ja perehdytyskansio.

Rekrytointivaiheessa tarkastamme Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden koulutusrekisteristä heidän ammattioikeutensa. Palveluyksikössä toimivalta henkilöstöltä edellytetään erinomaista suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa, nämä varmistetaan suorittamalla itse kaikki rekrytoinnit.

Pienryhmäkoti Tuikussa ei lähtökohtaisesti käytetä opiskelijoita tilapäisissä työsuhteissa. Olemme linjanneet opiskelijoiden käyttämisen siten, että heidän on pitänyt tehdä vähintään yksi opintoihin liittyvä harjoittelu palveluyksikössämme ennen mahdollista tilapäistä työsuhdetta. Ennen työsuhdetta opiskelijoilta pyydetään opintorekisteriote, jossa tulee olla vähintään hyväksytysti suoritettuna 2/3 osaa opinnoista. Opiskelijoiden työskennellessä tilapäisessä työsuhteessa, he eivät koskaan työskentele yksin työvuoroissa, esimerkiksi he eivät työskentele ollenkaan yövuoroissa, vaan heillä on aina työparina ammattihenkilö ohjaamassa työskentelyä. Opiskelijat eivät myöskään osallistu lääkehoitoon työsuhteensa aikana.

Pienryhmäkoti Tuikkuun tulevalta uudelta työntekijältä pyydetään lain (504/2002) mukainen rikosrekisteriote. Rikosrekisteriotteen tarkastamisen ja rikosrekisteriotteen myöntämisen ajankohdan esihenkilö merkitsee seurantalistaan.

Palveluyksikön henkilöstöltä kerätään palautetta arjessa, mutta tarkemmin palautetta kerätään vuosittain helmi-maaliskuussa anonyymilla henkilöstökyselyllä. Kyselystä saadun palautteen toiminnanjohtaja koostaa käsiteltäväksi johtoryhmän kokouksessa ja vastaava kooste jaetaan sähköisesti koko henkilöstölle. Johtoryhmässä koosteesta tehdään johtopäätöksiä kehittämisen taustalle ja laaditaan toimintasuunnitelma niiden läpiviemiseksi.

Henkilöstön kanssa käydään arjessa keskusteluja erilaisista riskitilanteista. Lisäksi henkilöstöä kannustetaan myös tunnistamaan erilaisia riskitilanteita ja keskenään keskustelemaan näistä. Palveluyksikössä on laadittu erilaisia riskitilanteita ja näihin liittyvät toimintaohjeet käydään lävitse tehdyissä suunnitelmissa. Nämä päivitetään säännöllisesti organisaation vuosikellon mukaisesti, jonka jälkeen pääkohdat käydään lävitse henkilöstön palaverissa ja lisäksi työntekijöitä veloitetaan lukemaan suunnitelma kokonaan lävitse. Lukemisen jälkeen työntekijä kuittaa kyseisen suunnitelman allekirjoituksellaan.

Riskitapahtumien toteutumisen jälkeen tilanteet käydään lävitse tapahtumassa mukana olleiden työntekijöiden kanssa ja varmistetaan, että tilanteessa on toimittu tehtyjen suunnitelmien mukaisesti. Jos havaitaan, ettei suunnitelmia ole noudatettu, selvitetään, onko mahdollisesti ohjeistuksessa jotain epäselviä tai liian tulkinnanvaraisia ohjeita miksi näiden toteutuminen tilanteessa on epäonnistunut.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Pienryhmäkoti Tuikussa jokaisella lapsella ja nuorella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Yksikön henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa heidän itsemääräämisoikeuttaan ja tukevat heidän osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Pienryhmäkoti Tuikussa jokaisella lapsella ja nuorella on oma huone, joka on heidän yksityinen tilansa. Lasten ja nuorten huoneisiin ei muut asukkaat saa mennä ilman huoneen haltijan lupaa. Yksikön ohjaajat käyvät huoneessa ainoastaan silloin, kun huoneen haltijan henkilökohtainen hoito-, ohjaus- ja kasvatustyö tätä edellyttää. Tuikussa lapset ja nuoret saavat ikätasonsa mukaisesti päättää omista asioistaan ja siitä mikä on heidän omannäköistä elämäänsä, kunhan nämä eivät ole ristiriidassa hoito- ja kasvatussuunnitelmassa sovittuihin tavoitteisiin.

Pienryhmäkoti Tuikussa itsemääräämisoikeutta rajoitetaan ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan lapsen ja nuoren, sekä hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoittamistoimista tehdään aina kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Tuikussa lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisissa toimitaan lastensuojelulain 11 luvussa annettujen säädösten mukaisesti.

Lapset ja nuoret pyritään osallistamaan mahdollisimman paljon omia asioitaan koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Heille annetaan mahdollisuus tulla kuulluksi ja heidän kanssaan käydään dialogia esille tulleista asioista ja pyritään löytämään yhteinen näkemys päätöksentekoon. Lasten ja nuorten kanssa käydään kasvatuksellisia keskusteluja heidän toiminnastaan, jonka seurauksena mahdollisesti voitaisiin päätyä rajoitustoimen käyttöön. Keskustelun jälkeen heille annetaan mahdollisuus muuttaa omaa toimintaansa.

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista ohjeista vastaa yksikön johtaja Mari Stöckell, puh 040 192 6476, mari@pienryhmakotituikku.fi

Pienryhmäkoti Tuikussa henkilöstöä ohjeistetaan tunnistamaan lasten ja nuorten epäasiallisen kohtelun tunnusmerkit. Henkilöstöä ohjeistetaan, sekä lapsia ja nuoria kannustetaan tuomaan esille epäasiallista kohtelua. Henkilöstö, sekä lapset ja nuoret ovat yhdessä laatineet hyvän kohtelun suunnitelman (LIITE).

Epäasialliseen kohteluun puututaan aina ja se käsitellään asianomaisten kanssa. Vakavimmat tapaukset annetaan aina tiedoksi myös lasten ja nuorten vanhemmille ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Lapsille ja nuorille kerrotaan heidän oikeuksistaan ja huolehditaan, että heillä on tiedossa omista asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteystiedot. Rajoitustoimien yhteydessä ja muulloinkin heidän asioitaan käsiteltäessä lapsia ja nuoria, sekä heidän vanhempiaan neuvotaan tarvittaessa käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytöstä. Tarvittaessa heitä autetaan valitusten ynnä muiden dokumenttien tekemisessä ja oikeiden yhteystietojen löytämisessä.

Jokaiselle Tuikkuun sijoitetulle lapselle ja nuorelle nimetään kaksi omaohjaajaa, jotka ovat vastuussa omaohjattavan nuoren hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta arvioidaan kuukausittain yksikön henkilökunnan työryhmäpäivässä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina yhteistyössä lapsen tai nuoren, sekä tämän vanhempien kanssa. Suunnitelman kirjoittamisen jälkeen se käydään vielä yhdessä lävitse, ennen sen toimittamista lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Henkilöstöllä on velvollisuus tutustua uuden nuoren hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Lisäksi ne ja päivitetty lasten ja nuorten hoito- ja kasvatussuunnitelmat käydään lävitse henkilöstön työryhmäpäivässä, jolla varmistetaan näiden sisältöjen olevan kaikkien tiedossa.

Lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus antaa suullista palautetta arjen kohtaamisissa sekä säännöllisesti järjestettävissä nuorten palaverissa. Näitä saatuja palautteita käsitellään henkilökunnan työryhmäpäivässä. Lisäksi nuorilla on mahdollisuus antaa palautetta heidän asioistaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle lähetettävien kausikoosteiden kautta, johon henkilöstö on velvoitettu kirjaamaan lapsen ja nuoren esille tuomat asiat.

Vanhemmilla on mahdollisuus antaa jatkuvasti palautetta palveluyksikön henkilökunnalle vuorovaikutustilanteissa. Lisäksi vanhemmat voivat antaa palautetta joko puhelinviestein tai sähköpostilla.

Kaksi kertaa vuodessa keräämme asiakaspalautetta (lapsilta / nuorilta, heidän huoltajiltaan sekä sosiaalityöntekijöiltä) sähköisellä lomakkeella. Tämän lomakkeen ja vastauslinkin lähettäminen toteutetaan Nappula-asiakastietolomakkeen kautta. Lisäksi Pienryhmäkoti Tuikun kotisivuilta on mahdollisuus lähettää palautetta ”Ota yhteyttä”- lomakkeella. Tämä viesti välittyy toimitusjohtaja Mari Stöckellille. [\[päivitetty 10.9.2025\]](#)

Kaikki kerätty palaute käsitellään johtoryhmässä, palveluyksikön henkilöstöpalaverissa, sekä näiden tuloksista ja niistä tehdyistä toimenpiteistä kerrotaan nuorten palaverissa.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kaikki muistutukset ja kantelut käydään lävitse asiallisesti, sekä näiden perusteella arvioidaan palveluyksikön toimintaa ja palvelun laatua. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen ohjataan tekemään kirjallisena tai vapaamuotoisesti. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö / henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. [\[päivitetty 10.9.2025\]](#)

Kaikki saapuneet ja käsitellyt muistutukset kirjataan poikkeamaseurantaan ja tallennetaan yksikönjohtajan toimesta kansioon tai sähköiseen muotoon. Muistutukset käsitellään viimeistään 14 vuorokauden kuluessa toimitusjohtajan ja yksikön johtajan toimesta, sekä niihin annetaan kirjallinen vastaus asiakkaalle. Mahdollisiin kanteluihin vastataan pyydetyn aikataulun mukaan. Muistutusten ja kantelujen yhteenvedot käsitellään yhdessä johdon ja henkilöstön kanssa. [\[päivitetty 10.9.2025\]](#)

Muistutuksen vastaanottaja:

Heli Mattila, yksikön johtaja
 040 192 6476
 mari@pienryhmakotituikku.fi

Pienryhmäkoti Tuikku
 Impivaarantie 3, 04600 Mäntsälä

Muistutuksen käsittelyn tavoiteaika: 14 vrk
[\[päivitetty 10.9.2025\]](#)

3.6 Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasvastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita, omaisia ja henkilökuntaa asiakkaan kohteluun, osallistumiseen ja oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava ja hän voi toimia myös sovittelevassa roolissa. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

- Neuvoo ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Kokooa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.
- Toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päättä palveluista, tutkimuksista tai hoidosta, eikä tee lääketieteellisiä päätöksiä, anna toimintamääräyksiä työntekijöille.
- Ei ota kantaa onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja potilasvastaava:

Neuvoo Keski-Uudenmaan alueen asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä terveydenhuollon potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa sekä neuvoo varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

Susanna Honkala 040 807 4756

Anne Mikkonen 040 807 4755

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan sosiaali- ja potilasvastaava:

Puhelinasiointi maanantaisin ja torstaisin kello 9–13

Anette Karlsson 040 514 2535

anette.karlsson@itauusimaa.fi

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasvastaava:

Puhelinasiointi maanantai klo 10.00–12.00, tiistai, keskiviikko ja torstai klo 9.00–11.00 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä) p. 029 151 5838.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to). Palvelusta vastaa Riitta Flinck.

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia. Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen <https://turvaposti.luvn.fi> ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

Helsingin sosiaali- ja potilasvastaava:

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat Helsingin kaupungin järjestämien palveluiden sekä Helsingissä sijaitsevien yksityisten palveluiden asiakkaita, potilaita ja omaisia. Myös näiden palvelujen työntekijät voivat olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom. Palvelusta vastaa Tove Munkberg.

Puhelinasiointi on avoinna maanantaista torstaihin klo 9.00-11.00, p. 09 310 43355

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

HUS:n potilasasiavastaava:

Puhelinasiointi maanantaista torstaihin klo 10.00-14.00 sekä perjantaisin klo 10.00-13.00.
Palvelunumero: 09 471 71262

Postiosoite: PL 705, 00029 HUS

potilasasiavastaava@hus.fi

Päijät-Hämeen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimivat asiavastaavina kaikille Päijät-Hämeen yksityisille ja julkisille sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille. Neuvo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä terveydenhuollon potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa sekä neuvo varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9.00–12.00, sekä keskiviikkoisin klo 9.00–15.00.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava
03 819 2504
asiavastaavat@paijatha.fi

[päivitetty 10.9.2025]

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

- Riskit on arvioitu omavalvonta- ja pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa.
- Riskiarviot käydään lävitse valvontaviranomaisten valvontakäynneillä tai toimitetaan aineisto heille pyydettäessä.
- Tarvittaessa konsultoidaan riskeihin liittyen asianosaista viranomaista.
- Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan palveluyksikön toiminnassa ilmenevistä epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta valvontalain 29 § mukaan omalle esihenkilölle.
- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä, tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.
- Työntekijän tulee arvioida havaitsemansa puutteen kiireellisyys suhteessa ilmoittamistapaan omalle esihenkilölle.
- Ilmoittamisvelvollisuudesta kerrotaan uuden työntekijän perehdytyksessä, sekä tästä muistutetaan henkilöstöä palaveripäivissä. Kannustamme henkilöstöä avoimeen ilmapiiriin ja kertomaan pikimmiten mahdollisesti havaitsemistaan epäkohdista asiakkaaseen liittyen. Yksikön johtaja, lähiesimies on velvollinen puuttumaan asiaan.
- Omavalvontaohjelmaan liittyy tarkastuslista, joka käydään lävitse neljä kertaa vuodessa. Tarkastuslista toimii kirjallisena raporttina. [\[päivitetty 10.9.2025\]](#)
- Raporteissa ilmenneet epäkohdat ja puutteet käsitellään yksikkötasolla tai tarvittaessa organisaation johtoryhmässä, joissa laaditaan suunnitelma tämän korjaamiseksi. Tarvittaessa palveluyksikössä päivitetään ohjeistuksia ja suunnitelmia. Asiat jalkautetaan organisaation toisiin palveluyksikköihin johtoryhmän palaverissa.

- Asiakkaila ja heidän läheisillään on mahdollisuus tehdä vaara- tai haittapoikkeamailmoitus jokaiselle työntekijälle, joka välittää tiedon omalle esihenkilölle. Työntekijöillä on velvollisuus ohjata ja neuvoa ilmoituksen tekemisessä asiakkaan niin pyytäessä.
- Ilmoituksen voi myös tehdä sähköisesti yksiköiden johtajille sähköpostitse tai organisaation kotisivujen yhteydenottolomakkeella, jotka välittyvät toimitusjohtajalle ja toiminnanjohtajalle.
- Epäkohdista ja puutteista, joita palveluntuottaja ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin, ilmoitetaan hyvinvointialuetta edustavalle asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja valvontaviranomaiselle kohtuullisessa ajassa. Epäkohdan ja puutteen vakavuuden mukaisesti arvioidaan ilmoituksen kiireellisyys. Vastuu ilmoituksen tekemisestä on toiminnanjohtajalla.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vaaratapahtuma tai epäkohta, joka on aiheutunut tai olisi voinut aiheuttaa vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita.

Vaaratapahtuma voi olla myös haittatapahtuma, joka olisi aina vältettävissä (never event). Esimerkiksi lapsen tai nuoren tunnistusvirhe tai lääkkeen väärä annostelureitti. Se voi lisäksi olla jokin muu palveluyksikön tunnistama tapahtuma tai usein toistuva vaaratapahtuma, joka vaatii tarkempaa selvitystä.

Tutkintojen tavoitteet ja tarkoitus:

1. Turvallisuuden parantaminen

Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Systemaattisen käsittelyprosessin kautta on mahdollista ymmärtää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä tai puutteita toiminnassa voidaan tunnistaa, sekä tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi. Tämä prosessi on keskeinen turvallisuusjohtamisen työkalu ja organisaation turvallisuusjärjestelmän ydin.

2. Vaaratilanteiden ehkäiseminen

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta on osa hyvinvointialueen laadun- ja riskienhallintaa sekä omavalvontaa. Vakavien vaaratapahtumien tutkintojen tarkoituksena on vaaratilanteiden ehkäiseminen ja asiakasturvallisuuden varmistaminen.

3. Toiminnan kehittäminen

Vakavan vaaratapahtuman tutkintaa ei tehdä oikeudellisen vastuun kohdentamiseksi. Tiedottamisessa tulee korostaa luottamuksellisuutta ja kertoa selkeästi, että tutkinnan tavoitteena on kehittää organisaation toimintaa, eikä se kohdistu yksittäisten henkilöiden toimintaan tai pyri arvioimaan millään tavoin mahdollisia vastuukysymyksiä.

Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi:

- Työntekijä ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta heti omalle esihenkilölleen.
- Esihenkilö ottaa yhteyttä toiminnanjohtajaan, joka käynnistää tarvittavat toimenpiteet.
- Vaaratapahtumasta tehdään myös HaiPro-ilmoitus.
- Vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan (Valvontalaki 29 §). Hyvinvointialueen valvontatyötä tekevälle henkilölle.
- Vaaratapahtuman luonne vaikuttaa siihen, millaista käsittelyä tapahtuma organisaatiossa edellyttää. Vakavan vaaratapahtuman tutkinta voidaan järjestää eri laajuudessa ja erilaisilla resursseilla riippuen siitä, kuinka paljon tapahtuman selvittäminen vaatii työtä ja eri asiantuntijoiden näkemyksiä.

Tiivis tutkinta - käsittelykokouksen koolle kutsuminen:

- Juurisyyanalyysi, kehittämistoimenpiteet, aikataulu ja vastuut määritellään vasta käsittelykokouksessa.
- Toiminnanjohtaja sopii esihenkilön ja mahdollisten muiden vaaratapahtumien käsittelijöiden kanssa, ketkä osallistuvat selvityksen tekemiseen
 - Työntekijät ja muut asiantuntijat.
 - Lääkehoidon asiantuntija lääkehoitoon liittyvissä vaaratapahtumissa.
 - Laiteturvallisuusvastuuhenkilö laiteturvallisuuteen liittyvissä vaaratapahtumissa.
 - Tarvittaessa muut asiaan liittyvät tahot (esim. työturvallisuus, tietoturvallisuus).

Tiivis tutkinta – käsittelykokous:

- Kerrataan perustelut, miksi vaaratapahtumasta tehdään tiivis tutkinta.
- Toiminnanjohtaja ja tapahtumayksikön vastuuhenkilö/t tai heidän nimeämänsä henkilö/t on selvittänyt ennen käsittelykokousta vaaratapahtuman taustat syyllistämättömästi.
- Käydään läpi vaaratapahtuma. Käsittelyssä keskitytään taustatekijöihin, tapahtumaolosuhteisiin ja myötävaikuttaviin tekijöihin (prosesseihin, toimintamalleihin, käytänteisiin, johtamiseen), ei yksittäisen työntekijän/työntekijöiden virheisiin.

- Tehdään juurisyyanalyysi, jossa etsitään syitä, miksi vaaratapahtuma tapahtui. Siinä pohditaan kalanruotokaavion mukaisesti, miten laitteet, prosessit, ihmiset, materiaalit, ympäristö ja johtaminen ovat vaikuttaneet vaaratapahtuman syntymiseen.
- Kehittämistoimenpide määritellään aina kuin mahdollista, niihin osa-alueisiin, joihin juurisyyanalyysissä kirjataan poikkeamaan johtaneita syitä.
- Kehittämistoimenpiteelle määritellään vastuuhenkilö ja aikataulu.

Tiedotus ja koulutus:

- Toiminnanjohtaja tiedottaa tiiviin tutkinnan käsittelykokouksen jälkeen suunnitelluista kehittämistoimenpiteistä yksikön esihenkilöitä.
- Tapahtumayksikön/yksiköiden työntekijöiden tiedottaminen (vakavasta vaaratapahtumasta, prosessin käynnistämisestä, etenemisestä ja kehittämistoimenpiteistä) on tärkeää.
- Käsittelykokouksessa laadittua muistiota voidaan käyttää apuna toimenpiteiden informoinnissa, jalkauttamisessa ja oppimisprosessissa.

Korjaavien toimenpiteiden toteutus, kirjaaminen ja seuranta:

- Korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta vastaa ilmoituksen tapahtumayksikkö, toimenpiteen/piteiden vastuuhenkilöt ja esihenkilöt.
- Toiminnanjohtaja seuraa yhteistyössä esihenkilöiden kanssa, että toimenpiteet toteutetaan sovitussa aikataulussa.

Seuranta ja raportointi:

- Yksiköissä raportit käsitellään lähtökohtaisesti moniammatillisesti.
- Vakavat vaaratapahtumat koostetaan raportiksi ja käydään vähintään neljän kuukauden välein läpi johtoryhmässä.
- Vuosittain johtoryhmissä arvioidaan edellisen vuoden vakavien vaaratapahtumien kehittämistoimia ja vaikuttavuutta.

Työntekijöiden tukeminen vakavan vaaratapahtuman sattuessa:

- Vaaratapahtumassa mukana ollut työntekijä voi tapahtuman jälkeen kokea syyllisyyttä ja epäillä omaa ammattitaitoaan. Ammatillisella voi syyllisyyden lisäksi ilmetä myös muita psyykkisiä tai psykososiaalisia oireita, kuten unettomuutta, ahdistuneisuutta ja häpeää. Lisäksi voi ilmetä pelkoa mahdollisista tulevista virheistä, asiakkaiden ja potilaiden reaktioista, mahdollisesta työn menettämisestä tai kollegoiden tuomitsemisesta. Nämä oireet voivat johtaa sairauslomaan, työtehtävien, työpaikan tai pahimmillaan koko ammatin vaihtoon.

- Vaaratapahtumassa mukana ollut työntekijä ei heti tapahtuman jälkeen välttämättä tarvitse ammattiapua, vaan henkilön, joka kuuntelee, jolle voi kertoa kokemuksistaan ja joka ymmärtää, mitä henkilö on käynyt läpi.
- Keskusteluympäristön tulee olla psykologisesti turvallinen, jotta työntekijä voi puhua tuntemuksistaan luottamuksella. Tämä auttaa heitä selviytymään henkisesti traumaattisesta kokemuksestaan. Vakava vaaratapahtuma on tärkeää käsitellä myös työyhteisössä. Tähän soveltuvia menetelmiä ovat esimerkiksi tapahtuman välitön purku tiimin kesken, ammattilaisen ohjaama jälkipuinti ja seurantatapaamiset.
- Asiakkaalle/asukkaalle tapahtuvaan vakavaan vaaratapahtumaan osalliseksi joutuminen on työntekijälle aina traumaattinen kokemus. Mahdolliset psyykkiset ongelmat eivät välttämättä ilmene heti, vaan ne saattavat tulla esiin myöhemmin. Ne voivat olla hoitamattomina pitkäaikaisia. Jokaisella työntekijällä on oma persoonallinen tapansa käsitellä tapahtunutta. Vakavan vaaratapahtuman jälkeinen keskustelu tapahtuneesta lisää henkilökunnan keskinäistä ymmärrystä, työkykyä, sekä turvallisuuden tunnetta työssä.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Pienryhmäkoti Tuikussa epäkohtailmoitusten, sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä havaitut laadun kehittämisen tarpeet käsitellään johtoryhmässä ja niiden perusteella tehdään tarvittavat päätökset tai ehdotukset palvelun kehittämisestä. Jos tapahtuma liittyy puhtaasti työturvallisuuteen, niin se käsitellään työsuojelutoimikunnassa tai kiireellisessä tapauksessa työsuojeluvaltuutetun ja työsuojelupäällikön kesken. Nämä päätökset ja/tai kehittämis ehdotukset viedään käsiteltäväksi kaikkien palveluysiköiden henkilöstön kuukausittaisiin palaveriinhin. Isompia kokonaisuuksia saatetaan vielä jatko-työstää henkilöstöstä kootulla työryhmällä, tavoitteena osallistaa henkilöstöä tähän kehitystyöhön.

Henkilöstön tietoisuus käytössä olevista palautekanavista varmistetaan sisäisillä tiedotteilla ja näitä käydään lävitse myös jokaisen palveluysikön henkilöstön kuukausittaisissa palaverissa.

Kaikkeä kerättyä palautetta hyödynnetään aktiivisesti toiminnankehittämisessä. Tämän palautteen käsittelemisessä toimitaan samalla tavalla, kuin edellä kuvattujen epäkohtailmoitusten, sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvontaohjelmassa seurataan palvelun laatua ja turvallisuutta seuraavilla kohdilla:

- Salassapito ja tietosuojan toteutuminen.
- Tilat ovat turvalliset ja vastaavat toiminnan tarpeita.
- Henkilöstön lain mukainen määrä ja koulutusvaatimusten täyttyminen.
- Lääkehoidon toteutuminen.
- Omavalvontasuunnitelman toteuttaminen osana arkea ja päivittäminen.
- Raportoinnin laatu ja ajantasaisuus lapsen ja nuorten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä vanhemmille.
- Riskien hallinta; tunnistetut riskit ja uhkatilanteet.
- Asiakkaan asema ja oikeudet: lapsen osallisuus, riittävä tiedonsaanti, asiallinen ja oikeudenmukainen kohtelu, kirjaamisen laatu, yhteydenpito lapsen vanhempien kanssa.
- Ruokahuolto ja puhtaanapidon toteutuminen.

Palveluyksiköiden johtajat raportoivat kirjallisesti oman yksikkönsä osalta edellä mainittujen kohtien mukaisesti toiminnanjohtajalle neljä kertaa vuodessa. Toiminnanjohtaja laatii näiden perusteella seurantaraportit, jotka julkaistaan organisaation kotisivulla palveluyksikön omavalvontasuunnitelman liitteenä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Toimitusjohtaja laatii saamistaan omavalvontaohjelman raporteista kehittämistä tarvitsevat kohdat ja nämä käsitellään organisaation johtoryhmässä ja/tai palveluyksikön henkilöstön kanssa palaveripäivissä.

Havaituille puutteille laaditaan korjaussuunnitelma, määritetään vastuuhenkilö ja aikataulu, johon mennessä ne on korjattava. Toimitusjohtajan vastuulla on huolehtia, että nämä puutteet tulevat korjatuksi määräaikaan mennessä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tehtyjen havaintojen ja korjausten mukaan. Päivitykset merkitään selkeästi, jolloin nämä löytyvät helposti omavalvontasuunnitelmasta.

[päivitetty 10.9.2025]

Liitteet

Liite 1 Lasten hyvän kohtelun suunnitelma

Liite 2 Henkilökunnan työkykyä ylläpitävä ja henkilökunnan pysyvyyteen tähtäävään toiminnan suunnitelma Tuikussa

Liite 3 Pienryhmäkoti Tuikku Oy:n arvolupaus ja strategiakartta

Lasten hyvän kohtelun suunnitelma

Pienryhmäkotí Tuíkku

9/2024

1. Hyvä kohtelu Tuikussa

Hyvän kohtelun suunnitelma on laadittu yhdessä Tuikun lasten ja henkilökunnan toimesta yksikön lasten ajatuksia kuunnellen. Ehdotimme lapsille erilaisia ideoita, miten voisimme yhdessä toteuttaa hyvän kohtelun suunnitelman laatimista. Ehdotuksina oli muun muassa piirtämisen muodossa, yhdessä pohtimisen muodossa, omassa rauhassa paperille kirjoittaen tai vapaan toteutuksen muodossa. Lapset kokivat mieluisemmaksi tavaksi yhdessä keskustelun ja pohdinnan.

Nuorten kanssa käydyistä keskusteluissa nuoret nostivat esiin seuraavat asiat heille merkityksellisimpinä liittyen hyvään kohteluun Tuikussa:

- ♥ oma tila (oma huone, omat tavarat, mahdollisuus vaikuttaa sisustukseen ym.)
- ♥ yksityisyyden kunnioittaminen (saa olla rauhassa, jos haluaa, koputetaan, kukaan ei mene toisen huoneeseen kysymättä lupaa)
- ♥ kokemusten mahdollistaminen (matkat, elämykset: kuten vesipuisto, laskettelu)
- ♥ reissut & yhdessä tekeminen
- ♥ ruokahuolto
- ♥ ei huutoa turhasta
- ♥ mahdollistetaan kulkeminen esim. julkisilla
- ♥ harrastus
- ♥ ollaan mukavia toinen toisillemme
- ♥ aikuisten hyvä käytös lapsia kohtaan ja toisin päin
- ♥ turvallisuus
- ♥ apu

Näiden lisäksi Tuikun alakerrasta, seinällä löytyy lasten kanssa tehty Tuikun hyvän kohtelun taulu.

2. Tuikussa asuvalla lapsella on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa

- Lapset pääsevät vaikuttamaan erilaisissa arjen tilanteissa Tuikun aikuisten kautta. Arkipäiväisistä asioista lapsi voi puhua omaohjaajalle sekä muille Tuikun ohjaajille. Myös laitoksenjohtaja ja toiminnanjohtaja kuuntelevat mielellään lasten asioita ja mielipiteitä.

3. Tuikun säännöt ja käytännöt

- arki
 - Jokaiselle lapselle pyritään luomaan Tuikussa yksilölliset tarpeet huomioiden säännöllinen päivärytmi, joka tarkoittaa sitä, että noudatetaan normaalia vuorokausirytmää: yöt nukutaan ja päivät valvotaan. Näin turvataan riittävän lepo ja uni. Aamulla herätään sovitusti, lähdetään kouluun ja noudatetaan ruokailu- sekä sisään tuloaikoja. Koulunkäynti kuuluu säännölliseen päivärytmiin. Tuikussa harjoitellaan myös pieniä arjen kotitöiden tekoa aikuisten avustuksella. Näihin kuuluu muun muassa oman huoneen siivous (imurointi, moppaus ja pölyjen pyyhintä) sekä keittiövuoron hoitaminen kerran viikossa. Keittiövuoroon kuuluu ruuan laitto ikätasoisesti ohjaajan kanssa, tai vaihtoehtoisesti pöydän kattaminen ja jälkien korjaaminen. Lapset saavat ohjaajilta apuja niin huoneen

9/2024

siivoukseen, keittiövuoroon kuin omien pyykkien pesuun jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan.

- **lasten omat huoneet**
 - Jokaisella lapsella on oikeus omaan rauhaan ja yksityisyyteen. Toisen huoneeseen mentäessä toimintatapoihin kuuluu koputtaa ennen huoneeseen menoa.
 - Lapsi saa sisustaa huoneensa mieleisekseen. Lapsi voi tuoda pienryhmäkodin huoneeseensa kalusteita, sisustustavaroita, tekstiilejä ym. omasta kodistaan tai/ja sisustaa yhdessä omaohjaajan kanssa huoneensa mieluisaksi. Tarvittavat huonekalut ja muut sisustukseen tarvittavat tavarat hankitaan yhdessä omaohjaajan kanssa. Lapsella on mahdollisuus vaikuttaa myös huoneensa seinäpintoihin ja huoneita remontoidaan tarpeen mukaan. Tällöin lapsi osallistuu ja saa valita esimerkiksi maalin värin. Huoneen sisustamisessa joudutaan joskus kuitenkin tekemään kompromisseja yleisen turvallisuuden vuoksi.
- **vierailut**
 - Lasten vieraat ja kaverit ovat tervetulleita Tuikkun.
- **lääkkeet**
 - Tuikussa lääkkeet säilytetään toimistossa lukkojen takana, jotta ne eivät ole kaikkien saatavilla. Aikuiset vastaavat lapsikohtaisesta lääketurvallisuudesta ja siitä, että jokainen lapsi saa tarvittavat lääkkeet ajallaan. Turvallisuuden vuoksi lapset eivät voi itse säilyttää lääkkeitään huoneissaan. Yksilöllisesti arvioiden sekä lapsen ikätasohuomioiden voidaan joillekin lapsista antaa dosetti omaan huoneeseen, johon on valmiiksi jaettu esimerkiksi lapsen D-vitamiini valmiste.
- **puhelimien käyttö**
 - Lapsille hankitaan tarvittaessa oma puhelin, jota lapset voivat käyttää yhteydenpitoon läheisten ja kavereiden kanssa. Oman puhelimen voi Tuikussa säilyttää itsellään. Yöaikaan ei käytetä puhelinta, vaan se sijoitetaan lapsen kanssa ennalta sovittuun paikkaan yöajaksi.
- **viikkoraha**
 - Tuikussa kaikki saavat kuukausirahaa. Alle 15-vuotiaat saavat kuukausittain 40 euroa ja 15-vuotta täyttäneet saavat 65 euroa. Toisinaan lapsen on mahdollisuus halutessaan tienata ahkeruusrahaa tekemällä ylimäärisiä ikätasoon sopivia kotitöitä. Omat rahat lapsi säilyttää itse ja saa käyttää haluamallaan tavalla.
- **päihteet ja nikotiinituotteet (päihteiden Tuikku)**
 - Pienryhmäkodin tiloihin ei ole luvallista tuoda päihteitä ja päihteiden vaikutuksen alaisena ei voi tulla vierailulle Tuikkun. Päihteisiin liittyvät keskustelut eivät kuulu yleisiin tiloihin, vaan tarvittaessa niistä käydään keskustelua aikuisten kanssa ja nuorelle annetaan tietoa päihteistä ja niiden vaikutuksista. Pienryhmäkodissa ei tueta päihdemyönteistä keskustelua. Päihteettömyys edesauttaa osaltaan kaikkien pienryhmäkodissa olevien turvallisuutta. Mikäli päihteiden käyttöä ilmenee, siihen puututaan välittömästi ja nuorelle haetaan tarvittaessa ulkopuolista apua. Ohjaajilla on oikeus lain nojalla takavarikoida nuorten hallusta tai pienryhmäkodin tiloista löytyneet päihteet. Haltuunotosta tehdään asianmukainen rajoitustoimenpidepäätös.
- **turvallisuus ja käyttäytyminen**

9/2024

- Hyvään ja turvalliseen lasten hoitoon sekä kasvatukseen liittyy vapauksia, mutta myös rajoja sekä velvollisuuksia. Aikuiset sopivat yhdessä lasten kanssa yhteisistä pelisäännöistä liittyen arjen toimintoihin, mutta myös toistemme kohtaamiseen. Tuikussa kaikkien tulee tuntea olonsa turvalliseksi. Tämä vuoksi Tuikussa puhutaan toisillemme kunnioittavasti, eikä esimerkiksi haistatella, uhkailla tai käyttäydytä aggressiivisesti. Jos kuitenkin joudutaan tilanteeseen, jossa joku käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti toisia kohtaan, puuttuu aikuinen tilanteeseen välittömästi. Tilanne pyritään ratkaisemaan keskustelemalla. Lapselle tarjotaan aikuisen tukea rauhoittumiseen. Muiden lasten tilanne turvataan aikuisen läsnäololla. Kun tilanne on rauhoittunut, niin tilanne keskustellaan läpi kaikkien osapuolten kesken aikuisen tuella. Aikuinen kuuntelee lasten mietteitä ja huolehtii, että keskustelu pysyy rakentavana. Kaikille tunteille annetaan tilaa. Tällaisten tilanteiden jälkeen pohditaan myös yhdessä, miten vastaavanlaisia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä.
- **yöaika**
 - Yöajat pienryhmäkodissa on rauhoitettu nukkumiselle, kaikille taataan riittävä yöuni. Pelit, tv ja puhelinten käyttö lopetetaan yksilöllisesti sovittujen aikojen mukaisesti. Mikäli esimerkiksi puhelin häiritsee lapsen yötä, voi aikuinen pyytää puhelimen ko. yön ajaksi esimerkiksi huoneen oven ulkopuolelle. Mikäli puhelin tai muu laite häiritsee yöaikana jatkuvasti ja on perusteltua, niin viimekädessä aikuinen voi tehdä esineestä pidempiaikaisen haltuunotto päätöksen yöajaksi.

4. Tuikussa toteutetaan hyvää ikätasoista ja yksilöllistä hoitoa ja kasvatusta sekä valvontaa, jota (pyritään toteuttamaan) toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä

- Pienryhmäkoti Tuikussa turvataan lapsen hyvä hoito ja kasvatusta, lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito sekä lapsen oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin.
- Hyvään ja turvalliseen lasten hoitoon sekä kasvatukseen liittyy vapauksia, mutta myös rajoja sekä velvollisuuksia. Aikuiset sopivat yhdessä lasten kanssa yhteisistä pelisäännöistä liittyen arjen toimintoihin, mutta myös toistemme kohtaamiseen. Tuikussa kaikkien tulee tuntea olonsa turvalliseksi.

LASTEN OIKEUKSIA

- Lasta ei syrjitä.
- Lapsen etu otetaan huomioon.
- Lapsella on oikeus elämään ja kehittymiseen.
- Lapsen näkemystä kunnioitetaan.

Suomen perustuslaissa sanotaan, että:

"Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti."

5. Tuikussa lasten ikätasoista itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja tuetaan sekä ylläpidetään seuraavin toimenpitein:

- Mahdollisuus valita oma tyyli itse
- Huoneen sisustaminen omannäköiseksi
- Kotiharjoitteluiden suunnittelu yhdessä lapsen kanssa

9/2024

- Lastenkokoukset
 - Juhlien järjestäminen
 - Lapset saavat milloin vain tuoda esille omia ajatuksiaan mihin vain asiaan liittyen
 - Yksilölliset aikataulut
 - Kaverit ja sukulaiset ovat tervetulleita Tuikkoon / mahdollistetaan kuljetuksilla kavereiden tapaaminen myös kaverin luona
 - Mieleinen harrastus
 - Kaksi kertaa vuodessa toteutettava omaohjaajailtapäivä, jonka sisällön lapsi suunnittelee yhdessä omaohjaajan kanssa
 - Lasten toiveet huomioidaan yhteisten tekemisten suunnittelussa
- 6. Valvonta ja huolenpito ilman rajoitustoimenpiteitä**
- Yhdessä lapsen kanssa sovitut "pelisäännöt" arjessa
 - Puhutaan kauniisti ja toista kunnioittavasti
 - Välineitä, jolla voi satuttaa itseään tai toista ei saa tuoda Pienryhmäkoti Tuikkoon
 - Terävät keittiövälineet säilytetään Tuikussa lukollisessa kaapissa
- 7. Rajoitusten käytön yhteydessä kaikkien yksikössä olevien lasten turvallisuudesta huolehtiminen**
- Ennakointi ja ennaltaehkäisy
 - Mahdollisuuksien mukaan pyritään huolehtimaan toinen aikuinen olemaan muiden lasten kanssa, kun meneillään on rajoitustoimenpide.
 - Sanoitetaan tilannetta kaikille lapsille
 - Pyydetään muita lapsia siirtymään etäämmälle tilanteesta turvataksemme heidät.
 - Käydään tilanne läpi kaikkien osallisten kanssa.
- 8. Lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet. Rajoitusten käyttö arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Mikäli tulee tarve käyttää useampaa rajoitustoimenpidettä samanaikaisesti tai peräjälkeen, arvioidaan kunkin rajoituksen kohdalla erikseen, täyttyykö edellytykset.**
- Yhteydenpidon rajoittaminen (62§)
 - Aineiden ja esineiden haltuunotto (65§)
 - Henkilöntarkastus (66§)
 - Henkilönkatsastus (66 a §)
 - Omaisuuden, tilojen ja lähetysten tarkastaminen (67§)
 - Lähetysten luovuttamatta jättäminen (67§)
 - Kiinnittäminen (68§)
 - Liikkumisvapauden rajoittaminen (69§)
 - Eristäminen (70§)
 - Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (69 A §)
- 9. Yleiset toimintatavat rajoitusten käytön jälkeen**
- Rajoituksen käyttöä arvioidaan aina yhdessä lapsen kanssa
 - Arvioidaan rajoitukseen johtanutta tilannetta
 - Arvioidaan rajoituksen käytön tarvetta ja perusteita
 - Arvioidaan rajoituksen toteuttamistapaa ja toimenpiteeseen osallistuneen henkilöstön toimintaa tilanteessa

9/2024

- Arvioidaan, minkälaisia vaikutuksia rajoituksella oli sekä selvitetään lapselle muutoksenhakuoikeus
- Rajoitus ja sen toteuttamistapa käydään läpi myös huoltajien kanssa, ellei se ole mahdotonta tai ilmeisen tarpeetonta
- Rajoitustoimenpiteiden mahdollista käyttöä kunkin lapsen kohdalla arvioidaan yhdessä lapsen ja tämän perheen kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tehtäessä. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa muokataan tarpeen mukaan.

10. Miten lapsille kerrotaan Tuikussa muutoksenhaku ja kantelumahdollisuuksista?

- Lapsille kerrotaan heillä olevan mahdollisuus ja oikeus tehdä valitus, mikäli kokee sen aiheelliseksi
- Lapselle kerrotaan, miten tämä toteutetaan ja mistä voi pyytää apua
- Lapselle kerrotaan, että työntekijän kuuluu auttaa lasta valitusprosessissa, mikäli lapsi niin haluaa

Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä lapsen rankaisemiseen ja ne ovat aina viimesijainen toimintavaihtoehto. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain tilanteissa, joissa lapsi vaarantaa vakavasti oman tai toisten turvallisuutta tai merkittävässä määrin tuhoaa toisen omaisuutta.

Muistutuksen vastaanottajat:

Heli Mattila, yksikön johtaja

040 090 7886

heli@pienryhmakotituikku.fi

Jami Lyyra, toiminnan johtaja

040 192 6476

jami@pienryhmakotituikku.fi

Muistutuksen käsittelyn tavoite aika: 14vrk

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Saat tarvittaessa yhteystiedot ohjaajilta.

KeuSoten sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Susanna Honkala

040 807 4756

Anne Mikkonen

040 807 4755

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30-15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30-12.00 sekä torstaisin klo 9.00-15.00.

Eduskunnan oikeusasiamies:

9/2024

käyntiosoite: Arkadiankatu 3 00102 Helsinki

postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta

puh. 09-4321

oikeusasiamies@eduskunta.fi

LIITE 2. Henkilökunnan työkykyä ylläpitävä ja henkilökunnan pysyvyyteen tähtäävän toiminnan suunnitelma Tuikussa

HENKILÖKUNNAN TYÖKYKYÄ YLLÄPITÄVÄ JA HENKILÖKUNNAN PYSYVYYTEEN TÄHTÄÄVÄN TOIMINNAN SUUNNITELMA TUIKUSSA

1. TYÖYHTEISÖ

Johtaminen

Johtamisella on suuri merkitys koko työyhteisön hyvinvointiin, henkilökunnan pysyvyyteen sekä viihtymiseen työssä.

Tuikussa yksikön esihenkilö työskentelee osana työyhteisöä ja tekee myös johtamisen työn lisäksi ohjaajan perustyötä vuoroissa. Myös toiminnanjohtaja tekee ohjaajan työvuoroja ja sijaistaa mahdollisia puutoksia työvuoroissa. Näin koko organisaation tasolla kaikki ovat osa perustyön tekemistä. Esihenkilön riittävän hyvällä toiminnalla voidaan edistää merkittävästi työntekijöiden hyvinvointia, työhön sitoutumista sekä myös laadukasta lastensuojelutyötä asumisyksikössä.

Tuikussa johtaja kohtelee työntekijöitä tasa-arvoisesti huomioiden kuitenkin työntekijöiden yksilölliset tarpeet johtamisen suhteen. Tuikussa koetaan, että työntekijät ovat arvokkaita ja pyritään pitämään yllä avointa keskustelukulutturia. Esihenkilöt ovat helposti lähestyttäviä.

Kun työyhteisössä yhteistyö on toimivaa ja työ sujuu, se lisää luottamusta molempiin suuntiin. Esihenkilöillä on toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden lisäksi myös vastuu arjen työn sujuvuudesta. Tuikussa esihenkilöiden tärkeä tehtävä on mahdollistaa työntekijöiden tekemää työtä, auttaa heitä onnistumaan ja voimaan hyvin.

Perehdytys

Tuikussa uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa ensisijaisesti esihenkilö mutta yhtä lailla perehdyttäminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Perehdyttämisen tukena toimii laadittu perehdyttämislista, joka varmistaa, että kaikki perehdyttämiseen kuuluvat alueet tulee varmasti läpikäytyksi.

Perehdyttämissuunnitelma ja uusien työntekijöiden oma perehdyttämisopas tukee perehdyttämistä ja kaikki perehdyttämiseen liittyvä löytyy näistä esim. turvallisuus, lääkehoito, talon tavat, toimintaohjeet jne. Perehdyttämismateriaali löytyy helposti omasta kansiostaan, joten tärkeät asiat ovat aina helposti löydettävissä myös myöhemminkin.

Tuikussa koko työyhteisö ottaa uuden työntekijän vastaan lämpimästi ja avoimin mielin. Tuikkuun uuden työntekijän on helppo tulla.

Työilmapiiri/tiimityö

Tuikussa työskennellään vuoroissa pääsääntöisesti työparina pois lukien yövuorot ja lauantait, jolloin lapsia usein ei ole täyttä määrää paikalla. Työssä tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja ammatillista otetta välillä vauhdikkaissakin ja haastavissa päivissä.

Luottamusta ja avoimuutta työyhteisön kesken pidetään vahvana voimavarana sekä työskentelyilmapiiri koetaan työntekijöiden kesken hyväksyvänä, toisia tukevina ja kannustavana. Työntekijät eivät kilpaile taidoillaan ja huumori kuuluu kaikilla ja kaikille työilmapiiriin henkeen.

2. TYÖNTEKIJÄN VOIMAVARAT

Terveys ja työkyky

Organisaatiolle on tärkeää, että yrityksessä työskentelee terve ja hyvinvoiva henkilöstö. Kaikkien työntekijöiden kokonaisvaltainen hyvinvointi sekä työssäjaksaminen on kaikkien etu. Tuikussa työ ei ole fyysisesti raskasta, eivätkä työpäivät sisällä fyysistä voimaa vaativia työtehtäviä. Työ ja työskentelyergonomiaan tulee kuitenkin kiinnittää huomiota työskentelytilojen suunnittelussa.

Työ on sosiaalisesti ja psyykkisesti kuormittavaa. Lastensuojelussa saattaa esille nousta hyvinkin vaikeita asioita, joita joudutaan käsittelemään yhdessä työyhteisössä sekä myös yksilötasolla. Säännölliset työnohaukset ovat ammatillinen alusta käsitellä vaikeitakin asioita ja vähentää psyykkistä kuormitusta.

Työterveyshuollon lisäksi työntekijöillä on laaja sairausvakuutus, joka mahdollistaa nopean pääsyn erikoisterveydenhuollon palveluiden piiriin. Työterveyshuoltona toimii Pihlajalinna. Tuikkuun on laadittu päihdeohjelma.

Tuikku järjestää myös säännöllisiä liikuntavuoroja työntekijöilleen Padelin pelaamisen merkeissä.

Työsuojelutoimikunta kokoontuu 4 krt / vuodessa.

3. TYÖYHTEISÖN KEHITTÄMINEN JA KOULUTUS

Koulutus

Henkilökunnalla pitää olla alan vaatima osaaminen sekä työskentely lastensuojelun asumisyksikössä edellyttää ajantasaista sekä työntekijöillä voimassa olevia koulutuksia esim. ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Tuikussa pidetään tärkeänä pysyä ajan hengessä mukana. Jos työntekijä haluaa osallistua alan jatkokoulutuksiin tai muihin koulutuksiin, työnantaja tukee kouluttautumista mahdollisesti osallistumalla kustannuksiin sekä työvuorosuunnittelussa mahdollistetaan opiskelua joustavasti.

Työntekijöitä kannustetaan kouluttautumaan ja autetaan sopivien koulutusten löytämiseksi. Koulutustarpeita arvioidaan ja suunnitellaan henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa sekä yhteisistä koulutuksista päätetään työntekijöiden yhteisissä työryhmäpäivissä.

Henkilökuntapalaverit ja työnohjaus

Tuikussa järjestetään henkilökunnalle kerran kuukaudessa työryhmäpäiviä, joissa käsitellään mm. asiakkaiden sen hetkistä tilannetta koko työryhmän kesken. Sen lisäksi työryhmän tietoon ja keskusteluun, joskus myös päätettäväksi saatetaan yleisiä asioita sekä hallinnollisia asioita.

Työryhmäpäivissä pidetään yllä avointa keskustelua ja hyvää ja positiivista yhteishenkeä, jossa on luontevaa käsitellä myös työhön liittyviä ongelmallisia tilanteita. Tehtävät ja toimenkuvat pyritään jakamaan tasapuolisesti koko työryhmän kesken ja pulmat pyritään aina ratkaisemaan yhdessä keskustellen.

Säännöllinen työnohjaus linkittyy työryhmäpäiviin. Työnohjaajaksi on valikoitunut henkilö, joka hallitsee myös lastensuojeluun ja sosiaalialaan liittyviä kokonaisuuksia. Toisinaan työnohjauksissa käsitellään asiakkuuksissa esiin nousevia seikkoja ja toisinaan aiheet liikkuvat työilmapiiriin, työssä jaksamisen, työmotivaation tms. ympärillä. Käsiteltävät aiheet nousevat aina työryhmän senhetkistä tarpeista ja toiveista. Työnohjauksessa on myös mukana yksikön esihenkilö.

Työnohjaus sekä työryhmäpäivät on koettu tarpeelliseksi koko työyhteisön toimesta.

Työkykyä tai työhyvinvointia ylläpitävät päivät

Tuikussa järjestetään vuosittain TYHY/TYKY-päiviä. Nämä päivät sisältävät koulutusta, suunnittelua, yhdessä olemista sekä vapaampaa toiminnallista ohjelmaa. Olemme harrastaneet liikuntaa yhdessä, kokeilleet uusia lajeja esim. moottorikelkkailu, jousiammunta, avantokellunta, soutu, karting-ajo. Olemme vierailleet nähtävyyksissä ja käyneet konserteissa ja teattereissa. Päiviin on sisällynyt myös ryhmätehtäviä sekä ryhmäytymistä. Olennaisena osana tyky-päiviin kuuluu myös ravintolassa käyminen sekä illanvietto yhdessä.

Koko henkilöstölle tarkoitettuja kehittämispäiviä on myös järjestetty sekä vuosittaiset pikkujoulut esim. laivaristeilyn merkeissä.

Kehityskeskustelut

Kahdenkeskisiä kehityskeskusteluja työntekijät käyvät esihenkilön kanssa vuosittain yhdestä kahteen kertaan tai tarpeen mukaan useamminkin. Keskusteluissa pohditaan yhdessä mm. työtehtäviä, toimenkuvaa, työntekijän toiveita sekä työssäjaksamista. Kuulumisia vaihdetaan ja palautetta annetaan ja saadaan puolin ja toisin. Keskustelut ovat luottamuksellisia.

Työntekijällä on mahdollisuus kertoa omat toiveensa ja kehittämis ehdotuksensa työn suhteen ja ilmaista mahdolliset huolenaiheet työntekoon Tuikussa. Yleisestä ilmapiiristä keskustellaan ja työntekijän koulutussuunnitelmia käydään läpi. Keskustelut parhaimmillaan edistävät työhyvinvointia ja jaksamista työssä.

Henkilökohtaisten kehityskeskusteluiden lisäksi Tuikussa pidetään omaohjaaja työparikehityskeskusteluja. Näissä keskusteluissa painopiste on työparityöskentelyssä omaohjattavien lasten/nuorten asioiden hoitamisesta sopimiseen ja työnjakoon.

Muita viihtyvyyteen vaikuttavia seikkoja

Tuikussa työntekijät voivat vaikuttaa kaikkeen työhön liittyvään. Johtaminen on tehty mahdollisimman matalaksi koko organisaatiossa. Työvuorosuunnittelu on joustavaa ja työntekijöiden toiveet pyritään aina toteuttamaan – tämä lisää oleellisesti työssä viihtymistä ja jaksamista.

Paikallisella sopimisella työvuorot ovat pääsääntöisesti normivuorotyötä pidempiä. Ohjaajan vastatessa koko päivän arjen sujumisesta, se lisää työn hallinnan tunnetta ja luo myös turvallisen ja ennakoitavan arjen Tuikussa asuville nuorille, joka osaltaan lisää kaikille viihtyvyyttä päiviin. Vastaavasti pidemmät vuorot mahdollistavat vapaapäivien kerryttämisen, joka tukee työstä palautumista.

Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa suuresti työpäivien sisältöön. Työn mielekkyys lisääntyy, kun omassa vuorossa voi suunnitella ja toteuttaa arkea myös omien kiinnostuksen kohteiden ja osaamisen mukaisesti. Tuikussa vallitsee kodinomainen henki eikä arki ole kalenteri-, -ja kellonaikojen tiukkaa noudattamista.

Työpäiviä ja menoja suunnitellaan yhdessä tiiminä sekä työparina, niin etukäteen, kuin spontaanistikin työpäivän aikana. Ohjaajat suunnittelevat ja tekevät nuorten kanssa kaikkea kivaa yhdessä esim. liikunta, pelit ja leikit, leipominen, elokuvissa, tapahtumissa, konserteissa ja ostoksilla käynti jne.

Jokaisella Tuikkulaisella on vastuu ylläpitää hyvää yhteishenkeä yllä. Tuikkua pidetään hyvänä työpaikkana ja vaihtuvuus työntekijöissä on vähäistä. Ohjaajien palkkaus on yleistä palkkatasoa korkeampi.

LIITE 3. Arvolupaus ja strategia kartta

