

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Sijaishuollon erityisyksikkö Villa Aura

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	5
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	7
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	8
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	9
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	10
3.3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.3.2	Toimitilat ja välineet.....	15
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	16
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	17
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	18
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	18
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	19
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	20
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ..	23
4	Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi	32
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	32
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	33
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	34
4.4	Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti	35
5	Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen.....	40

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Hoivatie Oy
- Y-tunnus 3160743–8 *OID -tunnus 1.2.246.10.31607438.10.65*
- Kauppurienkatu 8A 4 krs, 90100 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Sijaishuollon erityisyksikkö Villa Aura
- Vaalantie 23, 20750 turku
- Palveluyksikön vastuuhenkilö Tiina Virtanen tiina.virtanen@hoivatie.fi p. 044 7341 434
- Asiakasmäärä 16

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sijaishuollon erityisyksikkö Villa Auran **toiminta-ajatuksena** on tarjota lastensuojelun laitospalvelua alle 18-vuotiaille lapsille, joilla on monitahoisia avun ja tuen tarpeita sekä lastensuojelullinen tarve. Sijoitettujen lasten laaja-alaisempi tuen tarve johtuu yksilöllisesti erilaisista kehityshäiriöistä tai -vammasta, neuropsykiatrisista ja mielenterveydellisistä haasteista sekä autismikirjon moninaisuudesta. Sijaishuollon palvelut järjestetään lastensuojelullisin perustein ensisijaisesti lastensuojelulain mukaisesti joko avohuollon tukitoimena, kiireellisesti sijoitettuna tai huostaanoton perusteella kolmessa asuinyksikössä.

Villa Aura sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella itäisessä Turussa Vaalan kaupunginosassa, joka sijaitsee Varsinais-Suomen hyvinvointialueella (myöhemmin tekstissä lyhenteellä Varha). Villa Auran omistajataho Hoivatie Oy on tunnettu yhdistys- ja säätiömisteisena kotimaisena yhteiskunnallisena yrityksenä, joka tarkoittaa mahdollisen tuoton jakamista yhteiskunnalliseen hyvään, eikä sijoittajatahoille.

Lapset kysyvät ja haluavat tietää, miksi minä asun täällä? Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä päättää lapsen sijoituspaikasta sekä sen sopivuudesta lapsen tarpeisiin. Sosiaalityöntekijän on kerrottava ja perusteltava lapselle, miksi lapsi on sijoitettuna omasta kodistaan huoltajiensa hoidosta. Sekä mitkä ovat päätökseen vaikuttaneet perusteet Villa Aurassa asumiselle. Sosiaalityöntekijän tulee Lastensuojelulain mukaisesti tavata, olla tavoitettavissa puhelimitse tai viesteillä ja kuulla lasta kahden kesken. Sosiaalityöntekijän virkavastuulla on huolehtia tai delegoida sijaishuolto paikalle lapsen oikeuksiin ja tarpeisiin nähden riittävien oheispalvelujen hankkiminen, kuten opetuksen järjestämistavat sekä terveydenhuollon toteutuminen. Sosiaalityöntekijä omalta osaltaan varmistaa, valvoo ja edistää, että sijaishuollon toiminta on asianmukaista ja lapsi saa tarpeisiinsa sopivaa sijaishuoltoa. Tämä on tärkeä tieto esittää kirjallisesti lapsille jo alussa, kun he lukevat tai heille luetaan omavalvontasuunnitelmaa.

Työmme lähtökohtana on aikuisen läsnäolo, lapsen kuuleminen, kehitystason mukaisten omien valintojen tukeminen, kunnioittava kohtaaminen, osallisuuden tukeminen ja yksilöllisyyden huomioiminen. Tuemme lapsen arjen sujumista, itsemääräämisoikeutta, kasvua ja kehitystä arjessa. Toimimme yhteistyössä läheisiä kuunnellen, perhettä tukien ja yhteistyötä tehden perheen kanssa lapsen tilanteen parantamiseksi.

Arjessa kuuleminen toteutuu siten, että jokaisen lapsen oma persoona saa näkyä omanlaisenaan huolimatta arjen tuomista useista haasteista. Kuuleminen toteutuu lapsen kanssa yhdessä toimien ja antaen tehdä tai tarjoten valintoja, mikäli lapsi ei omatoimisesti kykene tuomaan omaa mielipidettään julki. Käytämme myös puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä, jotta lapsi ymmärtäisi ja tulisi ymmärretyksi. Vanhempien ja läheisten kuuleminen ja yhteistyö toteutuu viikkosoitoissa, kotikäynneillä, vierailujen sekä juhlien yhteydessä, asiakassuunnitelmissa sekä kasvatus- ja hoitosuunnitelmissa. Pyrimme tapaamaan vanhempia ja läheisiä

palavereissa, lapsia kotilomille vietäessä, Villa Aurassa vieraillessa ja esimerkiksi lapsen syntymäpäivillä tai rippijuhlissa.

Osallisuutta tuemme kannustamalla toimimaan mahdollisimman paljon itse ja hoitamaan omia asioita kehitystaso huomioiden. Lasten kanssa pidetään vähintään kuukausittain ”lasten kokouksia”, joissa lapset saavat tasapuolisesti pohtia esimerkiksi tulevia itse valmistettavia ruokia, tulevia tapahtumia, suunnitelmia ja niihin osallistumista, leffailtojen valintoja ym. yhteisöllisyys huomioiden sekä muuta lapsen arkielämään liittyvää. Lapsen osallisuus ja mielipiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Salassapidettävistä asioista ei keskustella näissä kokouksissa. Vanhempien ja läheisten osallisuutta tuetaan kutsumalla heidät lasta koskeviin juhliin, palavereihin ja tarvittaessa avustamalla myös vanhempia ja läheisiä palavereissa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa kuulemme vanhempien mielipiteitä.

Itsemääräämisoikeus toteutuu päivittäin valinnoissa. Avustamme lasta ikä- tai kehitystaso huomioiden päätöksenteossa ja kerromme vaihtoehtoista. Annamme tarvittaessa vaihtoehtoja. Valinnoissa huomioidaan kuitenkin alaikäisten ikätasoiset kasvatustavoitteet riittävän ja monipuolisen ruokavalion saamiseksi, riittävän levon ja yön turvaamiseksi sekä elämän ohjaamisessa. Lapsi voi valita esimerkiksi haluaako osallistua järjestettyihin toimintoihin vai ei, harrasteisiin sekä esittää omat toiveet ruokailutilanteissa. Lapsen mielipide kuullaan ja huomioidaan harrasteissa tai mielekkäässä vapaa-ajan vietossa, kouluasioissa, ammatinvalintatilanteissa, päivä- tai työtoimintaan siirtyessä.

Villa Aurassa on neuropsykiatrista erityisosaamista, autismi- ja kehitysvammaosaamista sekä mielenterveysosaamista edellä mainittuihin liittyen. Toiminnassa huomioidaan sosiaalihuoltolain, kehitysvammalain sekä vammaispalvelulain asiakkaita koskevat säädökset. Palvelun tavoitteena on tukea lapsen kasvua ja kehitystä sekä parantaa itsenäisen suoriutumisen valmiuksia ja taitoja sekä tukea elämänhallintaa. Tuemme perheitä lapsen kasvatustehtävässä tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on luoda toimiva, turvallinen ja mahdollisuuksien mukaan kodinomainen asuinympäristö. Villa Aura on toiminut sijaishuoltoyksikkönä vuodesta 2011 alkaen ja olemme saaneet moniammatillista kokemusta erilaisista toimintatavoista. Sijaishuollon erityisyksiköllä tarkoitetaan sitä, että olemme hankkineet osaamista lasten tuen tarpeeseen ja haasteisiin vastaamiseen. Henkilökuntaa työskentelee enemmän verrattuna perustason lastensuojelulaitokseen.

Arvot ja Hoivatien tapa toimia

Hoivatien arvot ovat kuvaus arjen tärkeistä asioista. Yhdessä ne muodostavat *arvoketjun*. Uskomme siihen, että arjen pienten tavallisten asioiden sujuminen rakentaa luottamuksellista suhdetta. Kun luottamus on syntynyt, voidaan löytää merkityksellinen suunta työskentelylle ja tekemiselle. Tätä kautta työn vaikuttavuus vahvistuu ja se kantaa tulevaisuuteen. Toimintamme perustuu Hoivatien arvoihin. Hoivatien arvoja ovat:

Tavallisten asioiden voima

Tavalliset asiat, kuten ennakoitava arki, ovat arjessa tärkeitä. Kun arki rullaa ja työ sujuu, voidaan kehittää toimintaa. Tavalliset asiat, kuten onnistunut siivouspäivä, koulupäivä tai vapaa-ajan mielekäs vietto lapsen toimijuutta.

Luottamuksellinen suhde

Luottamukselliset suhteet työyhteisössä ja organisaatiossa antavat voimaa jatkaa ja onnistua tiukoissakin tilanteissa. Luottamuksellinen suhde lapsen, läheisten ja omaohjaajan välillä on työn onnistumisen perusta ja edellytys

Merkityksellinen suunta

Merkityksellinen suunta tekee työstä mielekästä. Merkityksellinen suunta luo uskoa tulevaisuuteen, merkityksen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, jonka laatimiseen lapsi saa osallistua omaohjaajansa kanssa.

Vaikuttava työ

Vaikuttava työ tehdään näkyväksi dokumentoimalla. Vaikuttava työ saa aikaan merkityksellisiä muutoksia ihmisten elämässä. Työn vaikuttavuutta arvioidaan vaikuttavuuden arviointimittarilla 3x10D ja RAI.

Vastuu huomisesta

Vastuu huomisesta läpi leikkaa kaikkien työtä, vastuu huomisesta kannetaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa, vastuu huomisesta edellyttää riittäviä osaamisen, luottamuksen, vastuullisuuden ja talouden pääomia

Hoivatien toimintaperiaatteet eli Hoivatien tapa toimia

Hoivatien tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä noudattaen. Ymmärrämme asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita.

Hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskyvykäs ja ammattitaitoinen henkilöstö on Hoivatien toiminnan perusedellytys. Rakennamme erinomaista työntekijäkokemusta positiivisella johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämisellä. Jokainen työntekijämme on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä.

Hoivatien on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastytyväisyyttä ja henkilöstötytyväisyyttä. Tulosten perusteella luomme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta. Toimintamme on Hoivatien arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti sekä taloudellisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa, joka on työntekijöiden luettavissa IMS-järjestelmässä. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma kattavat sekä itsetuotetut että alihankkijoilta hankitut palvelut. Hoivatien omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa. Omavalvontaohjelma ja seurantahavaintoraportti julkaistaan Hoivatien verkkosivulla kohdassa *Laatu ja vastuullisuus*.

Omavalvontasuunnitelma on Villa Auran aulassa lasten ja läheisten luettavissa. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta, julkaisemisesta Hoivatien internetsivustolla ja työntekijöiden ohjaamisesta sekä tiedottamisesta kuukausitiimeissä vastaa palveluvastaava Tiina Virtanen. Suunnitelman hyväksyy palvelujohtaja Riitta Rämö, joka osaltaan valvoo dokumentoinnin toteutumista riittävän laajasti ja laadukkaasti. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain ja säilytysaika arkistoituna on 2 vuotta.

Villa Auran omavalvontasuunnitelmaa on jokaisen työntekijän noudatettava ja siihen on perehdyttävä huolellisesti. Työntekijöiden on lukukuitattava ne sähköisesti IMS-järjestelmään Villa Auran kansioon, josta kaikki dokumenttitalennukset löytyvät keskitetysti (IMS eli integrated management system).

Asuinyksikköjen tiimin esihenkilöillä Elli Virtala-Fröbergillä Kunnarissa, Jenniina Poimelalla Kopparissa, Lotta Sundilla Jokerissa on toimenkuvansa puolesta erityistä vastuuta perehdyttää työntekijöitä, käsitellä suunnitelmaa tiimien kanssa, valvoa omavalvonnan toteutumista sekä edistää poikkeamien vähenemistä. Vastuusairaanhoitajilla Pauli Niemellä ja Laura Niileksellä on toimensa puolesta turvallisen lääkehoidon kokonaisuuden huolehtimisvastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen, lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus, riskien ennakoiminen ja omavalvonnallinen seuranta. Nimetyillä turvallisuuskoordinaattoreilla Taru Rantamäellä ja Christine Salmisella on myös tehtävänänsä ennakoita henkilökunnalle asiakasturvallisuuden ja työturvallisuuden riskejä, osallistua turvallisuusdokumentointiin, esiintuoda turvallisuuteen liittyviä havaintoja esihenkilöille, kannustaa poikkeamien raportointiin ja edistää toiminnallaan niiden vähentämistä. Henkilökuntaa osallistetaan mahdollisuuksien mukaan päivityksiin sekä tiimikeskusteluissa tuotuja asioita tuodaan omavalvontatoimenpiteiksi. Kaikki toimintaa Villa Auran koskevat suunnitelmat ja ohjeistavat dokumentit on listattu työntekijöille sijaintipaikkoineen ja vastuuhenkilöineen omavalvontasuunnitelman loppuun yhteen nimettyyn liitteeseen **DOKUMENTIN HALLINTA**. Kaikkien työntekijöiden on vähintään vuosittain perehdyttävä päivityksiin ja ne ovat saatavilla sähköisesti.

Omaavontasuunnitelman lopussa oleva vaadittava taulukkomuotoinen *seurantareportti* päivitetään kolme kertaa vuodessa ja siihen kirjataan tehtyjä havaintoja, kehittämistoimenpiteitä, aikataulusuunnitelma, vastuut sekä seuranta. Seurantareportissa on yleisluontoisesti myös ohjaus- ja tarkastuskäynnit, lastensuojelun vaikuttavuuden arviointimittareista nousseet asiat, omaavontakyselyjen itsearviointit, poikkeamista nousseet asiat, asiakaspalautekyselyjen vuosiraportointi, henkilöstöpalautte sekä muut havainnot liittyen kiinteistöön, lasten vapaa-ajan toimintaan, ympäristöasioiden huomioimiseen jne.

Yksikön vastuuhenkilönä toimiva palveluvastaava ja tiimien esihenkilöt vastaavat siitä, että hyvinvointialueiden puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen mukainen palvelusisältö toteutuu arjessa. Työntekijöille on tiedotettu kehittämispäivillä hyvinvointialueiden antamat palvelukuvaukset, ne ovat sähköisesti luettavissa Hoivatien intranetin kautta työntekijätunnuksin kirjaututtavassa sopimusjärjestelmässä, ja heidän tulee tuntea sopimusten keskeiset vaatimukset.

Hoivatie Oy:n Villa Auran lastensuojelupalveluja hankkineita hyvinvointialueita ovat Varha, Satakunta, Pirkanmaa (Pirha), Länsi-Uusimaa (LUVN), Vantaa-Kerava (VaKe), Kanta-Häme ja Päijät-Häme. Hyvinvointialueet hankkivat lastensuojelun laitospalvelua joko solmittujen puitesopimuksen perusteella tai suorahankintoina ostopalveluna. Kaikilta hyvinvointialueilta on mahdollista hankkia palvelua. *Hyvinvointialueiden sopimukset* määrittävät erityistason laitoshoidon laatuvaatimukset, henkilöstön määrän eli vähimmäismitoituksena 1,3 työntekijää / asiakaspaiikka sekä vaadittavan sisällön yhdenvertaisesti ja kattavasti. *Valvontalaki* määrittää yleisesti vaatimukset ja valvontaviranomaiset valvovat laitospalvelujen toteuttamista säädösten mukaisesti. Sopimukset ovat tallennettuina sopimuksenhallintajärjestelmässä.

Hoivatie on koulutusmyönteinen organisaatio. Koulutussuunnitelmissa huomioidaan hyvinvointialueiden vaatimukset neuropsykiatriseen osaamiseen, joita koulutetaan yksilöllisesti osaamistason mukaisesti. Ammatillisella osaamisella lasten arkea saadaan vakautettua ja kehitys etenee. Erityisyksikössä väkivallan esiintyvyys voi olla suurempaa kuin perustasolla ja vaatii ammattitaidon lisäämistä. Tästä syystä Avekki toimintatapamalli koulutetaan kaikille ensimmäisen vuoden aikana väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Kertaukset järjestetään koko henkilökunnalle vuosittain. Työntekijöille on IMS-järjestelmän Turvallisuus -kansiossa toimintaohje *Uhkatilanteisiin ja työpaikkaväkivaltaan varautuminen* väkivaltatilanteiden ehkäisyn ennakoiviin toimenpiteisiin, varautumiseen, tilanteissa toimimiseen sekä jälkiselvittelyihin. Omaavontaohjelmassa mainitut lakisääteiset koulutukset järjestetään ja työntekijän vastuulla on seurata oman ensiapukoulutuksen sekä alkusammutuskoulutuksen voimassaoloa.

Säännöllisellä työohjauksella tuetaan työkykyä, työssä jaksamista ja tiimin yhteistä toimintaa. Työntekijöille on käytössään työterveyshuollon hoitaja- ja lääkäripalvelut sekä tarvittaessa psykologinen tuki. Esihenkilötyötä on vahvistettu siten, että jokaisessa asuinyksikössä on tukena tiimin esihenkilö, jonka tehtävänä on suunnitelmallinen resursointi työvuoroissa, asiakastyön päivittäinen koordinointi, velvoitteiden hoitaminen hyvinvointialueille (yhteydenpito, dokumentit, palvelun toteutuminen). Lisäksi positiivisen johtamisen mallin mukaisesti tukikeskustelut omaohjaajatyön tueksi sekä työntekijöiden terveydellisissä haasteissa. Tehtävänkuvien ajantasaisuutta käsitellään ja toteutumista varmistetaan vuosittaisissa esihenkilöiden toteuttamissa kehityskeskusteluissa. Asuinyksiköiden kuukausitiimeissä palveluvastaava johtaa toimintaa systemaattisesti Hoivatien tavalla ja palvelun asianmukaista toteutumista seuraten. Yksiköissä on systemaattinen viikkotiimikäytäntö tiimin esihenkilön toteuttamana, joissa käsitellään palvelun tuottamiseen liittyviä arjen asioita ja ajankohtaiset asiat. Hoivatien johtoryhmä tukee ja seuraa yksiköiden tilannetta tiedolla johtamisella ja mittaroinneilla.

Työnantaja varmistaa osaamisen tasoja omin verkkokoulutuksin, jotka kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa sähköisessä verkkoympäristössä Nerossa. Verkkokoulutuksena on jokaiselle suoritettava koulutuspaketti lastensuojelusta ja rajoitustoimenpiteistä, hyvästä kirjaamisesta vuosittain, lääkehoidon osaamisesta, huoli lapsesta, tietosuojakoulutus vuosittain, kestävä kehitys, työturvallisuuskoulutukset sekä digiohjaajakoulutus.

Villa Aurassa on osa toiminnasta ulkoistettu, jotta henkilökunnan aika vapautuu taloustöistä, kiinteistöhuolista ja lääkkeenjaosta nimenomaan lapsia varten, jotta arjen toiminta on sujuvampaa. Alihankintana tuotetut ostopalvelut:

- ✓ Ruuantoimitus: Mehiläinen Ateriaali Oy
- ✓ Siivous- ja pesulapalvelut: SOL siivouspalvelut ja pesulapalvelut
- ✓ Kiinteistöhuolto: Akseli Kiinteistöpalvelut

- ✓ Apteekkipalvelut ja annosjakelupalvelu: Skanssin Apteekki
- ✓ Konsultoiva lääkäripalvelu: PedHed, Olli Honkinen, Lääketieteen tohtori, lastenneurologi, lastenlääkäri
- ✓ Työterveyshuolto: Terveystalo Oy
- ✓ Työnohjaus: Pekka Lyytinen, Muutosloki Ay
- ✓ Jätehuolto: Remeo Oy
- ✓ Vartiointi ja turvallisuusjärjestelmä: Securitas

Hoivatiedellä on laadittu toimittajahallintaa koskeva suunnitelma. Ostopalvelutuottajilla ja alihankkijoilla (siivous, kiinteistöhuolto ja siihen liittyvät palvelut, ruokatoimitus, terveyspalvelut, apteekki) on sopimuksen nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii säännöllisestä yhteistyöstä toimittajan kanssa ja sen IMS-järjestelmään toimittajakohtaisina muistioina. Vastuuhenkilö seuraa yhteistyön laatua ja toteutumista säännöllisissä palavereissa 2–6 kertaa vuodessa. Seurannan tulosten mukaan tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä toimittajasuhteen parantamiseksi. Yksikön työntekijät seuraavat arjessa alihankkijan toimintaa ja kirjaavat havaitut laatupoikkeamat IMS-toimintajärjestelmään, jolloin voidaan reagoida korjaavat toimenpiteet.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Villa Auran palvelua ja asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Lapsen muuttaessa hoitotahoon ei ole saatu siirtolähetettä lähettäjätaholta	Yhteys sosiaalityöntekijään palvelupyynnön saamiseksi tai edeltävän hoitotahon lääkäriin lähetteen saamiseksi.	Vastuusairaanhoitajat, tiimin esihenkilö, palveluvastaava
Hoitojono ja hoidon saatavuus akuuteissa tapauksissa.	Ambulanssin tilaaminen akuutisti. Päivystyskäyntien lisääminen, jotta tulee merkintöjä kiireellisestä avun tarpeesta.	Työvuoroissa olevat työntekijät.
Riittämätön palvelu tarpeeseen nähden, kuten riittämätön terveydenhuollon nuorisopsykiatrisen avohuollon tuki.	Kuntoutussuunnitelman hoitoneuvotteluun asian vieminen. Sosiaalityöntekijän informointi ja yhteydenotot.	Vastuusairaanhoitaja, tiimin esihenkilö, ohjaajat
Riittämätön palvelun tarjonta esimerkiksi psykiatrisessa osastohoidossa. Kehitysvammaisen lapsen syrjintä psyykkisessä päivystystilanteessa.	Yhteys sosiaalityöntekijään palvelujen saamiseksi. Huoltajan kontaktointi, mikäli haluaa käyttää valitusoikeuttaan. Muut korvaavat hoitotahot.	Vastuusairaanhoitaja, tiimin esihenkilö, ohjaajat
Terveyskeskuksen ajanvarausjono	Yhteys viranomaisteitse.	Vastuusairaanhoitaja, tiimin esihenkilö, ohjaajat

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Villa Aura toimii lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyössä ja päätöksiä toteuttaen. Neuvotteluja pidetään lapsen aloituspalaverista alkaen vähintään vuosittain toistuviin asiakassuunnitelmiin. Asiakassuunnitelman neuvotteluissa suunnitellaan ja sovitaan lapsen yksilöllisiin tarpeisiin vastaavat tavoitteet, yksilölliset palvelut ja sisällöt. Näiden perusteella tehdään yhteistyönä hoito- ja kasvatussuunnitelmat omaohjaajien toimesta. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan yhteenvedo asiakkaan toteutuneesta arjesta kuukausiraporttina salattuna sähköpostina. Lisäksi yhteistyötä tehdään puhelimitse tai sähköpostilla aina tarvittaessa lapsen asioissa. Yhteydenpidosta hyvinvointialueille päävastuussa on tiimin esihenkilö, omaohjaajat, akuuteissa asioissa vuorossa olevat ohjaajat ja palveluvastaava.

Sijoitetut lapset käyvät peruskoulua Turun kaupungin järjestämässä perusopetuksessa eri kouluissa, joihin he kulkevat kaupungin busseilla tai taksikyödeillä. Kouluissa on mahdollisuus järjestää lapselle erityisopetus pienryhmissä. Lapsen tukena ovat luokkakohtaiset koulunkäynnin ohjaajat, koulu järjestää pienempiä rauhoittumistiloja tai voidaan hakea henkilökohtaista koulunkäynnin ohjaajaa lapsen yksilöllisiä tarpeita huomioiden sekä tarvittaessa yksilöllinen taksikuljetus. Turun kaupungin erityiskouluissa on osaaminen neuropsykiatrisen-, kehityksellisten- ja sosiaalisen kanssakäymisen haasteisiin. Koulun kanssa tehtävä yhteistyö on tiivistä ja perusopetuslain mukaisiin yksilöllisiin arviointeihin. Peruskoulunsa päättänyt lapsi voi opiskella toisen asteen opinnoissa Turussa toimivassa Spesian erityisammattiopistossa.

Koulun opettajat ja asuinyksikköjen ohjaajat ovat päivittäin yhteydessä Wilma -järjestelmällä ja tarvittaessa puhelimitse. Koulun opettaja osallistuu myös usein ja tarpeen mukaan lasten asiakassuunnitelmapalaveriin siihen osuuteen, joka koskee koulunkäyntiä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnitelmassa kuvataan, *miten häiriöihin ja uhkiin varaudutaan ja miten häiriötilanteissa toimitaan* Hoivatietä. Valmiussuunnitelman tarkoitus on varmistaa asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ja yhtiön toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Koko Hoivatietä koskeva valmiussuunnitelma löytyy IMS-järjestelmästä. Toimintayksiköissä häiriötilanteissa toimitaan yksikön pelastussuunnitelman ja yksikön valmiussuunnitelman mukaan. Sijaishuoltoyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnan suunnitelmasta vastaa Villa Auran palveluvastaava. Valmiussuunnitelma löytyy yksikön viranomaiskansioista IMS järjestelmästä. Se sisältää kuvauksen yleisimmistä riskitilanteista ja niissä toteutettavista toimintatavoista.

Varautuminen tarkoittaa toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön toiminta kaikissa turvallisuustilanteissa.

Normaaliolot ovat yhteiskunnan pääsääntöinen tila. Normaaliolojen häiriöt ja uhkat voidaan torjua tai käsitellä normaalein riskienhallinnan keinoin.

Häiriötilanne on uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä. Häiriötilanteita voi esiintyä normaalioloissa tai poikkeusoloissa.

Poikkeusoloja ovat valmiuslain 1552/2011 mukaan

- Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila
- Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii valmiuslain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista
- Väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat
- Erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila

- Vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Valmiussuunnitelma kattaa varautumisen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisella varmistetaan palvelujen jatkuvuus kaikissa tilanteissa mahdollisimman hyvin. Hoivatie varautuu myös uhkiin ja poikkeuksellisiin tapahtumiin ja häiriöihin, joiden hallinnassa edellytetään viranomaisten ja yritysten tiivistä yhteistoimintaa. Hoivatie tuottaa palveluita poikkeusoloissakin.

Kriittisiä toimintoja, joiden toiminta on varmistettava kaikissa tilanteissa, ovat asiakasturvallisuus, työturvallisuus, henkilötietojen käsittely ja maksuliikenteen toimiminen. Varautumisen vastuut Hoivatiellä on suunniteltu seuraavasti. Johtoryhmä vastaa yhtiötason varautumisesta. Palvelujohtajat vastaavat liiketoiminta-alueensa varautumisesta ja toimintayksikön palveluvastaavat vastaavat yksikkönsä varautumisesta.

- Asiakasturvallisuus
- Työturvallisuus
- Henkilötietojen käsittely
- Maksuliikenteen toimiminen.

Villa Auran toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Sähkökatko	Akut, patterikäyttöiset valaisimet	palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori ja ohjaajat
Pidempi kaukolämmön katko. Lämmitysjärjestelmän rikkoutuminen pakkasilla	Lisäpatterit sähköllä ja lisävaatetus. Ennalta huoltotoimien hoitaminen	palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori, ohjaajat
Ruokahuolto, sähkökatko tai poikkeusolot	72 tunnin kotivara ja sen jatkuva ylläpito. Mehiläinen Ateriaali kuuluu erilliseen huoltovarmuuden toimituksen piiriin, joten ruuan toimitusvalmius on myös kriisitilanteissa.	palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori, ruokatilausten vastuhenkilöt ohjaajat
Lääkehoito	Yksikössä tarpeellinen määrä lääkkeitä katkoksen ajalle.	vastuusairaanhoitaja, tiimin esihenkilö, terveydenhuollon koulutetut ohjaajat, palveluvastaava.

3.2.3 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnittelulla huolehditaan palvelujen toimimisesta normaalista poikkeavissa oloissa. Sijoitetuista lapsista on pidettävä hyvää huolta häiriötilanteista huolimatta.

Valmiussuunnitelma kattaa varautumisen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisella varmistetaan palvelujen jatkuvuus kaikissa tilanteissa mahdollisimman hyvin. Hoivatie varautuu myös uhkiin ja poikkeuksellisiin tapahtumiin ja häiriöihin, joiden hallinnassa edellytetään viranomaisten ja yritysten tiivistä yhteistoimintaa. Hoivatie tuottaa palveluita poikkeusoloissakin.

Sähkökatkoihin ja muihin äkillisiin uhka- ja riski tapahtumiin on toimintaohjeet *Hoivatien valmiussuunnitelmassa*, joka on luettavissa työntekijöille IMS-järjestelmässä Turvallisuus kansiossa. Siinä annetaan kattavat yleisohjeet varautumiseen, ennakointiin ja toimintaan häiriötilanteessa. Suunnitelmassa on kuvattu erillinen kriisitilanteiden johtamistapa ja se, kuka saa antaa tiedotteita tai lausuntoja tilannekuvasta. Valmiussuunnitelma on tärkeä tiedon lähde kriisitilanteisiin. Asiakasturvallisuus, työturvallisuus, henkilötietojen käsittely ja maksuliikenteen toiminta ovat kriittisiä toimintoja, joiden toiminta on varmistettava kaikissa tilanteissa,

Villa Auran kansiossa IMS-järjestelmässä on erillinen *Villa Auran valmiussuunnitelma*. Tähän on kirjattu työntekijöille yksikkökohtaiset ohjeet, päivystysnumerot, suuronnettomuustilanteet, väestönsuoja-asiat, evakuointi, voimakkaat luonnonilmiöt, tietoliikennehäiriöt, useisiin kohdistuva väkivallanteko ja riskinarviointi. Työntekijöiden on tutustuttava valmiussuunnitelmaan. Toiminnan on jatkuttava poikkeustilanteista huolimatta. Valmiussuunnitelman vastuuhenkilö on palveluvastaava Tiina Virtanen, p. 044 7341 434 tiina.virtanen@hoivatie.fi

Päivittäisen jatkuvuuden turvaaminen henkilökunnan poissaoloissa on päivittäistä arjen varautumista. Villa Auran toimiluvassa on suurempi henkilöstömitoitus verrattuna hyvinvointialueen erityisyksikköjen vaatimukseen. Henkilöstömitoitus ei kuitenkaan takaa läheisten tai sijoittajatahon toivomaa henkilökohtaista työntekijää tai avustajaa kullekin lapselle, vaan työntekijän on hoidettava 2-3 lasta työvuorossaan. Henkilökunnan lukumäärä kuitenkin ylittää toimiluvan määrittämän vähimmäismäärän, jotta asiakasturvallisuus ja työturvallisuus toteutuisivat. Tällä tavoin on varauduttu suunnitelmallisesti vuosilomajärjestelyihin, arkipyhävapaisiin ja jossain määrin ennakoiden sairauspoissaoloihin. Pitkiin sijaisuuksiin palkataan määräaikainen pätevä työntekijä.

Henkilökunnan sairastumistapauksiin ja äkillisiin muihin poissaoloihin on varauduttu sijaispankilla, josta esihenkilöt tai vuorovastaavat hakevat sähköisellä haulla sijaisia. Meillä on lupa ottaa ja käyttää sijaisia. Toki tarveharkintaa noudatetaan silloin, mikäli lapsia on paljon poissa. Sijaisiksi on valittu ensisijaisesti heitä, jotka ovat jo opinnoissaan tai aiemmassa työsuhteessaan tuttuja lapsille, ovat perehdytettyjä ja osaavat toimintatavat työvuoroissa. Otamme vain hallitusti uusia sijaisia, mikäli sijaispankki ei vastaa tarpeeseen, jotta lapsilla pysyisivät tutut ja ennakoitavat aikuiset. Pyrimme kysymään akuutissa sijaisvajeessa työntekijöiltä vuoronvaihtoja tai tuplavuoroja, jolloin järjestämme sijaisen toiseen tulevaan työvuoroon vapaapäivän ja työntekijän palautumisen mahdollistamiseksi. Mikäli sijaishauulla ei saada riittävästi työvoimaa, niin vapaaehtoisesti työntekijöistä on tehty listaus, kenet voi hälyttää töihin.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Hoivatiele on laadittu sijaishuollon palveluille laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Villa Auran laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Turvallisen tavallinen arki	Yksilöllinen tuki ja ohjaus lapselle sekä läheisverkostolle, läheisverkoston kanssa yhteistyö. Turvallinen arki ja lasten tarpeisiin sopiva ympäristö	Asiakastyytyväisyyskysely (vuosittain ja asiakkuuden päättyessä). NPS palvelujen suositteluindeksi: läheiset, tilaaja (1x/vuosi) DomaCare-kirjaukset	Omaohjaajatoimintamalli, asiakassuunnitelman mukainen perhetyö, vuorovaikutustilanteisiin ja ymmärrystä helpottaviin apuvälineisiin tai toimintatapoihin panostaminen Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely

	<p>Sosiaalisen verkoston ylläpito ja vahvistaminen</p> <p>Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen</p> <p>Turvallisuusratkaisut, kuten pihan aidat, pihavälineet, ennakointi. Koneellinen annosjakelu lääkeshoidossa.</p> <p>Kunnioittava kohtaaminen</p>	<p>Asiakasturvallisuuden liittyvät poikkeamat</p> <p>Lääkepoikkeamaseuranta</p>	<p>asiakkaan kanssa, osallistava kirjaaminen. Vastuusairaanhoidajan ja turvallisuuskoordinaattorin panos. Yhteisöpalaverit eli lasten kokoukset.</p> <p>Hyvän kohtelun suunnitelma.</p> <p>Riskienarviointi.</p> <p>Johtaminen.</p>
Vaikuttava palvelu	<p>Asiakkaan arjen suoriutuminen paranee, olosuhteet paranevat, lapsen toimintakyky, arjessa selviytyminen, terveys ja vointi kohenee</p>	<p>Terveydenhuollon tekemät lasten kuntoutussuunnitelmat, 3x10D vaikuttavuusmittarit, RAI-vaikuttavuusmittari</p>	<p>Tiimipalaverikäytäntö, kasvatustavoitteiden suunnittelu, omaohjaajatyöskentely.</p> <p>Poikkeamaprosessi, kehittämiskohteiden nostaminen</p>
Vaatimusten täyttäminen	<p>Lastensuojelupalvelu täyttää lakien, sopimusten, viranomaisten ja Hoivatien vaatimukset</p>	<p>Omavalvonnan seurantaraportointi.</p> <p>Valvontaviranomaisten ohjaus- ja tarkastuskäynnit sekä poikkeamat tai huomautukset. Muistutukset, kantelut.</p>	<p>Vuosikellon toteuttaminen, ulkoinen auditointi ISO 9001sertifikaattiin liittyen Omavalvonnan seurantapäivät, Omavalvontakyselyt.</p> <p>Käsittely, vastineet ja korjaavat toimenpiteet.</p>
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	<p>Hyvinvoivat työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehittävät toimintaa jatkuvan periaatteen mukaisesti.</p>	<p>eNPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi)</p> <p>Vaihtuvuuden seuranta</p> <p>Sairauspoissaoloseuranta ja tukitoimet</p>	<p>Perehdyttämisprosessi Koulutussuunnitelma Toimenkuvat Vastuut erillisissä tehtävänkuivissa Kehityskeskustelut Työnohjaus</p>

Riskienhallinta kartoitetaan toiminnassa vaadittavissa suunnitelmissa, joissa määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Kolmesti vuodessa päivitetään *Villa Auran omavalvontasuunnitelman seurantaraportti*. Se julkaistaan soveltuvin osin Hoivatien internetsivustolla lastensuojelun laitoshuollon läpinäkyvyyden vuoksi, jotta palvelua käyttävät asiakkaat läheisineen voivat siihen tutustua. Henkilökunnan on työsuhteen alussa ja sen jälkeen vähintään vuosittain luettava ja perehdyttävä ajantasaisiin dokumentteihin, jotka sijaishuollon toiminnassa on oltava ja työntekijöiden on ne hallittava. *Liite: Dokumentinhallinta työntekijöille* Hoivatilla on säännöllisesti julkaistavat ja intranettiin tallennetut henkilöstöinfot sekä esihenkilöinfot, joissa tiedotetaan linjauksista, riskienhallinnan muutoksista ja toimintatapojen ohjeistuksista organisaatiossa.

Omaavalvonnan ja suunnitelmien toteutumista seurataan osana arkea tiimeissä työntekijöiden kanssa: *turvallisuus-, lääkehoito-, ja valmiussuunnitelma* (varautuminen, poikkeusolot). *Omaavontasuunnitelmat elintarvikehygieniaan* (ruokahuolto), *puhtaanapitoon* (siivous) ja *terveydensuojeluun* (asuinolosuhteet, kiinteistö). Esihenkilötyön velvoitteena on toteutumisen valvonta sekä tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Määritellyt vastuuhenkilöt päivittävät suunnitelmat määräajoin Hoivatien johtamisen vuosikellon mukaisesti.

Turvallisuuteen kiinnitetään Villa Aurassa erityistä huomiota, sillä erityisyksikköjen toimintaan sisältyy riskialttiutta asiakasyistä ja ajoittain kaupunkialueella ulkopuolisten toimesta. Villa Aurassa on nimetty kaksi turvallisuuskoordinaattoria Christine Salminen ja Taru Rantamäki. He osallistuvat 3–4 kertaa vuodessa kokoontuvaan Hoivatien turvallisuuskoordinaattoriin. Se on yhteinen turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumi, paikka jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä sekä juurruttaa yksiköihin ajantasaisia viranomaisohjeita.

Ennakoimme ulkoista turvallisuutta eli uhkia, joita voi tulla ulkopuolisten henkilöiden tai tahojen toimesta tai muista akuuteista alueellisista turvallisuusuhkista Turussa (infrastruktuuriongelmat, lakkojen toiminnalliset vaikutukset). Yhteiskunnallisia turvallisuuskriisejä varten Villa Aurassa on olemassa omat väestönsuojatilat pienemmässä piharakennuksessa. Villa Aurassa huolehditaan turvallisuuteen liittyvistä välineistä huolto-ohjelmien mukaisesti. Samoin tehdään turvalaitetestauksia viikoittain ja palolaitetestauksia poistumisharjoituksineen kuukausittain sekä alkusammutuskaluston määräaikaishuollot sekä huoltotestaukset vuosittain. Turvallisuuden osalta palveluvastaavan, esihenkilöiden ja turvallisuuskoordinaattorien tehtäviin kuuluu opastaa henkilökuntaa ja lapsia huomioimaan yksikön palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyviä seikkoja, perehdyttää henkilökuntaa ja asiakkaita mm. säännöllisten poistumisharjoitusten järjestämisen myös lasten kanssa ja turvakävelyiden avulla.

Kaikkien työntekijöiden tulee havainnoida laitteistovikoja, joista on tehtävä vikailmoitukset viivyttämättä joko kiinteistöhuollolle työntekijöiden toimesta kirjallisen järjestelmän kautta tai tilata erikoistunut huoltoliike esihenkilöiden toimesta. Viikonloppuisin ja öisin niihin vastaavat päivystysnumerot, jotka ovat henkilökunnan saatavilla. Laitteistovikojen ja -häiriöilmoitusten aikana tulee olla erityinen huomio turvallisuuden takaamisessa, joka on raportoitava työvuoroissa työntekijöille. Ja tarvittaessa lapsille, mikäli aiheuttaa akuuttia turvallisuusuhkaa kiinteistössä, mutta häiriötilojen vuoksi ei saa liiallisesti huolestuttaa lapsia (esimerkiksi sähkökatkoksen jättämä vikailmoitus, jonka huoltomiehet voivat nollata).

Palveluvastaava on lasten tavoitettavissa arkisin päivittäin ja kiertää asuinyksiköissä yleisesti kysymässä lapsilta kuulumisia, arjen iloja, huolia ja mielipiteitä. Samalla valvoo lasten hyvän kohtelun toteutumista, seuraa asuinyksikön ilmapiiriä, turvallisuusasioiden toteutumista sekä asuintilojen yleissiisteyttä ja korjaustarpeista ilmoittamista. Palveluvastaava osallistuu **vuosittain lasten kanssa tehtävään hyvän kohtelun suunnitelmaan laatimiseen** yhdessä tiimin esihenkilön kanssa, jotta lapsilla on luottamuksellinen tilaisuus kertoa mieltään painavista asioista ja kohtelusta sekä kertoa huomaamistaan asioista, joista on iloinen. Tämä on hyvän kohtelun johtamisen ydintä, jotta lapsilla on hyvä olla ja olosuhteet paranevat sijoituksen alkamiseen nähden.

Lapsi saa antaa palautetta aina halutessaan ja **kahdenkeskeisissä omaohjaajakeskusteluissa**, joissa kysytään lapselta kuulumisia ja keskitytään sen hetkisiin kasvun tukemiseen liittyviin asioihin. Lapsilla on **mahdollisuus kertoa mielipiteitään ja toiveitaan sekä yhteisöllisiä kuulumisia lasten kokouksissa** 1-4 kertaa kuussa, jotka järjestetään ohjaajien toimesta asuinyksiköissä. Yhteisiä kokouksia on järjestettävä myös lasten yhteisöllisyyden kehittämiseksi ja neuvottelujen harjoitteluksi, eikä niitä voi korvata yksittäin lapsilta kysymiseltä. Kokouksissa suunnitellaan vapaa-ajan toimintaa, pienimuotoisia kokkailuja, juhlapyhien järjestämistä lasten toiveiden mukaisesti, sääntöjä ja arkiasioita osallistaen lapsia kertomaan mielipiteitään kykyjensä mukaisesti. Tiimin esihenkilön tehtävänä on edistää päivittäisessä arjessa lapsen toiveiden ja huolien kuuntelemista sekä tehdä havainnointia, jotta voi tiimikokouksissa viedä asioita eteenpäin työntekijöille.

Lapset tarvitsevat vahvaa aikuisen ohjausta, turvaa ja huolenpitoa kokoaikaisesti arjessaan ja toiminnoissaan. Asiakasturvallisuuden kehittäminen perustuu lapsen tuntemiseen ja tuen tarpeiden säännölliseen arviointiin, jotta hän saa sellaista apua, tukea ja ohjausta, jota hän kulloinkin tarvitsee. **Tuen tarpeiden ja asiakassuunnitelman perusteella tehdään yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma.** Jokaisen lapsen kohdalla pohditaan yksilöllisesti niitä riskejä ja ennaltaehkäiseviä toimia, jotka liittyvät lapsen

arkeen. Miten taataan lapsen turvallisuus ulkoillessa, huomioidaan kehitystaso, impulssikontrolli ja se, miten hän itse kykenee arvioimaan omaan turvallisuuteensa vaikuttavia seikkoja. Asiakasturvallisuuden kehittäminen lähtee lapsen erityistarpeiden huomioimisesta ja hänen elämäntilanteestaan. Tavoitteena on, että lapsi kokee olonsa turvalliseksi. Suhtaudumme lastensuojelulain mukaiseen valvonnan ja huolenpidon velvoitteeseen vakavasti. Asiakasturvallisuudessa huomioidaan myös toimintaympäristön erityisvaatimukset ja pyrimme ennakoimaan sitä turvallisen ympäristön luomisella.

Pyrimme välttämään rajoittamistoimenpiteiden tarvetta ennakoivalla ohjauksella. Lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden yhteydessä olleet arjen kriittiset työvaiheet, riskitekijät ja vaaratilanteet käsitellään välittömästi niiden ilmentyessä. Tilanteessa työyhteisö yhdessä arvioi jatkotoimenpiteiden tarvetta. Lapsi on vietävä lääkärin tutkittavaksi, mitkä hän itse niin toivoo, on loukkaantunut, on saanut jälkiä tai mustelmia kiinnipidon yhteydessä. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden, lapsen ja tarvittaessa huoltajan kanssa. Työntekijät kirjaavat väkivaltatilanteet, läheltä piti -tilanteet ja lääkepoikkeamat IMS-toiminnanohjausjärjestelmän raportteihin ja asiakastietojärjestelmään DomaCareen. Avekki-toimintatapamalli tukee työntekijöiden osaamista ja tilanteiden hallintaa turvallisesti.

Hyvän kohtelun suunnitelmaa tehtäessä kerrotaan muistutuksen ja valituksen tekemisen mahdollisuudesta sekä siitä, että siihen annetaan tarvittaessa apua. Samoin **valituskelpoisia rajoittamistoimenpiteitä tehtäessä selvitetään oikeusturvakeinot.** Lapsille annettavissa kirjallisissa päätöksissä on automaattisesti valitusosoitus yhteystietoineen. Hyvän kohtelun suunnitelmassa on helposti ymmärrettäviä ohjeita lapsille. Lapsille on laitettu ohjeet muistutuksen tai valituksen tekemiseen omavalvontakansion takaosaan aulatilaa. Ohjeistusta käydään läpi lapsen sijoituksen alkuvaiheessa ymmärryksen mukaisesti.

Vanhemmilta ja lapsen muilta läheisiltä voidaan ottaa palaute vastaan puhelimitse, viestitse tai vanhempaa tavatessa kotiharjoittelujen yhteydessä sekä erilaisten neuvotteluiden yhteydessä. Huoltajilta saatu palaute kirjataan lapsen asiakirjoihin DomaCare -asiakastietojärjestelmään ja IMS-poikkeamiin tai palautteisiin. Sosiaalityöntekijältä saatu palaute voidaan kirjata IMS:in palautteisiin. IMS-poikkeamailmoitukset käsitellään työyhteisön viikoittaisissa tiimeissä viikoittain ja yhdessä kehitetään yksikön toimintaa poikkeamat huomioiden ja niistä oppien.

Asiakaspalautekyselyt asiakkaiden kuulemiseksi toteutetaan kerran vuodessa loka-marraskuun aikana sekä aina asiakkuuden päättyessä. Kyselykoosteet välitetään hyvinvointialueille sopimusten mukaisesti. Hoivatien verkkosivuilla on jatkuvasti avoin palautteenantokanava asiakkaille.

Villa Auran palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle tulee tarvittaessa **ilmoittaa epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta** lomakkeella epäkohdan huomattessaan. Ilmoituksen voi tehdä myös suullisesti, jolloin sen kirjaa vastaanottanut henkilö. He ryhtyvät välittömästi selvittämään asiaa ja aloittavat toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi. Tiina Virtanen tai Riitta Rämö ilmoittaa asiasta hyvinvointialueelle ja hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti valvontaan. Mikäli hyvinvointialue on ilmoittanut erilaisen toimintatavan epäkohtien käsittelyssä, niin sitä tulee noudattaa (esim. Pirkanmaa)

Poikkeamaraportointi on yksi keskeinen työkalu epäkohtien, laatu- ja riskien raportoinnissa. Raportointi tapahtuu IMS-järjestelmän kautta. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan arjessa tunnistamalla ja raportoimalla niistä esihenkilöille tai vastuutyöntekijöille. Kaikista vaara- tai todellisista läheltä piti -tilanteista tehdään poikkeamailmoitus. Poikkeamailmoitukset käsitellään tiimeissä esihenkilöiden johdolla viikoittain tai palveluvastaavan johtamana kuukausittain. Ilmoitusten perusteella käydään keskustelua ja määritellään yhteisesti korjaavia käytäntöjä ja toimenpiteitä, joilla voidaan ennaltaehkäistä riskitilanteiden syntymistä jatkossa. Tämä on kaikille tilaisuus oppia vaaratilanteista tai poikkeamista ja ennakoita tilanteita vastaisuudessa. Lääkepoikkeamiin liittyvät poikkeamailmoitukset käsitellään tiimeissä vastuusairaanhoitajan toimesta ja hän huolehtii poikkeamien käsittelyn kirjallisesti siltä osin sekä tekee parantamistoimenpiteet. Riskien tunnistamisen ja toiminnan kehittämisen seurannassa ovat määrääjain tehtävät hyvinvointialueiden valvonta- ja ohjauskäynnit.

IMSissä poikkeamailmoitukset jaetaan viiteen alakategoriaan: Arkityö ja toimintatavat, turvallisuus, tietoturva ja tietosuojat ja lääkehoito sekä alihankkijoiden poikkeamat. Arkityö ja toimintatavat koskevat yksikön arjessa

tapahtuvia poikkeavia tapahtumia. Turvallisuushäiriöistä tai todennetuista uhkista tulee tehdä poikkeamaraportti, jotta ne käsitellään aina myös tiimitasolla. Turvallisuus koskee asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden vaarantavaa tapahtumaa esim. asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen työntekijää kohtaan tai asiakkaan tapaturma tai yksikön turvallisuutta vaarantavaa tapahtumaa. Yksikön esihenkilö arvioi vaatiiko asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden tai yksikön turvallisuuden vaarantanut tilanne jatkotoimenpiteitä. Työtapaturmasta tehdään myös vakuutusilmoitus palveluvastaavan toimesta. Yksikön esihenkilö raportoi palvelujohtajalle, jos tilanne vaatii jatkotoimenpiteitä. Tietoturva ja tietosuoja sisältää asiakastietojen tietoturvaloukkausta ja työntekijätietojen tietoturvaloukkausta. Näihin on reagoitava viivyttämättä, arvioitava poikkeaman vaikutusten laajuus ja oltava yhteydessä tietosuojavastaava Jaana Ahorantaan. Laajoista tietoturvaongelmista on oltava yhteydessä tietohallinnon tukeen tai suoraan tietohallintopäällikkö Juha Alilaan, joka arvioi jatkotoimenpiteet. Lääkehoito sisältää lääkehoidon prosessia koskevat poikkeamat, mutta ei sisällä asiakkaan käytöksestä johtuvia asioita, kuten esimerkiksi lääkkeitä kieltäytymistä, joka kirjataan aina asiakasraporttiin.

Organisaatiotasolla turvallisuuden johtaminen on tärkeä tehtävä. Hoivatie työsuojelutoimikunta käsittelee neljä kertaa vuodessa väkivaltatilanteista tehdyt koosteet. *Laatujohtaja* Jari Hintsala vastaa Hoivatie turvallisuusasioista ja huolehtii yleisestä turvallisuustiedotuksesta ja varautumisasioista. Työsuojelun toimintaohjelmassa annetut tehtävät ovat *työsuojelupäällikkö* Liisa Rumpusen vastuulla. Lasten ja perheiden palvelujen *työsuojeluvaltuutettu* on Toni Käsnänen. Yksikön *palveluvastaava* on vastuussa toimivasta yhteistyöstä turvallisuuskysymyksistä vastaavien viranomaisten kanssa. Yksikölle *nimetty turvallisuuskoordinaattori* huolehtii yksikön palveluvastaavan kanssa palo- ja pelastussuunnitelman määrävuosittaisesta päivittämisestä, poistumisharjoitusten sekä turvakävelyiden organisoinnista vuosittain, palotarkastuksista 24 kk välein sekä turvallisuusasioiden perehdyttämisestä lapsille ja henkilökunnalle. Harjoitusten toteuttamispäivämäärät pitää dokumentoida jokaisen työntekijän kohdalla henkilöstötietojärjestelmässä Mepcossa koulutussuorituksina. Työnantaja antaa työntekijöille riittävän ajoissa tarpeelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisyteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista asioista sekä niitä koskevista arvioinneista ja muista selvityksistä sekä suunnitelmista. Näitä asioita käsitellään asianmukaisesti, riittävän ajoissa työnantajan ja työntekijöiden kesken tai heidän edustajansa. (Asetus työsuojelun valvonnasta 17§). Yksikössä tehtiin työterveyshuollon toteuttama työpaikkaselvitys 12.12.2023, joka sisälsi työpaikkakäynnin 7.11.2023. Selvitys tehdään määräajoin, joka on tallennettuna IMS-järjestelmään Villa Auran kansioon. Käytössä on turvallisuussuunnitelmaan kuuluva työpaikan vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi, joka päivitetään kerran vuodessa yhdessä työyhteisön kanssa ja on turvallisuuskoordinaattorien vastuualue.

Palvelujen turvallisuuteen kuuluvat myös lapsen etuun liittyvät edunvalvonnan tarpeet heikommassa asemassa olevalle lapselle. Suomessa henkilöön liittyvä **lastensuojelun edunvalvonta** perustuu lakiin. Lastensuojelulain 22§ mukaan lapselle tulee määrätä edunvalvoja käyttämään hänen puhevaltaansa, jos on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa tai edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai lapsen edun turvaamiseksi. Mikäli huoltajia ei ole käyttämässä puhevaltaansa tai on esteellinen käyttämään sitä tai heidän kykynsä toimia huoltajana on merkittävästi alentunut tai on tullut epäily lapsen edun vastaisista asioista huoltajuuteen liittyen, tulee sosiaalityöntekijälle ilmoittaa mahdollisesta lastensuojelun edunvalvonnan tarpeesta. Sosiaalityöntekijän tulee harkita ja perustella miten edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämisessä tai muutoin lapsen edun turvaamisessa sekä hakea edunvalvontaa. Lastensuojelun edunvalvonnan määrääminen tulee ajankohtaiseksi silloin, kun lapsen huoltaja ei voi käyttää lapsen puhevaltaa käsiteltävässä asiassa. Lapsen edunvalvojina ovat ensisijaisesti hänen huoltajansa. Lastensuojelun edunvalvoja käyttää huoltajan puhevaltaa huoltajan sijasta tai ohella lapsen asioissa. Erimielisyydet sosiaalityöntekijän ja huoltajan tai lapsen ja huoltajan välillä eivät riitä perusteeksi edunvalvojan määräämiselle. Perusteltu syy on silloin, kun voidaan arvioida, että huoltaja joutuu lojaliteettiristiriitaan tai asiassa on ilmeinen eturistiriita niin, että vanhemman puolueettomuus vaarantuu. Ilmeinen eturistiriitatilanne voi olla esimerkiksi terveydentila, huoltajan passiivisuus, epäilyt pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä, kykenemättömyys erottaa omat ja lapsen tarpeet puolueettomasti ja yksityisyyden suojaan liittyvät ristiriidat.

Jos lapsi tarvitsee omaisuudelleen tai varoilleen taloudellista edunvalvontaa, niin lapsen vastuusosiaalityöntekijä tekee asiasta kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastolle.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Villa Aura on tilava kiinteistö, jossa on kolmessa siivessä asuinyksiköt, rakennuksen keskellä ovat yhteistilat ja reilun kokoinen aidattu sisäpiha ulkoiluun. Piha-alueella on turvallisia ulkoiluvälineitä. Yhteisissä oleskelu- ja ruokailutiloissa tulee huomioida muut lapset. Eteistila, aula, neuvottelutila, sauna ja yhteiskäytävät ovat yhteisiä asumisyksiköiden kesken. Laitoskeittiö toimii jakelukeittönä. Pienemmässä rakennuksessa on toimintatila, jossa läheiset voivat vieraila tapaamisilla, järjestetään juhlia, neuvotteluja, tuettuja tapaamisia ja vapaa-ajan toimintaa. Yksikössä ei ole varattuna yöpymistiloja vierailijoille. Samassa tilassa pidetään henkilökunnan palaverieja ja koulutuksia päivisin. Piharakennus toimii ajoittain opetustilana niille, jotka eivät pysty koulua käymään.

Yksityisyyteen tulee kiinnittää laitosoloissa huomiota, sillä lapsella on oikeus vetäytyä oman huoneensa rauhaan. Yhteistiloissa on vaikea tavata rauhassa läheisiään tai lapsen hoitoon ja opetukseen liittyviä asiantuntijoita yksityisesti. Silloin kyseiset toiminnot ohjataan toimintarakennukseen, joka toimii tapaamistiloina tai neuvottelutilaan, mikäli lapsi. Tällöin myös muiden lasten yksityisyyden suoja huomioidaan.

Jokaisella lapsella on oma huone ja oma WC/suihku huoneensa yhteydessä. Huoneet ovat tilavia. Oman huoneen sisustamiseen voi vaikuttaa ja tuoda omia tavaroita. Huoneisiin menemisessä koputetaan ovelle ja huomioidaan lapsen ikätaso sekä huolenpidon tarve. Huoneisiin muutetaan siinä järjestyksessä kuin huoneita vapautuu. Silloin on myös mahdollista vaihtaa huonetta, jos on tyytymätön oman huoneensa sijaintiin. Tai huonetta voidaan vaihtaa, mikäli lapsi tarvitsee enemmän valvontaa tai kestävämmät seinärakenteet toistuvan rikkomisen vuoksi. Huoneisiin menemistä vältetään ilman lapsen läsnäoloa lapsen ikä huomioiden (erityisesti teini-ikäiset). Paitsi pakollisten huoltotoimien, tavanomaisen huolenpidon ja kiinteistöstä huolehtimisen vuoksi huoneisiin on lupa mennä. Huone ei ole muiden käytössä lapsen ollessa kotiharjoittelussa, matkoilla tai muun poissaolon aikana.

Toimitiloihin tehtiin Turun kaupungin suorittama **terveydensuojelun tarkastus** 14.10.2025. Tilat todettiin toimintaan sopiviksi ja tarkastusväli on 3 vuotta. Tarkastuksessa kiinnitettiin huomiota laitoksen omavalvontaan, rakennusten ilmanvaihtoon, lämpötilaan, valaistukseen, siisteyteen ja sen järjestämistapaan, jätehuoltoon, puhdistettaviin materiaaleihin, kodinhoitotiloihin, keittiötiloihin, veden lämpötiloihin ja kiinteistön yleiskuntoon sekä huoltotoimien järjestämistapaan. Tarkastuslausunnossa todettiin ilman viranomaisuomautuksia, että ne ovat laitostyttöön sopivia. Aiempi terveystarkastus suoritettiin lupatarkastuksena 26.5.2021 Hoivatie Oy:ä perustettaessa ja aluehallintoviraston toimesta tehtiin työsuojelutarkastus 18.12.2020 biologiset tekijät, virusinfektion torjunta pandemia-aikana. Palotarkastus on tehty 12.12.2023 ja tarkastusväliksi Villa Auraan on määritelty 24 kuukautta.

Kiinteistökatselmus tehdään vuosittain joulukuussa rakennuksen omistajan taholta, jota edustaa Nuorten Ystävien kiinteistöpäällikkö. Hoivatien tila-asiantuntijan Katja Miettusen palvelut ovat käytettävissä kiinteistöhoidollisissa tehtävissä ja konsultaatioapuna. Palveluvastaava huolehtii kirjallisesti huomioida kiinteistöstä ennen katselmusta. Edellisessä kiinteistökatselmuksessa todettiin terassien kunnossa huomautettavaa ja niiden tukikaiteessa. Yksi terassi uusittiin kokonaan ja kolme korjattiin tarvittavin osin. Villa Auraan tehtiin peruskorjausta ja pintojen uusimista jo kymmenen vuoden käytön jälkeen, jotta kiinteistö pysyy hyvässä kunnossa. Kiinteistön kunnosta tulee tehdä poikkeamaraportti, mikäli tulee äkillisiä vikoja, jotka voivat vaarantaa turvallisuutta tai heikentää toimintaa. Tila-asiantuntija vastaa tiloihin tehtävien muutostöiden vaatimista sopimuksista, laitteiden toimivuudesta ja kiinteistöjen sopimusten mukaisista kunnosta.

Teknisenä ratkaisuna kiinteistössä ovat sähkölukot, jotka lisäävät turvallisuutta erityisyksikössä nopean oven avautumisen vuoksi. Käyttöopastus annetaan perehdytyksessä ja jokaiselle on omalla nimellä koodattu avain, joka on avainrekisterissä henkilöittäin. Jokainen vastaa henkilökohtaisesti huolellisesta avaimen säilyttämisestä ja mukanaan kantamisesta. Henkilökunnan *yleisavainta tai sähköistä kulunvalvonnan avainta ei saa lainata lapsille*. Lukkoihin sopii manuaaliavaimet sähkökatkon tullessa. Huollossa on päivystys Lukkotaiturien kautta ja Esmikko -järjestelmän huoltaa Schneider. Palotekniikkatestatukset kuukausittain, palotaulun hoitajan ja poistumisturvallisuusvalaistuksen kunnan hoitaa Akseli Palvelut. Palotorjuntalaitteiden määräaikaishuollot, automaattiset vikailmoitukset ja korjaukset huolehtii palontorjuntaliike Kauriala, jolla on

päivystysnumero. Turvallisuuslaitteet huoltaa Securitas ja käyttövarmuus huolehditaan säännöllisesti viikoittain turvallisuuskoordinaattorien toimesta, eikä tietoja julkaista. Kameravalvontaa ei toistaiseksi ole.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Niistä pidetään vastuusairaanhoitajien toimesta ajantasaista laiterekisteriä, joka on sähköisesti IMS-järjestelmässä. Lääkinnällisten laitteiden uusiminen ja kunnan tarkastus ovat vastuusairaanhoitajien huolehdittava ja vastuulla. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. alkometri, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, haavasidokset ym. vastaavat, joita on määrääjain tarkistettava tai kalibroitava sekä tarkistettava vanhenemisen päiväykset vastuusairaanhoitajien toimesta.

Kemikaalit ja pesuaineet säilytetään lukkojen takana yksikön siivousvälinevarastossa. Kemikaalien käyttöohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä luettelona. Käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät siivousvälinevaraston lukollisesta kaapista. Työntekijät päivittävät itse sellaiset pesuaineet luetteloihin, joita hankkivat ohitse Hoivatien tavarantoimituksen päivittäistavarakaupoista ja joista on tiedot tallennettuina. Asuinyksiköissä on pikkukeittiöissä astioiden pesuaineita, peseytymiseen saippuat vapaasti lasten käytössä ja käsidesit esimerkiksi komerossa tai pikkukeittiössä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikön esihenkilöt vastaavat palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatien sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojavastaavan yhteystiedot. Hoivatien tietosuojavastaava on Jaana Ahoranta, 050 3123 823, tietosuojavastaava@hoivatie.fi Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löytyy tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta.

Jokainen työntekijä on itse vastuussa asiakastyön kirjaamisesta ja kirjaaminen on suoritettava viivyttämättä työvuorojen päätteeksi. Vain kirjattu työ ja tapahtumat jäävät näkyväksi lapsen elämäntarina. Tapahtumien selvittämisen vuoksi on oikeudellisestikin kirjattava objektiivisesti havainnot asiakastietojärjestelmään. Henkilötietojen suojaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvät työohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja verkkokoulutus sähköisestä oppimisympäristöstä Nerosta. Niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Koulutus suoritetaan kahden vuoden välein. Työntekijä dokumentoi suoritettujen koulutuksen henkilöstöjärjestelmään seuranta varten. Palveluvastaava ja tiimin esihenkilöt huolehtivat ohjaajien kanssa yksikkönsä työntekijöiden perehdyttämisestä Hoivatien perehdytysuunnitelman mukaisesti, sillä heillä on kirjaamisvalmentajan koulutus. Asiaa käsitellään tiimeissä tarvittaessa ja sijaisten perehdytyskoulutuksessa. Hoivatien oma päivitetty verkkokoulutus hyvän kirjaamisen käytäntöihin. Hoivatien toimii myös 3–4 kertaa vuodessa kokoontuva kirjaamistiimi, jossa on asiantuntijaedustaja jokaisesta liiketoiminta-alueesta. Kirjaamistiimi seuraa kirjaamisen ajankohtaisasioita, päivittää koulutusmateriaalia sekä tukee yksiköitä tarvittaessa kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Asiakastiedot kirjataan Kanta-sertifioituun DomaCare asiakastietojärjestelmään. Arkistointivelvollisuus on rekisterinpitäjänä toimivien hyvinvointialueiden vastuulla. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimikkeen tulee ilmetä asiakaskirjauksissa ja sen vuoksi se on tallennettava asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksiin. Näin varmistetaan, että työntekijällä on pääsy ainoastaan työtehtävässä vaadittaviin asiakastietoihin ja kirjauksia luettaessa ilmenee, missä roolissa työntekijä on dokumenttia kirjannut.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilöresteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Hoivatiedellä on voimassa oleva **tietohallinnon laatima tietoturvasuunnitelma**, joka voidaan tarvittaessa luovuttaa viranomaisten tai palveluntilaajan tietoturvasta vastaavien tahojen käyttöön. Jokainen yksikön työntekijä allekirjoittaa *tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen* työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä, jota on noudatettava myös työsuhteen päätyttyä Hoivatien työsuhteessa saatujen tietojen suhteen. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen. Henkilökunnan tietosuojaosaaminen varmistetaan siten, että Hoivatiedellä on käytössä sähköinen oppimisympäristö Nero, jonne on toteutettu vuosittain päivittyvä tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus. Jokainen Hoivatien työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Palveluvastaava seuraa koulutusten toteutumista ja suorittamisia sähköisin raportein. Toimintatapa tietoturvaloukkaustilanteissa on ohjeistettu IMS-toimintajärjestelmässä ja raportointi on osa poikkeamaprosessia. Yksikkötasolla tietosuojan toteutumisen ja ohjeiden sekä määräysten noudattamisen seuranta on osa poikkeamaprosessia. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa. Villa Auralla on toiminnalleen ISO 9001 sertifiointi.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Teknologiaa hyödynnetään vähäisessä määrin lastensuojelupalveluissa. Se on lähinnä kodin elektroniikkaa, jolloin turvallisuus varmistetaan käyttämällä asianmukaisia ja nopeasti reagoivia huoltoliikkeitä. Vialliset poistetaan käytöstä laitteet. Käytössä on IPadeja kommunikointiin, joiden huollosta vastaa Varhan terveydenhuollon apuvälinelainaamopalvelut, sillä he omistavat laitteet. Käytössä Kopparissa on YETI-tabletti virikkeellisyyteen, johon käytetään valmistajan suosittamaa huoltoa. YETI:in on käyttäjäkoulutus ja perehdytys. YETI ei tallenna henkilötietoja, eikä kerää tietoja käyttäjistä tai vaaranna yksityisyyden suojaa. Lapsille opetetaan arjessa käyttämistä ja seurataan kiinnostuksen kohteita. Työntekijöillä on työturvallisuuslaitteita.

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Perehdytykseen kuuluu tietojärjestelmien käyttöön opastus. Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työohjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön yksikön henkilökunnalle tukea tarjoavat Hoivatien organisaation omat pääkäyttäjät. Hoivatien tietohallinto järjestää uusista ominaisuuksista yksikkökohtaisia koulutuksia, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden viikkoviestin kautta.

Hoivatiedellä on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja se katselmoidaan ja päivitetään vuosittain Hoivatien tietohallinnon toimesta. Hoivatien tietoturvasuunnitelma on päivitetty 13.8.2024. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö.

*Kaikki asiakkaiden tai heidän juridisten edustajiensa tekemät **tietopyynnöt osoitetaan tekemään kirjallisesti hyvinvointialueille** heidän antamien ohjeiden mukaisesti, eikä Villa Aurasta luovuteta asiakasasiakirjatietoja.* Jos lapsi tai huoltaja haluaa saada kirjaamismerkinnät luettavakseen, niin hänen on pyydettävä ne kirjallisesti omalta hyvinvointialueelta. Merkinnät toimitetaan hyvinvointialueelta kertaalleen. Esimerkiksi Varhalla on siihen oma ohjeistus ja kirjallinen lomake, joka palautetaan kirjaamoon. Kantaan siirryttäessä huoltajilla on oikeus nähdä tiedot. Jos lapsi haluaa tarkastaa tai korjata omat tietonsa, häntä ohjataan olemaan yhteydessä kyseiseen hyvinvointialueeseen. Yksikön henkilökunta tai oma sosiaalityöntekijä auttavat tarvittaessa.

Rekisterinpitäjänä on palveluntilaajana toimiva hyvinvointialue. Hoivatie luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästä luovuttamisesta vastaavat tiimin esihenkilöt ja palveluvastaava. Toiminta tietojen tarkastus- ja luovutuspyyntöjen osalta on ohjeistettu Hoivatien tietosuojavastaavan toimesta. Oheistukset löytyvät myös Hoivatien julkisilta verkkosivuilta tietosuojaosiossa. Kun asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon, toimii rekisterinpitäjänä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue.

Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö. Toiminta häiriötilanteissa on ohjeistettu yksikkökohtaisissa varautumissuunnitelmissa. Ohjeistus ja varautuminen kattavat myös tietoteknisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt. Hoivatiedellä on

tietohallintopalvelun dokumentoima tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Omaohjaajat keskustelevat lasten kanssa tarpeen vaatiessa hygienian tärkeydestä, neuvovat ja auttavat tarvittaessa. Kuvastrukturien tekeminen auttaa käsien pesemishjeissa kehitysvammaisille lapsille. Lapset käyvät suihkussa ja saunassa yksilöllisen tarpeen mukaan. Lapset sairastavat ensisijaisesti omilla huoneissaan tartuntojen välttämiseksi. Lapsilla on käytössä omilla huoneissaan oma kylpyhuone, joka hidastaa osaltaan infektioiden leviämistä ja sujuvoittaa elämää lasten yksikössä. Lapset harjoittelevat vaatehuoltoa ohjaajien avustamana yksilöllisesti.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tyypillisimpiä infektioita lastensuojelulaitoksessa ovat flunssat ja vatsataudit. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Palveluvastaavan on huolehdittava tai delegoitava vastuusairaanhoidajille asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL. Hygienia -yhdyshenkilöinä toimivat vastuusairaanhoidajat Pauli Niemi ja Laura Niiles. Epidemiatapausten hallinnassa ja toiminnan johtamisesta Tiina Virtanen, palveluvastaava. Konsultaatiota on saatavissa Varhan hygieniayhdyshenkilöltä, joka toimii Tyksissä.

Epidemia-aikojen tartuntojen ennaltaehkäisemiseksi kosketuspintoja desinfioidaan tarvittaessa. Kertakäyttökäsineet ja suojautumisvarusteet on hankittu. Tehostetusta kosketuspintojen puhdistamisesta on tehty työohjeita tehty eri vuoroihin. Käsidesejä on saatavilla, käsienpesupaikoille on varattu saippuaa ja kertakäyttöpyyhkeitä. Henkilökunnalle on hankittu asianmukaiset suojavarusteet mahdollisten infektiopotilaiden hoitamiseksi, esimerkiksi suu-nenäsuojaimia eli ns. kirurgisia maskeja.

Yksikön elintarvikehygieniasta ja tilojen siivoukset toteutetaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Siivous on ulkopuolisen yrittäjän (SOL) toimesta kolme kertaa viikossa ja kuukausittain siivouspalautte. Tämä on todettu riittäväksi terveydensuojelun tarkastuskäynnillä. Sen lisäksi ohjaajilla on vuorokausittaiset siivoustoiminnot ja näistä löytyy kirjallinen ohjeistus toimistosta.

Tarvittaessa käytetään alueen terveydenhuoltoviranomaisten konsultaatiota ja sairaanhoitopiiriin infektion torjuntayksikön ohjeistuksia sekä hygieniahoitajan palveluja erityisesti tartuntatautiin osalta.

Villa Aurassa on ISO 14001 ympäristöstandardi. Yksikön **jätehuollon toteuttamisessa** huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. Villa Aurassa on erillinen lukittu jätteenkeräyspiste polttokelpoiselle jätteelle, kartongille, paperille, muoville, metallille, lasille ja biojätteelle. Paristot ja SER-jätteet toimitamme asianomaisiin keräyspisteisiin Skanssiin tai Varissuolle. Lääkejätteet hakee Skanssin apteekkikuljetus. Maali- ja liuotinjätteitä ei synny, sillä emme huolla työntekijöiden toimesta itse kiinteistöä, vaan hankimme sen palveluna. Haittaeläinten, kuten sisätiloissa hiirien ja jätehuollon yhteydessä rottien tai asuintiloissa luteiden esiintymistä seurataan työntekijöiden toimesta. Mikäli niitä havaitaan, tulee viivyttämättä tilata asianmukainen torjuntapalvelu ja tiedottaa siitä palveluvastaavalle toimien käynnistämiseksi.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuun jako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikössä on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Yhteinen lääkehoitosuunnitelma ohjaa yksiköiden käytännöt lääkehoidon järjestämisessä. Ohjeet sisältävät muun muassa ohjeistuksia liittyen koulutukseen, perehdytykseen, lupakäytänteisiin, säilytyskäytänteisiin sekä lääkevirheiden analysointiin.

Yksikkökohtaisesti lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikköön nimetyt vastuusairaanhoitajat Pauli Niemi pauli.niemi@hoivatie.fi ja Laura laura.niiles@hoivatie.fi Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai kun tulee muutoksia. Villa Auran edellinen päivitys on tehty ja hyväksytty lääkärin toimesta 26.6.2025. Vuonna 2026 yksikköön perustetaan käsikauppalääkkeistä (kuten tavanomaiset kipulääkkeet, tavanomaiset lääkevoiteet) rajattu lääkevarasto. Lääkevarasto on em. vastuusairaanhoitajien vastuulla.

Vastuu lääkehoidon käytännön toteuttamisesta on yksikön vastuusairaanhoitajalla sekä perehdytyksen saaneilla ja työvuorossa olevilla yksikkökohtaisen lääkeluvan saaneilla työntekijöillä. Toteutumista seurataan poikkeamamenettelyllä. Lääkepoikkeamat kirjataan IMS-poikkeamiin sekä asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Lääkepoikkeamia seurataan yksikkö- ja koko toimialueen tasolla. Työntekijöiden tulee seurata lääkkeiden haittavaikutuksia ja konsultoida tarvittaessa lääkäriä tai päivystävää terveydenhuoltoa. Yksikön annosjakelun vuoksi vähäiseen lääkevarastoon on rajattu kulku, säännelty lukituskäytäntö ja lääkevarkauksien varalta lääkekulutusta seurataan omavalvonnallisesti. Mikäli työntekijä hyväksikäyttää lapsen lääkkeitä, tekee palveluvastaava siitä asianmukaisen ilmoituksen valvontaviranomaiselle.

Osaamisesta huolehditaan asianmukaisilla työntekijöiden lääkeluvilla. Yksikön lääkehoitoa toteuttavat henkilöt ovat suorittaneet lääkehoidon koulutuksen LOVeLOP (lääkeopin perusteet –koulutus). Sosiaalialan ammattihenkilöt ja kasvatustalojen koulutetut suorittavat Nero-oppimisalustalla lääkehoidon kolmen opintopisteen laajuisen lisäkoulutuksen. Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on LOVeLOP koulutukseen liittyen lääkkeen annostelulupa ja sosiaalialan ammattihenkilöillä valmiiksi annostellun lääkkeen antolupa. Lisäksi lääkeluvan omaava työntekijä on suorittanut PKV, PSYK ja Kipu 1-osion -lääketentit.

Lääkehoidon riskeinä ovat haittatapahtumat ja niiden sattua asianmukainen toiminta haitan minimoimiseksi. Kyseessä on lääkehoitoon liittyvä lapsen kokemana haitallinen tapahtuma, jolloin on saanut vääriä lääkkeitä tai saanut lääkkeitä poikkeavia oireita tai muu hoidossa tapahtunut virhe. Tämä ei ole varsinaisesti vaarantanut lapsen terveyttä, mutta siitä on tullut haittoja tai esimerkiksi lisäoireita, kuten vapina tai päänsäryt. Haitat keskustellaan mahdollisia syitä ja seurauksia sekä jatkoavun tarvetta arvioiden. Jatkossa myös ennaltaehkäisyä koskien sekä keskustelu huoltajien, että lapsen kanssa. Selvitetään lisäksi lapselle ja läheiselle, miten haittatapahtuman tai vaaratapahtuman jatkuminen on estetty.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskevasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. kuume- ja verenpainemittari, verensokerimittari, alkometri, haavasidokset ym. Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Vastuusairaanhoitaja laatii laiterekisterin IMS-järjestelmään (Tintti laiterekisteri) ja kalibroi käytössä olevat terveydenhuollon laitteet kerran vuodessa tai muun ohjeistuksen mukaisesti (alkometrin käyttökerrat). Verenpainemittari kalibroidaan kolmen vuoden välein. Vastuusairaanhoitaja huolehtii kalibroinneista ja pitää yllä seurantalistaa kalibroivista laitteista. Vastuusairaanhoitaja vastaa terveydenhuollon laitteiden perehdyttämisestä työntekijöille ja hankinnasta yhdessä palveluvastaavan kanssa ja laite rekisteröidään laiterekisteriin heti uutena. Yhteystiedot: Pauli Nemi ja Laura Niiles, osoite Vaalantie 23, 20750 Turku

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viallisesta terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Viallinen laite tai tarvike poistetaan käytöstä ja siitä tehdään IMS-ilmoitus. Tilalle hankitaan uusi laite. Tilalle hankitaan uusi laite/tarvike välittömästi. Asiasta on ilmoitettava yksikön esimiehelle ja vastuusairaanhoitajalle, jotka

huolehtivat, että asianmukaiset toimet on tehty mahdollisesta vaaratilanteesta tarvittaessa Fimeaan ([vaaratilanneilmoitukset](#)).

Villa Auran toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Väkivaltainen oirehdinta ja käytös	Koulutettu, vähintään mitoituksen mukainen ja osaava henkilökunta, Avekki toimintatapamalli, ennaltaehkäisy, turvajärjestelyt, hoitokontaktien järjestäminen juurisyihin, omaohjaajatyö	Palveluvastaava tiimin esihenkilöt turvallisuuskoordinaattorit vastuusairaanhoidajat
Riittämättömät terveydenhuollon palvelut ja hoitoon pääsy, kuukausien hoitojonot	Kontaktit hyvinvointialueille, läheteiden ja palvelupyyntöjen edistäminen, yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa	Palveluvastaava, tiimin esihenkilö, vastuusairaanhoidaja
Lääkärin aikojen saavutettavuus, viiveet, reseptien uusinnat kontaktien hitauden vuoksi ajoissa, ajoittain lääkesaatavuus	Aktiivinen tavoittelu, viranomaisnumerojen käyttö, soittot suoraan osastoille, tutut hoitokontaktit ja tehokas viestintä riskitilanteissa	Vastuusairaanhoidaja, tiimin esihenkilö, omaohjaaja, palveluvastaava
Sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuus ja vaihtuvuus voi vaikeuttaa hoitoon pääsyä hyvinvointialueiden maksusitoumusten osalta suunnitelmallisille osastojaksoille. Hyvinvointialueiden talous.	Tietojen päivittäminen ajan tasalla, johtavien sosiaalityöntekijöiden tietojen ajantasaisuus, tarvittaessa vammaispalvelujen sosiaalityöntekijöiden kontaktointi. Lapsen tarpeiden tiedottamisen ajantasaisuus.	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Villa Aurassa on riittävä, osaava ja yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö ja se on keskeinen tekijä palvelun laadun, asiakasturvallisuuden varmistamisen sekä palvelujen kehittämisessä. Henkilöstömitoitus on 25 työntekijää hoito- ja kasvatustyössä. Taloustöistä viikkosiivous sekä ruokahuolto on Villa Aurassa tarkoituksella osin ulkoistettu, jotta henkilökunnan aika vapautuu pääasiallisesti lasten hoito- ja kasvatustehtäviin. Heitä johtaa toimenkuvaltaan hallinnollinen palveluvastaava, jonka työtä tukee Hoivatien johto ja tukipalvelut, kuten HR, tietohallinto, taloushallinto sekä laatuasiantuntijat. Toimessa olevien henkilöiden lisäksi ovat työsopimussuhteiset vuosilomansijaiset sekä keikkasijaiset äkillisiin

sairauspoissaoloihin tai muuhun akuuttiin tarpeeseen. Toimiluvan mukainen henkilöstömitoitus on 1,5 asiakaspaikkaa kohden ja erityisyksikköjen hyvinvointialueiden puitesopimusten vaatimustaso on alhaisempi 1,3. Henkilöstön riittävyys on työvuoro-ohjelmassa automaattinen vahvuuslaskuri, josta voi todentaa työntekijöiden määrän ja suhdeluvun. Henkilökuntaresursseja vahvistetaan tarvittaessa uuden lapsen tullessa tai jos muuttunut tilanne sitä vaatii. Lisäresurssihankinta on poikkeuksellista ja se vaatii hyvinvointialueilta erityisjärjestelyjä, eivätkä hyvinvointialueet myönnä sitä kevein perustein.

Toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa olevilla työntekijöillä tulee kaikilla olla pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus sekä riittävä Suomen kielen taito, jotka varmistetaan todisteellisesti. Rekrytoitaessa henkilöstöä kelpoisuusehdoksi määritellään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai AMK-tutkinto. Myös yhteisöpedagogi AMK tai kasvatustieteen korkeakoulututkinnot ovat soveltuvia. Työsuhteissa noudatetaan maksimissaan 6 kk koeaikaa, jolloin voidaan vielä arvioida soveltuvuutta, osaamista ja luotettavuutta. Valinnoissa huomioidaan erityisesti vammaistyön osaaminen, neuropsykiatriaan suuntautuminen tai täydennyskoulutus sekä väkivallan ennaltaehkäisyn osaaminen. Myös määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan ensisijaisesti työntekijöitä, joilla on sosiaali- ja terveysalan tutkinto tai vastaava sekä kokemusta lastensuojelu- tai kehitysvammatyöstä. Määräaikaisiin tehtäviin tai tilapäiseksi tuntityöntekijäksi voidaan ottaa henkilö, jolla on 2/3 osaa opinnoista suoritettu. Tällöin he eivät voi työskennellä työvuorossa ilman pätevän työntekijän ohjausta.

Rekrytoinneissa ilmoitetaan sijaishuoltopaikan neuropsykiatrinen osaamistarve. Haastattelemalla kartoitetaan tarkemmin hakijan osaamista ja soveltuvuutta lastensuojelutyöhön sekä työyhteisöön. Suosituksia tarkistetaan kontaktoimalla. Haastatteluissa tuodaan esille työpaikan luonne ja kuvaillaan yksikön tietosuoja huomioiden työturvallisuusriskeinä vaikuttavia haastavan käyttäytymisen riskejä ja sijoitettujen lasten huomattava tuen tarve. Palveluvastaava varmistaa työsopimusta tehdessään Suosikki- ja Terhikki-rekisteritiedot ja tiedot kirjataan työsopimuslomakkeelle ennen sopimuksen allekirjoittamista. Mikäli rekisteröintiä ei vielä ole ja tutkintotodistus on jo saatu, niin työsopimus tehdään ehdollisena. Palveluvastaava rekrytoi tarvittaessa avoinna oleviin toimiin tai pitkiin sijaisuuksiin sopivia sijaisia, joilta varmistetaan soveltuvat koulutustiedot, työkokemus ja rikosrekisteriote. Työn aloittamisvaiheessa kiinnitetään tiimin esihenkilöiden toimesta huomiota siihen, että noudatetaan vaiheittain Hoivatien perusteellisia perehdyttämishojeistuksia. Perehdytyksen valmistuttua lomake allekirjoitetaan ja tallennetaan henkilötietojärjestelmään. Asuinyksikön työntekijät perehdyttävät arjen velvoitteisiin, työtehtäviin, toimintatapoihin ja käytänteisiin. On osa omavalvontaa, että työntekijät saavat huolellisen perehdytyksen, heitä kannustetaan rohkeasti kyselemään ja pyytämään tarkempia ohjeistuksia epäselviksi jääneistä asioista. Toimivalla työvuorosuunnittelulla pyritään siihen, että työntekijöiden hyvinvointi toteutuu mahdollisimman hyvin myös vuorotyössä ja työntekijän toiveita huomioidaan kohtuullisesti tasapuolisuus huomioiden.

Työntekijöiden poissaolot ilmoitetaan *aina soittamalla arkipäivinä palveluvastaavalle tai tiimien esihenkilöille*, mikäli ovat työvuorossa (puhelunsiirrot). Viesti ei ole tapa, jolla toimitaan. Iltaisin ja viikonloppuisin soitetaan suoraan *asuiyksikön vuorovastaavalle*, joka arvioi sijaisen tarpeen ja huolehtii sijaishaut sähköisesti Temployeriin, jossa on Villa Auran hankkimat sijaiset. Virka-ajan ulkopuoliset äkilliset poissaolot soitetaan vielä arkena esihenkilöille. Poissaoloihin on lupa ottaa sijaistyövoimaa riittävä määrä, kun henkilöstön vahvuus alenee ja sijaiselle on tarve, mikäli lasten määrä ei huomattavasti vähene esimerkiksi kotiharjoittelujen vuoksi samanaikaisesti. Villa Arassa on pitkiä työsuhteita sijaisille, jotta arkipyhävapaat ja lomat saadaan turvattua tuttujen ja osaavien työntekijöiden myötä. Myös loma-aikana kiinnitetään huomio siihen, että yksiköissä on riittävä ja pätevä henkilökunta.

Poissaolojen sattuessa esihenkilöiden vapaa-aikaan (illat, yöt, viikonloput ja juhlapyhät) nimetty *vuorovastaava arvioi sijaistarpeen yksikössä ja hankkii sijaisjärjestelmän kautta tarvittavan henkilöstön*. Jos sijaisen saaminen on hankalaa, niin työvuoroissa voi kysyä halukkaita tuplavuoron tekijöitä. Sijaistarve voidaan kattaa sopimalla järjestelyt ja annetaan korvaava vapaa sieltä, johon saadaan sijainen. Mikäli sijaista ei saada, niin hyödynnetään vapaaehtoisten työntekijöiden listaa, joka on työvuorokansiossa. Listalta voidaan hälyttää vapaalla oleva työntekijä töihin, mikäli se hänelle sopii. Ellei vuoroa saada käytettävissä olevin keinoin täytettyä, niin soitetaan esihenkilöille ja pyydetään apua. Työvuoroista eivät voi kaikki työntekijät poistua työajan päättyessä ja lapsia jättää ilman huolehtimista, mikäli riittävää määrää ei saataisi seuraavaan työvuoroon. Lapsista tulee huolehtia kaikissa olosuhteissa.

Lyhytaikaisiin poissaoloihin (esim. sairauspoissaolot) käytetään sijaisjärjestelmän perehdytettyjä sijaisia, jotka tulevat tutuksi lapsille sijaisuuksia tehtäessä. Ensisijaisesti pyritään saamaan koulutettuja ja alan työkokemusta omaavia sijaisia, jotka perehdytetään. Toissijaisesti otetaan sellaisia, jotka ovat jo olleet opiskelijoita tai kesäsijaisuuksissa ja saaneet perehdytyksen. Kaikille lyhytaikaisillekin sijaisille pyritään järjestämään vähintään yhden päivän perehdytysvuoro vakihenkilökunnan ohessa ja he toimivat asuinyksikön ohjaajien rinnalla opastuksessa. Kaikki lastensuojelupalvelujen tuntityöntekijät on haastateltu sekä heidän rikosrekisteriotteensa selvitetty. Sijaisjärjestelyssä on toimijana Templo -palveluntuottaja. Henkilöstön poissaoloja ja määrää seurataan sähköisellä seurantaohjelmalla.

Otamme harjoittelujaksoihin maltillisesti korkeakouluista loppuvaiheen opiskelijoita harjoitteluihin, jotka tulevat olemaan päteviä valmistuttuaan ja voivat työllistyä toimipaikkaan. Vapaat harjoittelupaikat ilmoitetaan ammattikorkeakoulujen järjestelmässä. Harjoittelijoiden tulee allekirjoittaa tietosuoja- ja salassapitosopimus. Valitaan sopiva ohjaaja harjoittelujaksolle, joka pitää huolta opiskelijan tehtäviin vastaamisesta, tuesta, opastuksesta ja ohjaamisesta. Opiskelija ei voi osallistua rajoittamistoimenpiteisiin eikä tehdä asiakaskirjauksia, sillä hän ei ole työsuhteessa, eikä näin ollen tehdä kaikkia työntekijöiden tehtäviä. Palkallisessa harjoittelussa toimitaan sen mukaan, onko aiempi pätevyys vai onko 2/3 suoritettu opintopisteistä ja onko nimetty delegointisääntöön. Harjoittelijoihin liittyen on tehty työohje Opiskelijan harjoittelu Hoivatien.

Vuosittain Hoivatien laaditaan yleinen kehittämissuunnitelma. Työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi järjestetään työhönohjausta ja kohdennettua koulutusta henkilökunnalle. Koulutustarpeita ja –toiveita kartoitetaan tiimeissä ja kehityskeskusteluissa huomioiden yksikön toiminnan kehittäminen. Koulutukset toteutetaan Hoivatien koulutusvuosikellon mukaisesti. Koulutuksiin vaikuttavat myös yksikön toimintasuunnitelma ja profilointi. Yksikön asiakasprofiilin kannalta on tärkeää, että työntekijät koulutautuvat syventävinä koulutuksina muun muassa nepsy-, mielenterveys- ja traumaoireiluista osaamista lisääviin menetelmäkoulutuksiin (esim. DKT). Työntekijöillä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja alkusammutuskoulutus suoritettuna viiden vuoden välein.

Työntekijöiltä kerätään sähköisesti kahdesti vuodessa Pulse -palautte työtyytyväisyydestä keväisin ja syksyisin, johon vastataan nimettömästi. Tulokset käydään läpi henkilöstöinfossa ja vielä yksikkökohtaisesti tiimissä. Vastausten pohjalta kehitetään yksikön toimintaa, jotta henkilöstön ääni tulee kuuluviin ja parannetaan työhyvinvointia. Kehittämisetimet ovat osa omavalvontasuunnitelman seurantaa.

Työnantajan toimien avulla turvataan ohjaajien työhyvinvointi ja turvallisuus yksikössä. Yksikön palveluvastaava varmistaa, että yksikössä vuosittain päivitetään muun turvallisuussuunnittelun ohessa työn vaarojen arviointi yhdessä turvallisuuskoordinaattorien kanssa. Lisäksi käytössä on suunnitelmallinen, strukturoitu uuden työntekijän perehdyttämisprosessi, käytössä on asianmukaiset henkilönsuojaimet (suojalasit, kertakäyttöhanskat, viiltosuojahanskat), työterveyshuollon palvelut, Hoivatien työsuojelutoimikunta, turvallisuuskoordinaattoritoiminta, säännölliset AVEKKI-koulutukset, ensiapu-, alkusammutuskoulutukset, vähintään vuosittaiset poistumisharjoitukset ja turvakävelyt. Hoivatien ohjeistukset haastavien tilanteiden jälkipurku-toimintakäytäntö (defusing), Hoivatien tienviitat vastuulliseen työkäyttäytymiseen IMS-järjestelmässä ja varhaiseen puuttumiseen. Käytössä on varhaisen tuen toimintamalli yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Villa Auran toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Valtakunnallinen pula tai kilpailu sote-alan työntekijöistä. Hakijapula.	Harjoittelijoiden ottaminen, palkkausasiat, työsuhde-edut työnantajapolitiikka sekä Hoivatien arvoperustan merkityksellisyyden sekä yhteiskunnallisen yrityksen esiintuominen.	Palveluvastaava Hoivatien johto

Epidemialuonteiset sairaudet ja yhtäaikaiset poissaolot.	Hygieniatason nosto yksikössä, maskien käyttö, ohjeistukset. Varautuminen työvoimakatoon mahdollisuuksien mukaan ja tarvittaessa ylitöiden tekeminen tilapäisesti toiminnan riskiarvion vuoksi.	Työntekijät Vastuusairaanhoitajat Palveluvastaava ja tiimin esihenkilöt
Usein toistuvat sairauspoissaolot ja pitkät sairauspoissaolot	Ohjaaminen työterveyshuollon tuen ja seurannan piiriin sekä tarvittavat tukitoimet. Työkyvyn arvioinnit.	Palveluvastaava, tiimin esihenkilöt palvelujohtaja
Täydennyskoulutuskielteisyyss, välinpitämättömyys osaamisen päivittämistarpeille,	Verkkokoulutusten helppo saatavuus. Valvonta suorituksista. Ryhmämuotoiset koulutukset.	Palveluvastaava, tiimin esihenkilöt
Työssä jaksamisen vaikeudet. Vaihtuvuus ja alle vuoden pituiset työsuhteet.	Työyhteisön tuki, palkkausasiat, työolosuhteet, työterveyshuolto, työvuorotoiveiden kohtuullinen toteuttaminen, työnohjaus, tiimikäytännöt, rekrytointi	Palveluvastaava, tiimin esihenkilöt palvelujohtaja

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. **Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä** (esimerkiksi huostaanottopäätös tai rajoituspäätökset). Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Lapsella ja hänen huoltajallaan on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon valvontaviranomaiselle.

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä

Sosiaaliasiavastaavat hyvinvointialueilla

Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha)

Sosiaaliasiavastaava p. 02 313 2399.

Puhelinpalvelu on auki maanantaista perjantaihin klo 10–12 ja klo 13–15. Voit myös kirjoittaa sosiaaliasiamiehelle viestin sähköisesti Suomi.fi-palvelun kautta. Suomi.fi-viesti on tietoturvallinen sähköisen asioinnin tapa. Kun lähetät sosiaaliasiamiehelle Suomi.fi-viestin, valitse viestin vastaanottajaksi Varsinais-Suomen hyvinvointialue ja palveluksi Sosiaaliasiamies.

Voit jättää yhteydenottopyynnön myös osoitteeseen sosiaaliasiavastaava@varha.fi. Älä kirjoita tavalliseen sähköpostiin henkilötietoja tai muita salassa pidettäviä tietoja.

Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

Sosiaaliasiavastaava Tampere Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen
Puhelin ma, ke ja to klo 9–11 sekä ti klo 12.30-14.30 p. 040 504 5249
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan suomi.fi -verkkoasioinnin kautta ja kirjautuminen vaatii tunnistautumiseen pankkitunnukset tai mobiilivarmenteen. Palvelu on maksuton.

Sähköpostitse (ei arkaluontoisia tietoja) sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Huomaathan, ettei sähköposti ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voit viestiä sosiaaliasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti. Internetsivustolla on ohjeita ja OmaPirha-palvelu, jossa voi täyttää sähköisesti muistutuksen ja asiakastietojen pyyntöjä.

Keski-Suomen hyvinvointialue

Jyväskylä

Sosiaalivastaavatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Eija Hiekka

Puh. 044 265 1080

Puhelinaika ma-to klo 9-11. Muulloin voi jättää vastaajaan soittopyynnön.

Sähköpostiosoite eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi ovat suojaamattomia sähköposteja eli ei kannata lähettää salassa pidettävää henkilökohtaista tietoa, vaan niistä voi kysyä yleisohjeita. Tietoturallinen sähköposti henkilökohtaiseen asiointiin on [turvaposti.hyvaks.fi](https://turva.hyvaks.fi), [Sosiaaliasiavastaava](#). Tapaamiset sovitaan etukäteen.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Satu Laaksonen ja Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)
Puh. 0941910230

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi Tähän osoitteeseen ei kannata laittaa arkaluontoisia tietoja, vaan käyttää niihin turvapostia, joka on osoitteessa <https://turva.vakehyva.fi>

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa: Arkisin maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00 sekä keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00. Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona. Vastaajaan kannattaa jättää takaisinsoittopyyntö, mikäli linja on varattuna.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) ja palvelusta vastaa Marjo Tähtinen.

p. 029 151 5838. sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse saa jättämällä takaisoittopyynnön ma 10–12 sekä ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin. Palvelua ei tarjota pyhien aattona eikä arkipyhinä.

Salattu sähköposti, kirjoita selaimen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinenlinkki\)](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinenlinkki)) ja klikkaa internetsivuston linkkiä sekä rekisteröi siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Tämän jälkeen tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään ilmoittamaasi sähköpostiosoitteeseen.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo. Sähköposti, johon ei kannata laittaa arkaluontoisia tietoja satu.loippo@omahame.fi

Takaisinsoittopalvelu ma-to klo 8-12 puhelinnumerosta 036 293 210

Yhteydenoton vai laittaa tekstiviestillä numeroon 040 629 6190. Älä lähetä kuvia tai multimediamviestejä.

Kanta-Hämeessä on verkkopalveluna omahame.fi/sosiaaliasiavastaava käytössä Suomi.fi palvelu, johon voi kirjautua pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Linkki löytyy Kanta-Hämeen internetsivustolta.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaavat ovat Essi Lipponen, Annina Rinne, Salla Ritala ja toiminnan vastuuhenkilö Tarja Laukkanen.

Puhelinnumero +358 381 92504, Puhelinaika ma, ti, to klo 9-12 ja ke 9-15

Sähköposti: asiavastaavat@pajatha.fi

Tähän sähköpostiin ei kannata laittaa henkilökohtaisia tietoja, vaan arkaluontoisiin asioihin kannattaa käyttää tietoturvallista turvapostia. Ohje turvapostiin löytyy Päijät-Hämeen internetsivustolta pajatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/#yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaavien digiasioinnin kanavat ovat chat-palvelu, joka on avoinna ma, ke ja to klo 13-15. Näiden aikojen ulkopuolella voi lähettää viestejä, jos käytät Päijät-Sote-sovellusta tunnistautuneena (siihen tarvitaan pankkitunnukset tai mobiilivarmenne). Linkki sovellukseen löytyy osoitteesta pajatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/

Satakunnan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen
Puhelinnumero 044 707 9131

Sähköpostiosoitteella voi olla yhteydessä asioissa, jotka eivät ole arkaluontoisia, vaan voi jättää esimerkiksi yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Internetsivusto: satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja-potilasasiavastaava-ja-sosiaaliasiavastaava/

Lapsella ja hänen huoltajallaan on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan (esimerkiksi hoidon saatavuus) myös terveydenhuollon palvelusta terveydenhuollon vastuuhenkilölle tai valvontaviranomaiselle. Potilasasiavastaava auttaa muistutuksen tai kantelun ohjeistamisessa.

Terveydenhuollon asioissa on potilasasiavastaava Tyks, Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Mikäli olet tyytymätön terveydenhuollosta saamaasi hoitoon tai kohteluun, voit ottaa asian puheeksi Tyksin hoitoyksikössä. Ellei keskustelu onnistu tai tuota tulosta, voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutus tehdään ennen kantelua Varhan internetsivuston ohjeen mukaisesti. Kantelu voidaan tehdä valvontaviranomaiselle.

Potilasasiavastaavan puhelinnumero 02 313 2399
Soittoaika ma-pe 9-14. Voi jättää myös soittopyynnön, johon vastataan kahden arkipäivän kuluessa.

Muut viranomaiset, joille voi tehdä kantelun epäkohdista tai kohtelusta

Oikeusasiamiehen yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi.
Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. 00102 Eduskunta.
Asiakaspalvelu ma - pe klo 9-15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde)

Tasa-arvovaltuutetun yhteystiedot
Postiosoite: Tasa-arvovaltuutettu
PL 22, 00023 Valtioneuvosto.
Neuvontapuhelin (maanantai-tiistai klo 9-11, keskiviikko-torstai klo 13-15): puh. 0295 666 842.

Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteystiedot: yvv@oikeus.fi
puh. 0295 666 817. Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

Lapsen asiallinen kohtelu varmistetaan noudattamalla Valvontalain 29 §:ä ja työntekijöiden eettistä toimintatapaa. Kaiken toiminnan lähtökohtana on **lasta kunnioittava, arvostava ja suojeleva kohtelu.** Lastensuojelulaitoksessa toimiva tapa kohdata lapsi ja puhutella lapsia sekä läheisiä kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista sekä toimintaperiaatteista. Hyvää toimintakulttuuria vahvistetaan ja kehitetään arjen toiminnassa. Kaikkien täytyy pitää kirkkaana mielessä työmme ydin, että **olemme suojelemassa kaikkein heikommassa asemassa olevia lapsia.** Työntekijöiden tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa viipymättä reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen lapsia kohtaan. Epäasiallisuudet on keskeytettävä ja lasta on suojeltava. Toimintakulttuurista käydään keskustelua tiimien esihenkilöiden johdolla viikkotiimeissä sekä palveluvastaavan johdolla kuukausitiimeissä sekä arjessa. Asiallinen kohtelu on osa Villa Auran omavalvontaa.

Toisen työntekijän on tehtävä alhaisella kynnyksellä väliintulo keskeyttämällä sellainen tilanne, jossa näkee orastavaa epäasiallisuutta tai kovakouraisuuden riskiä ja tulee turvata lapsen oikeudet hyvään kohteluun. Paras tapa on ottaa lapsen ohjausvastuu itselleen ja vapauttaa tunnetilaltaan kiihtynyt työntekijä kehottamalla häntä rauhoittumaan toisaalle. Näin suojellaan lasta tilanteelta, jollaisia lapsi on voinut kokea aiemmin elämässään ja saattaa tiedostamattaankin toistuvasti provosoida työntekijöitä siihen suuntaan. Mikäli tilanteeseen ei mennä turvaamaan ja suojelemaan lasta, voidaan sivustaseuraajankin puuttumattomuus todeta epäasialliseksi kohteluksi. Valmis muistutuslomake löytyy henkilökunnalle tulostettavana IMS:sistä ja sijaisille tulosteena toimiston ilmoitustaululla.

Lapsella ja hänen huoltajallaan tai läheisellään on oikeus tehdä muistutus ensisijaisesti yksikön palveluvastaavalle saamastaan epäasiallisesta kohtelusta tai palvelussa esiintyneestä epäkohdasta (yhteystiedot alempana). Sen voi tehdä vapaamuotoisesti, mutta mielummin kirjallisena. Palveluvastaava ryhtyy toimenpiteisiin viivyttämättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon määräajassa asian selvittämisessä, ratkaisemisessa sekä viivyttämättä epäasiallisuuden poistamisessa. Muistutus voidaan tehdä myös suoraan hyvinvointialueen sijaishuollon sosiaalityöntekijälle tai kantelun valvontaviranomaisille. Mikäli palveluvastaava saa suullisesti tietoa epäasiallisuuksista, hän ottaa ne puheeksi kyseisen henkilökunnan kanssa, antaa ohjeet tai tekee toimenpiteet ja seuraa asian korjaantumista sekä valvoo muutoksen tapahtumista parempan.

Palveluvastaava ja tarvittaessa palvelujohtaja käsittelevät tilanteen asiakkaan kanssa ja kuulevat mukana olleita työntekijöitä. Palveluvastaava puuttuu tilanteeseen tarvittaessa työjohtollisin keinoin. Palveluvastaava ilmoittaa asiasta asiakkaan huoltajille tai läheisille soittamalla, tapaamalla tai tietoturvalisella sähköpostiviestillä ja kirjaa asian käsittelyn asiakastietojärjestelmään.

Muistutuksen vastaanottaja, asema ja yhteystiedot

Tiina Virtanen, palveluvastaava. p. 044 7341 434 tiina.virtanen@hoivatie.fi
Riitta Rämö, palvelujohtaja p.050 5263 968 riitta.ramo@hoivatie.fi

Epäasialliseksi kohteluksi katsotaan Villa Aurassa Sanoilla loukkaaminen: mitätöinti, pilkkaaminen, halventavilla tai loukkaavilla termeillä puhuttelu, asiattomien ilmaisujen tai ei-lapsen toivoman lempinimien käyttäminen, työtehtävissä kiroilu lapselle, loukkaavat kommentit asiakkaan ominaisuuksista tai etnisestä taustasta, uskonnollisuudesta, loukkaaminen vitsailun varjolla (nepsy -lapsilla on vaikeuksia ymmärtää huumoria).

Syrjintä: eriarvoinen kohtelu esimerkiksi asiakkaan sukupuolen, iän, etnisen taustan, seksuaalisen suuntautumisen tai vammaisuuden perusteella.

Henkinen väkivalta tai kaltoinkohtelu: uhkailu, pelottelu, painostaminen, toistuva tai pitkäaikainen huomiotta jättäminen, huutaminen, kohtuuttomien vaatimusten asettaminen.

Fyysinen väkivalta tai kaltoinkohtelu: kovakourainen kohtelu hoitotoimenpiteiden yhteydessä, riuhtominen, repiminen, töniminen, seksuaalinen häirintä tai -hyväksikäyttö.

Kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu.

Taloudellinen kaltoinkohtelu: asiakkaan rahavarojen hoitamiseen liittyvä huolimattomuus, taloudellinen hyväksikäyttö.

Yksityisyyden loukkaaminen: asiakkaan henkilökohtaisia tietoja käsitellään sopimattomalla tavalla, niitä levitetään ilman asianmukaista suostumusta, tai asiakkaan yksityisyyttä muutoin loukataan.

Asiakkaaseen liittyvien työtehtävien laiminlyönti: asiakasturvallisuudessa ilmeneviin puutteisiin reagoimatta jättäminen

Oikeudet ja velvollisuudet

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta tai hakea muutosta hallintopäätökseen (rajoittamistoimenpide). Hän voi myös ottaa yhteyttä yhdenvertaisuusvaltuutettuun tai tasa-arvovaltuutettuun. Työntekijöiden vastuulla on ohjata häntä ja hänen läheisiään asiassa.

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu tiedottaa asiakasta tai tilanteen mukaan läheistä hänen oikeudestaan tehdä kirjallinen muistutus yksikköön tai valvontaviranomaiselle tai rajoitustoimenpidepäätöstä koskeva muutoksenhaku hallinto-oikeuteen. Palveluvastaava huolehtii siitä, että oikeusturvakeinojen käyttäminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Henkilökunta löytää ohjeita IMS-järjestelmässä olevasta Oikeusturva-kansiosta.

Työntekijä tulostaa tarvittaessa Hoivatien IMS-järjestelmästä asiakkaalle kirjallisen ohjeen muistutuksen tai kantelun tekemisestä sekä tarvittavan lomakepohjan. Työntekijä varmistaa, että asiakkaalla on käytettävissä tarvittava apu ja tuki; asiakasta neuvotaan esimerkiksi sosiaaliasiavastaavan avun käyttämisessä.

Hoivatien työntekijällä on valvontalain 29 §:n mukaan ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia tai asiakasta vakavasti vaarantavia tapahtumia tai puutteita Hoivatiellä tuotetussa palvelussa, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Esihenkilö vastaa siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön kohdisteta kielteisiä vastatoimia eli huolehtii vastatoimikiellon toteutumisesta. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisista mielin ilman pelkoa oman aseman menettämisestä. Toimintaohje löytyy IMS-järjestelmästä.

Työntekijä kirjaa havaitsemansa epäkohdan IMS-järjestelmässä olevaan sähköiseen raporttipohjaan (*Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus*); toimintamalli on osa yksikön omavalvontaa. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Vastuuhenkilöksi merkitään alueen palvelujohtaja, joka saa ilmoituksesta sähköpostiviestin toimenpiteitä varten. Palveluvastaava tai -johtaja ilmoittaa epäkohta-asian hyvinvointialueelle lain edellyttämällä tavalla. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös

toimiston ilmoitustaululta löytyvällä paperilomakkeella (tuntityöntekijät). Täytetyn ilmoituslomakkeen voi antaa palveluvastaavalle.

Rajoitteiden ja pakotteiden tarvetta pyritään vähentämään pitämällä huolta henkilökunnan ammattitaidosta, osaamisen kehittamisestä sekä riittävydestä suhteessa lapsen tarvitsemaan tukeen. Lähtökohtaisesti tulee käyttää ennakoiden muita lievempiä hoito- ja kasvatustoimia kuin lain tarkoittamaa rajoittamista, kun lapsi alkaa vaarantaa omaa kehitystään, muiden turvallisuutta tai vaarantuu itse. Työsopimussuhteinen ja pätevä työntekijä on myös velvoitettu tekemään delegointisäännön mukaisesti rajoittamistoimenpide ja kirjallinen päätös tai selvitys, mikäli sen kriteerit täyttyvät.

Rajoittamistoimien, viipymättä tehtyjen kirjallisten päätösten ja niistä lapsen kanssa jälkeenpäin tehtyjen arviointien on oltava Lastensuojelulain mukaisia. Rajoittamispäätöksen perusteluissa on kiinnitettävä erityisesti huomiota siihen, mitä tapahtui ennen rajoittamista ja mitä lievempiä keinoja on lapsen ohjaamisessa käytetty. Rajoittamistilanteesta tulee olla aina vähintään kahden työntekijän kirjaus tapahtumasta osallisten oikeusturvan vuoksi. Päätösten tulee olla aina kirjallisia, niissä tulee olla merkittynä tiedoksiannot huoltajille, sosiaalityöntekijälle sekä tiedoksiannot lapselle itselleen. Samoin rajoitustoimenpiteen arviointi tehdään viivyttämättä yhdessä lapsen kanssa kirjallisesti ja pyritään käyttämään osallistavaa kirjaamistapaa. Mikäli lapsi kieltäytyy tässä yhteydessä yhteistyöstä, niin sekin tulee kirjata. Tiedoksiannot tehdään myös sosiaalityöntekijälle, huoltajalle sekä lapselle itselleen. Näistä tehdään myös raporttimerkinnät, jotta asia voidaan todentaa myöhemmin. Tiimin esihenkilöt tai palveluvastaava tarkistavat päätökset ja seuraavat niitä lukumääräisesti.

Mikäli rajoittamistarpeeseen vaikuttaa puutteellinen osaaminen tai kyseenalaiseksi kärjistynyt kasvatustapa kyseisen lapsen tai työntekijän osalta, niin palveluvastaava ja tiimin esihenkilöt ryhtyvät toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Työntekijöiden on suoritettava verkkokoulutus oppimisympäristö Nerossa ja verkkomateriaaliin tehdään muutoksia, mikäli säädökset muuttuvat. Koulutusten suorittamisen valvonta on palveluvastaavan tehtävä ja Hoivatien verkkokoulutukset ovat pakollisia kaikille. Säästöjen muutoksia käsitellään erillisissä lakikoulutuksissa ja tiimikokouksissa. Henkilökunnalle on erilliset perusteelliset ohjeistukset IMS-järjestelmässä noudatettaviksi.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lasten kanssa on päivitetty lakisääteinen **hyvän kohtelun suunnitelma** palveluvastaavan ja tiimin esihenkilön toimesta itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, tukemiseksi ja ylläpitämiseksi. Tämä on yksi keino vähentää rajoittamisten tarvetta sijaishuollossa ja suunnitelma päivitetään vuosittain. Lasten toiveita, iloja, mielipiteitä ja huolenaiheita kuultiin ja niistä muodostettiin kirjallinen tuotos huomioiden lasten kehitystaso. Lisäksi suunnitelmassa käsiteltiin rajoitustoimenpiteitä, tilanteita niiden jälkeen ja valitusoikeuksia. Lapsilla oli kehitysvamman vuoksi huomattavia vaikeuksia ymmärtää käsitteellisiä asioita, kuten oikeusturvaan liittyvät valitusoikeudet.

Lapset toivoivat turvallisuutta, muilta lapsilta vähemmän ovien paiskomista ja huutoa asuintovereidensa suuttuessa. Hyvän kohtelun suunnitelman osallisuusiltapäivässä selitettiin rajoitustoimenpiteiden syitä ja lapset vastasivat, että heille on selitetty ymmärrettävästi, miksi heitä on pidetty kiinni. Heille on annettu myös päätöksiä ja käyty keskustellen asia läpi eli tehty arviointia.

Kaikki lapset eivät omanneet kognitiivista kykyä osallistua suunnitelman tekoon vaikean kehitysvamman tai puhekyvyn puuttumisen vuoksi.

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. Lapsella tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Palvelun tavoitteena on lapsen kehitystason mukainen mahdollisimman itsenäinen elämä. Palvelu sisältää lapsen ympärivuorokautisen palvelun, huolenpidon, kasvatuksellisen ja kuntouttavan näkökulman. Lasta avustetaan päätöksenteossa, valintojen tekemisissä, arkielämän asioissa, sivistyksellisissä oikeuksissa ja

sosiaalisissa suhteissa. Lasta tuetaan osallistumaan kehitystason mukaiseen yhteiskunnan toimintaan ja asiointeihin. Lapsen annetaan olla oma itsensä persoonallisella tavallaan kehitystä eteenpäin tukien.

Itsemääräämisoikeudessa tulee ammatillisesti huomioida lapsen erityisen tuen sekä huolenpidon tarve, psykologien ja lääkäreiden lausunnot lapsen kehitystasosta ja kyvyistä ymmärtää asioita, niiden syitä ja seurauksia. Erityisesti ilman ohjaajan tukea liikkumisessa tulee arvioida, onko lapsi riittävän kyvykäs kulkemaan yksin turvallisesti, jos asiantuntijoiden lausunnoissa tulee esille selvästi kehityksen olevan alle ikätason. Samoin karkailemistaipumuksen ja alemman kognitiivisen tason omaavia lapsia on valvottava huolellisesti vaarojen ennalta ehkäisynä. Villa Auran lapset tarvitsevat ikäovereitaan enemmän huolenpitoa.

Itsemääräämisoikeuden mukaisesti lapsella on oikeus katsoa kehityksensä mukaisesti huoneessaan TV:tään, käyttää sovitusti internetiä ja pitää puhelin hallussaan. Näitä ei rajoiteta kasvatuksellisista syistä, ellei käytöstä aiheudu haittaa, kuten levottomuutta, aggressioita, lapsen vaarantumista tai vähäisiä yöunia ja siitä johtuen kouluhaittoja. Noudatamme elokuvien ja pelien ikäsuosituksia ja huomioimme THL:n antaman lasten ruutuajaksuosituksen ikätason mukaisesti. Huolehdimme kasvatuksellisesti siitä, etteivät lapset katso ikätasolleen sopimattomia ohjelmia, kuten esimerkiksi alakouluikäiset eivät voi katsoa K16 väkivaltaviihdettä tai yksikössä ei pelata K18 pelejä.

Yksityisyyttä kunnioitetaan antamalla lapsen päättää huoneensa järjestys kohtuullinen asumissiisteys huomioiden. Lapselle annetaan mahdollisuus vetäytyä omaan rauhaan. Oman huoneen ovea saa pitää lukossa eikä sisään voi mennä koputtamatta ja ilmoittamatta tulosta. Vierailijat, tapaamiset, opettajat ja terapeutit ym. pyritään ohjaamaan muualle kuin asuinyksikön tiloihin muiden lasten yksityisyyden vuoksi. Lapsella on tuki oikeus tuoda kaveri tai perheenjäsenensä huoneeseensa, mutta muuten he eivät voi olla seuraamassa asuinkumppanien arkielämää. Tulee huomioida, että neuropsykiatrisiin diagnooseihin kuuluvat erityiset kuormitusherkkyydet ja niihin liittyvät haasteiden lisääntyminen. Lapsi saa pitää yhteyttä läheisiinsä ja esimerkiksi tuoda omia tavaroita ja valita kavereitaan. Lasten arkeen kuuluu oman huoneen viikkosiivous, jolloin opetellaan kotiaskareita.

Lapsi **voi valita harrastuksensa** toimintakyvyn ja kiinnostuksen mukaan. Mikäli lapsi on poikkeuksellisen väkivaltaisesti käyttäytyvä, keskustellaan lapsen toiveena olevan taistelulajiharrastuksen aloittamisesta läheisten ja sosiaalityöntekijän kanssa, onko harrastus lapsen kehitystä tukeva. Turun seudulla on erityisryhmille tarkoitettuja harrasteita, kuten uimakouluja, kuvataide tai liikuntaharrasteita. Mielekkään vapaa-ajan järjestäminen on ohjaajien vastuulla.

Toisen asteen opinnoissa ja ammatinvalinta-asioissa huomioidaan lapsen lahjakkuudet, kyvyt ja oma mielipide. Tuetaan lapsia kasvamaan persoonallisiksi nuoriksi aikuisiksi erityispiirteet hyväksyen. Lapsille esitetään erityisammattipistojen tarjontaa ennen valintojen tekemistä ja ollaan koulun tukena ammatinvalinta-asioiden ollessa ajankohtaisia.

Käyttövarat ovat lakiin perustuva subjektiivinen oikeus, joka kuuluu sijaishuoltoon sijoitetulle lapselle. (LSL 55§) Käyttövaran määrää ei voida alentaa esimerkiksi luvottomien poissaolojen osalta. Lapsella on oikeus päättää miten hän varansa käyttää. Pääsääntönä on, että lapsen rahan tai pankkikortin käyttöön ei voida puuttua laitoksen toimesta. Menettelytapa koskee erityisesti lapsen omia tuloja (holhoustoimilaki 25 § 1 mom.). Mikäli lapsen kehitys kuitenkin vaarantuu omien käyttörahojen vuoksi, esimerkiksi niiden käyttämisellä päihteiden hankintaan, voidaan rahavarat ottaa laitoksen hallintaan tekemällä asianmukainen rajoituspäätös perusteluineen.

Käyttövarat maksetaan kuukausittain tilille kuun lopussa tai ne voidaan maksaa käteisenä tilin puuttuessa. Ne ovat lapsen omaisuutta, jonka käyttämisestä hän saa itse päättää, eikä näistä pyydetä lapsilta selvityksiä. Huoltajallakaan ei ole oikeutta määrätä lapsen saamien rahojen käyttämisestä, vaan lapsi saa harjoitella rahan käyttöä.

Mikäli lapsi ei osaa tai ymmärrä kehitysvammansa tai ikätasonsa vuoksi rahankäyttöä, niin asiasta tulee sopia asiakassuunnitelmassa. Mikäli lapsi ei ymmärrä lainkaan rahan arvoa, eikä osaa laskea rahavarojaan tai ei omaa käyttämistä varten riittäviä taitoja, niin hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisesti ohjaajat ohjaavat ja huolehtivat lapsen rahoista. Käyttäminen tehdään ohjaajan tai läheisten kanssa yhdessä. Samalla opetetaan käytännössä asioita, jotta lapsi pystyisi myöhemmin hoitamaan käyttövaransa itsenäisesti. Lapsille annetut rahamäärät kirjataan DomaCaren seurantaan. Mikäli lapsi itse ilmaisee tahtonsa säilyttää rahojaan tai

pankkikorttia esimerkiksi ohjaajien toimistossa, niin näin voidaan toimia. Lapsella on kuitenkin tässäkin tilanteessa oikeus saada rahat käyttöönsä, kun hän kertoo tarvitsevansa niitä, eikä hänen tarvitse selitellä käyttötarkoitustaan. Mikäli ohjaajat huolehtivat kokonaan rahavarojen säilytyksestä ja käytöstä, on tallennettava myös kuittiselvitykset (Koppari), jotta sosiaalityöntekijä voi valvoa rahankäytön oikeellisuutta ja täsmällisyyttä. Rahavarat säilytetään turvallisesti kahden lukon takana ja ne ovat saatavilla vain toimessa oleville työntekijöille, jotka vastaavat rahasta ja seurannan oikeellisuudesta.

Sijaishuoltopaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa erillisellä **hoito- ja kasvatussuunnitelmalla**. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, niin tulee se laatia viipymättä viimeistään kuukauden kuluessa sijoituksen alusta. Varsinkin silloin, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu ja kasvua tuetaan.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on *tehtävä yhdessä lapsen kanssa* ja sitä varten on *kuultava myös lapsen huoltajia*, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Suunnitelman tekovastuu on omaohjaajilla ja seurantavastuu on tiimin esihenkilöllä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava *tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle*. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään Lastensuojelulain 30 a § mukaisesti ja tarkistetaan vähintään puolivuositain omaohjaajien toimesta ja tarvittaessa.

Suunnitelmasta tehdään käytännön helppolukuinen ohjenuora sijaishuoltoa toteuttaville henkilöille, miten, millä keinoin ja millä menetelmillä lapsen hoitoa ja kasvatusta toteutetaan käytännössä yksiköissä, jotta asiakassuunnitelman asettamat yksilölliset tavoitteet tulevat hyvin hoidettua. Suunnitelma pyritään tekemään lasten kanssa yhteistyössä, mikäli lapsella on riittävä kognitiivinen kyky ymmärtää asiaa (esimerkiksi puhekyvyn puuttuminen ja vaikea kehitysvamma voivat olla kognitiivisena esteenä osallistumiselle). Lapsi saa kertoa mielipiteistään ja olla osallisena keskusteluissa.

Huoltajien ja vanhempien tai muiden läheisten kanssa tehdään yhteistyötä suunnitelman tekovaiheessa kuulemalla heidän mielipiteitään ja odotuksiaan mieluiten tapaamalla heitä. Suunnitelmaa tehtäessä kysytään lisäksi lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanta suunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitettäessä arvioidaan edellisen jakson aikana laadittujen tavoitteiden saavuttaminen.

Omaohjaajan tehtävänä on tiedottaa lapsen asioista koko työryhmää tiimeissä ja huomioida työryhmän näkemykset. Tiimien esihenkilöt huolehtivat vastuualueenaan siitä, että lapsille laadittujen hoito- ja kasvatussuunnitelmien sisällöt toteutuvat käytännön työssä ja tulevat näkyviksi omaohjaajatyössä ja asiakaskirjauksissa erillisillä omaohjaajatyöskentely -raporteilla. Lasten asioita käydään läpi viikkotiimeissä ja päivittäisillä raporteilla. Tiimin esihenkilö pitää huolen, että suunnitelmat ovat tehty tai tarkastettu puolivuositain ja asianmukaisesti. Samoin huolehtivat laadullisesti siitä, että hoito- ja kasvatussuunnitelmien osalta asetetut vaatimukset täyttyvät. Palveluvastaava varmistaa työnjohdollisesti puolivuositain, että suunnitelmat on tehty ja pyytää listaukset niistä.

Villa Auran asiakaspalautteet kerätään vähintään kerran vuodessa loka-marraskuussa lapsilta yksinkertaisella ja helposti ymmärrettävällä sähköisellä Surveypal -menetelmällä, jossa ei kysytä vastaajien henkilötietoja. Valvontalaki määrittää, että asiakkailta tulee kerätä palautetta. Lapsilta kysytään kahdesti vuodessa eli keväällä ja syksyllä. Tiimin esihenkilöt auttavat useita lukutaidottomia lapsia kysymysten ymmärtämisessä. Kyselylinkki on kosketusnäyttöisellä tablettitietokoneella, jota lapsi itse käyttää. Palautteita on saatu vuosittain kerättyä lähes kaikilta lapsilta. Haasteena on kerätä vaikeammin vammaisilta lapsilta palautteita, joista vain osa hallitsee lukutaidon ja luetun ymmärtämisen, eikä osa kommunikoi puheella lainkaan. Lasten käsitteistö on hyvin konkreettista, eivätkä he ymmärrä käsitteellisiä sanoja, kuten mitä palaute -sanalla tarkoitetaan.

Kysely tehdään myös läheisille ja palvelun tilaajille (sosiaalityöntekijät) vuosittain jakamalla sähköisesti linkki tai palaverien yhteydessä antamalla tablettitietokoneen linkki tai QR-koodilla puhelimitse vastaamiseen, johon he voivat vastata anonyymisti. Palaverien yhteydessä vastaamiseen haasteena ovat pitkät palaverit,

jotka vievät osallistujien voimat ja keskittymiskyvyn tai ovat kovin tunnemyrskyisiä. Näin ollen läheiset eivät välttämättä jaksa enää vastata asiakaspalautteita ja sosiaalityöntekijöillä on kiireinen aikataulu lähtee.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, sosiaalityöntekijälle tai sosiaalihuollon valvontaviranomaiselle Valvontalain mukaisesti. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tästä muistutuksen tekemisen toimintaohjeesta on kerrottu tarkemmin kohdan 3.5. alussa.

Lapsen tai läheisen tekemä kantelu tulee tiedoksi yksikköön laillisuusvalvojan ja valvontaviranomaisen kautta. Yksikön esihenkilö tekee tarvittavat asialliset selvitykset ja vastaa kanteluun kirjallisesti annetun määräajan puitteissa. Vastaus annetaan tiedoksi myös tilaajalle ja hyvinvointialueen valvontaviranomaiselle. Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa viikko- ja kuukausitiimeissä, joissa mietitään ja päätetään kehittämistoimenpiteet. Asia voi olla joissain tapauksissa työnjohdollinen ilman tiimikäsittelyä, jolloin vastuu on palveluvastaavalla johtaa tilanne ja saada parannus aikaiseksi. Kantelu käsitellään keskustellen lapsen ja läheisten kanssa, jos kantelijan on nimet tiedossa, käsittely katsotaan tarpeelliseksi ja vaatii sijaishuoltopaikan vastauksia kantelun tekijälle kannellusta asiasta. Palveluvastaava ilmoittaa kantelun saavuttua tiedoksi palvelujohtajalle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään. IMS-järjestelmässä on työntekijöille ohjeita oikeusturvaan liittyen.

Villa Auran toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Päivystyksellisen terveydenhuollon saatavuus, hoitojonot ja avun toimimattomuus psyykkisen oireilun kriisiytyessä. Laitoksessa asuva lapsi ei saa apua tai lähetettä jatkohoitoon, vaikka sitä haetaan.	Päivystysnumeroon soittaminen ennalta, tilanteen vakavuuden ja riskien kuvaileminen. Tyksiin hakeutuminen ripeästi. Läheteiden pyytäminen. Sosiaalityöntekijän kontaktointi.	Työvuorossa olevat työntekijät, esihenkilöiden ja vastuusairaanhoitajien opastus. Tarvittaessa palveluvastaavan työnjohto.
Psykiatrisen hoidon saatavuus kriisitilanteissa ja nuorisopsykiatrisen osastohoidon saatavuus kehitysvammaiselle lapselle	Tarvittaessa useampi käynti ja yhteydenotto päivystykseen. Hoitotahon kontaktointi avun tarpeesta ja lähetteen pyytäminen.	Työvuorossa olevat työntekijät, esihenkilöiden ja vastuusairaanhoitajien opastus.
Sivistyksellisten oikeuksien hidas tai liian vähäinen toteutuminen sijaishuollon lapsella. Lapsi ei pääse kouluun tai rauhaton lapsi lähetetään pois koulupäivä keskeyttäen ilman mahdollisuutta rauhoittumiseen koulun tiloissa.	Sisukastyöryhmään hakemus sosiaalityöntekijältä. Lapsen tukitoimien tarpeen esiintuominen. Lääkärinlausuntojen hankkiminen hoitotalolta. Koulutaksihakemusten tekeminen sekä lääkärin lausunnon hankkiminen. Osallistuminen kouluverkostoihin.	Palveluvastaava sijoituksen alussa, esihenkilöt, omaohjaajat, työvuorossa olevat työntekijät
Vaativien vammaispalvelujen saatavuus ja riittävä laajuus	Hankittava lääkärin lähete tai sosiaalityöntekijän	Vastuusairaanhoitajat, esihenkilöt,

kehitysvammaiselle tai autistiselle lapselle. Muiden vammaispalvelu -etuisuuksien saaminen lastensuojelulaitoksessa asuvalle lapselle, kuten taksikortit (syrjintä)	palvelupyyntö. Kontaktointi vaativiin vammaispalveluihin ja tilanteen kuvaileminen hoidon tarpeesta.	omaohjaajat, palveluvastaava
Virka-avun kiireellinen saatavuus karkaamistilanteissa ja luvattomissa poistumisissa	Soitto hätänumeroon, riskien kuvaileminen tarkasti, miksi avuntarve on tässä tilanteessa kiireellistä.	Työvuorossa olevat työntekijät, esihenkilöiden tuki ja opastus, palveluvastaavan työnjohto ja vastuuasema

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palvelujohtajan tai palveluvastaavan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueelle. Ilmoituksen vastaanottaneen palveluvastaavan tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä kohtuullisessa ajassa, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle ja korjataan jo työvuorossa oltaessa.

Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Lisäksi sote-alan ammattilaisia sitoo velvollisuus tehdä esimerkiksi *lastensuojeluilmoitus (LSL 25 §) tai ennakkollinen lastensuojeluilmoitus (LSL 25 c §)* Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on ohjeistettu työntekijöille Hoivatien sähköisessä oppimisympäristössä, kohdassa Huoli lapsesta.

Hoivatilla on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat ilmoittaa kanavan kautta epäillyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti. Epäkohdista ilmoitetaan ensisijaisesti esihenkilölle tai yhteyshenkilölle. Jos tämä ei ole mahdollista, ilmoituksen voi tehdä *whistleblowing*-ilmoituskanavan kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä [tämän linkin kautta](#). [Katso muut ilmoitusvelvollisuutta koskevat asiat tästä työohjeesta.](#) Ilmoitusvelvollisuudet käsitellään tiimissä. Lisäksi [tämä pykälä velvoittaa vastuuhenkilön ilmoitusvelvollisuuden muistuttamisesta.](#) Käytössä on [lomake, jonka avulla](#) tuntityöntekijät voivat ilmoittaa epäkohdasta, joka löytyy ilmoitustaululta.

Työntekijöiden havainnoimat poikkeama -ohjeet, turvallisuuden vastuut sekä suunnitelmat ja näihin liittyvät tarkastukset käsiteltiin kohdassa 3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.

Työntekijöiden tulee ilmoittaa omassa tai alihankkijan (ruokatoimittaja, siivous, turvallisuus, kiinteistöhuolto) toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja puutteista palvelunjärjestäjälle sekä tarvittaessa valvontaviranomaiselle. Lähtökohtaisesti palvelujohtaja tekee ilmoituksen hyvinvointialueelle. Hoivatilla on tähän [IMS-raporttipohja](#).

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Tällä on tarkoitus ehkäistä vaaratapahtumien syntymistä ja huolehtia palvelun laadusta.

Palveluvastaava ja nimettyjen vastuutehtävien henkilöt huolehtivat Hoivatie tiimikäytänteitä hyödyntäen, että toimintatapoja säännöllisesti arvioidaan, niistä opitaan ja tarvittaessa muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Ratkaisuja epäkohtiin mietitään henkilökunnan kesken moniammatillisesti ja työntekijöiden raporteilla. IMS- poikkeamailmoitukset käsitellään kuukausittain asuinyksikköjen tiimissä, jolloin pohditaan kehittämistarpeita.

Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään työryhmässä ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset tiimimuistioon, jossa se on kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Muutokset ja toimintaohjeistukset tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa ja lapsia koskevat asiat lasten kokouksissa. Lisäksi DomaCare-järjestelmän viestit valikossa tiedotetaan yhteisistä asioista. Näihin käsiteltyihin asioihin palataan seuraavissa tiimeissä ja arvioidaan, onko tilanne poikkeaman suhteen parantunut. Lisäksi Hoivatiella on säännöllisesti henkilöstöinfot, joista on tallenteet intranetissä, sekä esihenkilöinfot, joissa tiedotetaan muutoksista ja linjauksista.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vaaratapahtumat tulee erottaa ja tunnistaa prosessiltaan vakavasta vaaratapahtumasta. Hoivatie Vakavat vaaratapahtumat -ohje on saatavilla IMS-järjestelmässä. Yksittäiset tapahtumat voivat olla luonteeltaan hyvin erilaisia, jotka myös edellyttävät erilaista käsittelyä. Vaikutuksiltaan vähäiset tapahtumat eivät välttämättä edellytä perusteellisempaa tarkastelua tai välittömiä toimenpiteitä, vaan toimintaa kehitetään trendien seurantaan ja laajempaan tiedonkäsittelyyn perustuen.

Vakavat vaaratapahtumat edellyttävät välittömiä korjaavia toimenpiteitä, jotta riskit saadaan hallintaan, sekä perusteellisempaa tapahtuman syiden selvittelyä, jotta vastaavat tapahtumat voidaan estää tulevaisuudessa. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on asiakasturvallisuuden kehittämisen keskeinen menettely. **Vaaratapahtumista oppiminen edellyttää sekä pienemmän riskin tapahtumien jatkuvaa seurantaa että vaikutuksiltaan vakavampien tapahtumien tarkempaa tutkintaa.** Tarkastelun kohteena ei ole yksittäinen työntekijä, vaan koko monimutkainen toimintajärjestelmä, jossa vaaratapahtuma sattui. Tutkinnassa noudatetaan ns. juurisyyanalyysi -mallia, jossa tavoitteena on tunnistaa tapahtumalle altistaneet perimmäiset puutteet turvallisuuden hallinnassa, johtamisessa ja toiminnan suunnittelussa. Näiden puutteiden korjaamisella saavutetaan laaja-alaisia ja vaikuttavia muutoksia asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi (SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖN JULKAISUJA 2023:31).

Vakavia vaaratapahtumia ovat esimerkiksi sairaalahoitoon johtanut pahoinpitely, seksuaalinen hyväksikäyttö, itsemurhayritys, vammautuminen tapahtumasta, pysyvä haitta, henkeä ja turvallisuutta uhannut tai kuolemaan johtanut tapahtuma, huumeiden yliannostus, tulipalo, vakavat lääkehoidon virheet sekä useita lapsia kohdannut vakava vaara.

Kun seuraukset lapselle ovat vakavat, niin selvitystyö tehdään aina ja valvontaviranomaisille on tehtävä esihenkilöiden toimesta ilmoitus ja tarvittavat tarkat selvitykset. Palveluvastaavalla on yleensä tilanteiden hallinnassa työnjohto ja hänen on saatava ilmoitus vakavista tilanteista, sillä tilanne saattaa vaatia lisähenkilökunnan hälyttämistä ja muita työnjohdollisia toimia sekä velvoite informoida Hoivatie ylempää johtoa. Vakavassa vaaratilanteessa kukin tekee parhaansa osaamisensa ja ammattitaitonsa mukaisesti, jotta lapsi voisi palata jatkamaan elämäänsä mahdollisimman vähin haitoin. Lastensuojelulaitos on vastuussa lapsen hengestä.

Miten yksikössä menetellään, kun on havaittu vakava vaaratapahtuma? Ensin arvioidaan haitta- ja vaaratapahtumissa haitan aste lapselle ja vaaratapahtuman seuraukset. **Kun ensiapu tai pelastamisapu on annettu ja akuutti viranomaisapu vakavaan vaaratilanteeseen on hälytetty tai tilanne on saatu avun turvin akuutisti hallintaan hengen pelastamiseksi ja lisävahingon välttämiseksi, niin huoltajille ilmoitetaan tiedossa olevat faktat viipymättä.** Kellonajat on hyvä kirjata jo tapahtuma-aikana muistiin tai tarvittaessa kuvata tilanefaktoja (muut sijoitetut lapset eivät saa tulla puhelimitse kuvaamaan tilanteita). Kuvia lapsesta ei saa jakaa WhatsApp -sovelluksella edes vanhemmille, vaan pyydettyä tekstiviestinä. Huoltajia tulee tukea ja olla saatavilla puhelimitse tai kasvokkain kutsumalla paikalle tai harkiten menemällä huoltajien kotiin tilanteen vakavuuden vaatimalla tavalla.

Avun saannin ja huoltajille ensitiedon antamisen jälkeen **kiinnitetään huomiota ajantasaiseen ja erityisen tarkkaan asiakaskirjaukseen jatkokyselyjä ajatellen.** Kirjaamista tulee tehdä ajantasaisesti, kellontarkasti

kellonajat kirjaten, viipymättä, objektiivisesti ja moniäänisesti kaikkien kertoma huomioiden. Kirjaukset tehdään viivyttämättä muiden osallisten kertomasta asiasta (esimerkiksi silminnäkijät). Samoin työntekijöiden tekemistä toimista asian suhteen ja erityisesti havainnoista akuutin avun tarpeessa olevasta. Myös huoltajien kommentit, huoltajien tukemiskeskustelut tai osallistuminen tapahtumaan kirjataan.

Tilanteesta tehdään eri työntekijöiden kesken nk. kaksoiskirjauksia tilanteesta, jos työvuorossa silminnäkijöinä on useampi paikalla. Kannattaa muistaa, että tietokoneissa on olemassa sanelu -toiminto, joka voi nopeuttaa asioiden ajantasaista raportointia. Tämä on tärkeää, sillä paineistetussa vakavissa vaaratilanteissa ihmiset kiinnittävät eri asioihin huomiota ja reagoivat eri tavoin. Samoin huoltajilla on oikeus kysyä jälkikäteen asioita, sillä he voivat olla poissa tolaltaan ja tarvitsevat jälkikäteen tarkkoja tietoja voidakseen arvioida työntekijöiden asianmukaista toimintaa. Huoltajiin ollaan yhteydessä seuraavana päivänä uudelleen, sillä shokkivaiheen jälkeen huoltaja voi kaivata tukea, tarkennuksia ja keskusteluseuraa kriisitilanteesta.

Palveluvastaava tai tiimien esihenkilöt ovat yhteydessä joko tapaamalla, soittamalla tai viestitse läheiseen. Asian tapahtumat kerrotaan ja se, miten haitta tai vaara on saatu ratkaistua. Samalla kuullaan läheisen käsitys ja reaktiot asiassa. Asiasta ja näkemyksistä tehdään ”moniääninen” kirjaaminen asiakastietojärjestelmään eli kaikkien osapuolten näkemyksiä kirjaten ja tehdään kaksoiskirjauksia havainnoista vaaratapahtumassa.

Asiasta voi seurata rikostutkinta, eikä raportteja tule muokata enää päiviä jälkeenpäin. Myöhempien päivien lisäykset tai tarkennukset tehdään erilliskirjauksina. Kaikki kirjatut tiedot kysytään tilannetta seuraavissa tarkastuksissa, jatkohoitokäynnillä, poliisitutkinnoissa tai yhteydenotoissa. Huoltajat voivat käyttää tiedoksisaantioikeutta rekisterinpitäjän kautta eli hyvinvointialueilta. Samoin sosiaalityöntekijälle on annettava asiakasasiakirjatulosteet, jos hän ne tilanteesta tarvitsee.

Työntekijän tulee muistaa tehdä *vaaratapahtumailmoitus asiakasturvallisuuden IMS-poikkeamana* ja valita vaaran asteeksi vakava. Ilmoitus tulee tehdä ilman henkilötietoja ja sen tulee olla yleistasolla riittävän tarkka sekä kuvata toimenpiteet, joita on tehty tilanteen korjaamiseksi. IMS-poikkeama käsitellään ja reflektoidaan tapahtumaketjuja sekä toimintaa kaikissa tiimeissä oppimisen varmistamiseksi.

Työntekijöille tulee varmistaa asian käsittelyssä syyllistämätön kulttuuri ja henkilöstön tuki mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa positiivisella johtamistavalla. Poikkeamat ja vakavat vaaratapahtumat käsitellään tiimissä, jossa suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja varmistetaan tilanteesta oppiminen. Tarkennetaan ohjeita ja suunnitellaan jatkokäsittelyä tiimin yhteistyöllä. Työhyvinvoinnin tukemiseksi Hoivatien toimintaan henkilöstöhallinnon laatimien *Hoivatien tienviitat* -toimintamallin mukaisesti, joka on IMS-järjestelmässä. Työnohjausta käytetään tukena käsittelyssä. Työterveyshuoltoa voidaan tarjota tukitoimena ja tarvittaessa tehdään kohdennettu työpaikkaselvitys. Hoivatien käytössä työterveyshuollon toteuttama debriefing-jälkipuintitoimintamalli. Lisäksi työsuojelupäällikkö ilmoittaa esimerkiksi vakavan vamman aiheuttaneen työtaturman aina työsuojeluviranomaiselle ja tarvittaessa poliisille. [Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#)

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kehittämistoiminnan lähtökohtana on tiivis yhteistyö lapsen, läheisten, palvelujen ostajan ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Toimintaa arvioidaan säännöllisen arvioinnin periaatteella esimerkiksi lapsen verkostopalavereissa.

Surveypal -kyselyiden asiakaspalautteista saatavia koosteita käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa. Toimintaa kehitetään ja muutetaan palautteiden perusteella. Palautevastaukset käsitellään yksiköiden tiimeissä vuoden alussa palveluvastaavan toimesta. Samalla mietitään kehittämistarpeista ja asioita, joihin tulee toiminnassa kiinnittää erityistä huomioita. Palautteista voidaan ottaa nostoja toimintasuunnitelmaan seuraavalle vuodelle ja omavalvonnan raportointiin kehittämistoimenpiteet. Asiakaspalautekoosteet toimitetaan hyvinvointialueille saatujen ohjeiden mukaisesti.

Tarkastuskäynneiltä saatu viranomaisohjeistus käydään läpi liiketoiminnan esihenkilöiden johtoryhmässä, millä varmistetaan asian korjaaminen myös muissa yksiköissä. Keskeiset tarkastuskäyntihavainnot kerätään

myös toimintajärjestelmässä tallennettuna olevaan yhteisesti jaettuun dokumenttiin jokaisen Hoivatien yksikön toiminnasta vastaavan hyödynnettäväksi.

4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa Villa Auran lastensuojelun laitospalvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselystä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista. Seuranta tehdään säännöllisesti myös viikko- ja kuukausitiimien yhteydessä. Viranomaisen valvonta- ja ohjauksen neiltä ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista voi tulla kehittämistarpeita. Villa Auran palveluvastaava vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

Villa Auran vastuuhenkilö vastaa siitä, että suunnitelman toteutumisen seurantaan koskeva selvitys ja toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa. Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantajaksoa koskevat kehittämishavainnot, suunnittemamme korjaus- ja kehittämistoimenpiteet, aikataulu, vastuuhenkilö sekä seurannan toteutuminen raportoidaan alla olevassa taulukossa. Tässä luvussa julkaisemme toimintavuoden kaikki kolme seurantaraporttia.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun alussa

toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun alussa

syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun alussa

Seurantajakso: tammikuu – huhtikuu 2025

Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
<p>Asiakaspalautte Asiakaspalautetta vuodelta 2025 kerätään yksittäisissä asiakastapaamisissa tammi-huhtikuussa. Vuoden 2024 perusteella vastausten arvioinnit olivat myönteisiä. Lapsista (15 vastausta ja keskiarvo oli 3,8) 33 % oli erittäin tyytyväisiä tai 33 % melko tyytyväisiä arkeen yksikössä ja 20 % neutraaleja, 6 % melko tyytymättömiä ja 6 % erittäin tyytymättömiä. Vastauksissa koettiin, että on hyvä olla, osataan auttaa, toivottiin keskustelua, paikka ok ja asiat hoidettu hyvin sekä hyvät omaohjaajat. Kritiikkiä annettiin, että lapset huutavat paljon ja paiskovat ovia. Asioita ei ole hoidettu, eikä muut saa kiusata.</p>	<p>Pyritään saamaan lisää vastauksia tilaajilta eli sosiaalityöntekijöiltä vuonna 2025.</p> <p>Osaamisen esiintuominen kanssakäymisissä, raporteissa ja kirjauksissa.</p> <p>Lasten kehittämistoive: puututaan aiempaa enemmän teinien huutamiseen ja ovien paiskomiseen muiden asuinmukavuuden ja turvallisuuden vuoksi. Puuttuminen kiusaamiseen.</p>	Koko vuosi	<p>Palveluvastaava ja tiimin esihenkilöt,</p> <p>kaikki työntekijät</p>	<p><i>Seuranta kuukausitiimeissä.</i></p> <p><i>Seuraava asiakaspalautte-kysely loka-marraskuussa 2025 ja vastaukset joulukuussa 2025 tai tammikuussa 2026.</i></p> <p>Lasten hyvinvointia mitataan puolivuositain 3x10D hyvinvointimittarilla. Kun lasten vointi paranee ovat läheiset ja palvelun tilaaja hyvinvointialueella tyytyväisempiä.</p>

<p>Läheiset: Lapseni on saanut tarvitsemansa avun keskiarvo 3,9, minua kuullaan lapseni asioissa 3,7, saan riittävästi tietoa 3,4, työntekijöiden ammattitaito ja osaaminen 3,8, yhteistyö sujuu 3,7, työskentelyn tavoitteellisuus 3,8 ja voin luottaa, että lapsestani pidetään hyvää huolta 4.</p> <p>Sosiaalityöntekijä / tilaaja keskiarvo 3,8 alhainen vastausprosentti: lapsen tarvitsema tuki ja apu 86 %, hyvä yhteistyö 86 %, asiakaslähtöisyys 80 %, tarvittava osaaminen 61 %, tavoitteellisuus ja menetelmät 100 % ja hinta-laatusuhde 100 %.</p>				
<p>Henkilöstöpalaute Pulse kyselykevällä 2025, työ koettiin kuormittavammaksi uusien asiakkuuksien myötä verrattuna syksyyn 2024.</p> <p>Sijaisia käytettiin sairauspoissaoloihin ja vain osaan äkillisiin poissaoloihin tarvittiin ylitoita. Sairauspoissaoloprosentin noustessa lähelle 5 % riskit kasvavat vakiohenkilökunnan vähentyessä ja sijais määrän kasvaessa. Vuosilomasijaisuuksiin oli tekijät työvuoroissa suunnitellusti, eikä tarvittu keikkatyövoimaa.</p> <p><i>Yksittäisiä AMK -opiskelijoita ohjattiin työ ohessa työvoiman saamiseksi myöhemmin.</i></p>	<p>Työn sujuvuuden parantaminen edelleen, toimintatapojen kehittäminen, turvalliseen ympäristöön ja toimintatapoihin huomion kiinnittäminen.</p> <p>Samoin perehdytykseen ja sähköisiin järjestelmiin huomion kiinnittäminen ja kehittäminen työn sujuvoittamiseksi.</p>	<p>Avekki toimintatapa mallin täydennysko ulutuspäivät keväällä ja syksyllä. Avekki peruskoulutus lokakuussa 2025.</p> <p>Ohjeistuksia työvuoroissa sijaisille toimintatavoista, jottei poikkeamia tulisi.</p>	<p>Kaikki työntekijät, tiimin esihenkilöt, palveluvastaava</p>	
<p>Omaevalvontakysely-itsearviointi</p> <p><i>Ei noussut erityisiä asioita.</i></p>				
<p>Poikkeamat Ilmoituskynnys on matala ja poikkeamia ollut kuukausitasolla 20-22 kpl, kaikkiaan noin 35 ilmoitettavaa työntekijää kolmessa asuinyksikössä. Poikkeamien määrä ei kuitenkaan noussut työkuormituksen noustessa. Tyypillisiä ovat lievät työturvallisuuspoikkeamat työssä esiintyvän väkivallan vuoksi. Yksittäisiä asiakasturvallisuuspoikkeamia väkivaltakäyttäytymisestä.</p> <p><i>Yksi asiakasturvallisuuden vakava poikkeama jaksolla, tehty akuutit korjaavat toimenpiteet vahinkojen ehkäisemiseksi.</i></p>	<p><i>Kuukausittain poikkeamien yhteenvedot koko yksiköiden tiimeissä ja kehittämistoimenpiteiden mietintä tiimin kanssa.</i></p> <p>Koko talon poikkeamista yhteenveto kaikille. riskien kartoitus.</p> <p>Myös kiinteistön ja ulkoisen turvallisuuden huomiointi poikkeamissa.</p> <p>Ohjelmistojen toimintojen poikkeamien ilmoittaminen tietohallinnolle viivyttelemättä.</p>	<p>Jatkuva parantaminen läpi vuoden.</p> <p>Vakavat poikkeamat käsitellään sekä viikkotiimeissä että kuukausitiimeissä.</p>	<p>Palveluvastaava viikkotiimissä tiimien esihenkilöt, vastuusairaanhoidaja</p>	<p>Keskittyminen oman asuinyksikön poikkeamien käsittelyyn.</p> <p>Yksittäiset kriittiset ja akuutit nostot käsittelyyn.</p>

Auditointi/ omavalvontapäivä Ei auditointeja tai seurantapäiviä ajanjaksolla.				
Ohjaus- ja valvontakäynnit	<i>Ei ohjaus- ja valvontakäyntejä tammi-huhtikuussa 2025.</i> Edellisen Varsinais-Suomen hva:n valvontakäynnin päätös syyskuulta 2024.			
Muistutus/kantelu/muutoks enhaku/ valvontalaki 29 §	<i>Ei muistutuksia.</i>			
3X10D <i>Toteutettiin omaohjaajien toimesta lapsille, jotka kykenevät puhumaan (mittaristo ei sovellu lapsille, jotka tarvitsevat puhetta korvaavia menetelmiä).</i> hoito- ja kasvatussuunnitelma <i>Ajantasaisuuden seuranta: alkuvuonna päivitykset hoidettu.</i>	Tiimeissä käsitellään uudelleen 3x10D:n mittaristoja ja niiden käytön harjaantumista. Nimetään 3x10D mittarit, jotka täytetään.	Kevät 2025 käytön ja täyttämisen harjoittelun osalta ja syksy tarkentavien toimenpiteiden osalta.	Tiimien esihenkilöt omaohjaajat palveluvastaava kehittämisasioissa	<i>Seuranta syys-lokakuussa 2025 kuukausitiimeissä ja tiimien esihenkilöiden vastuualueen mukaisesti.</i>
Muut havainnot <i>Vapaa-ajan vieton suunnittelu, osin yhteisöllisesti suunnitellen koulujen talvilomaviikolle toimintaa. Omaohjaaja-piknik-risteily. Lasten osallisuus huomioidaan toiminnoissa.</i> <i>Päivittäiskirjaamisen seuraaminen. Kuukausiraportoinnin toteutuminen ja laadun seuranta.</i> <i>Poistumisharjoitukset ja palolaitetestaukset kuukausittain.</i>	Yhteisöllisyyden tavoittelu pienryhmissä, ikätovereittain tai pareittain, sillä heterogeeninen lapsiryhmä. Raportoinnin laadun parantaminen perustutkimuksen suorittaneille sosiaalihuollon dokumentaation vaatimuksiin. Kirjaamisverkkokoulutusten suorittaminen. Terveystieteiden huollon ja sosiaalihuollon laatuvaatimustasolle.	Jatkuva parantaminen ja seuranta.	Tiimien esihenkilöt Palveluvastaava Verkko-koulutusten kehittäjät organisaatioissa	<i>Vapaa-ajan vietto kesätoiminnoissa 2025.</i> <i>Seuranta-aika kehityskeskusteluvälein</i>

Seurantajakson raportointi: toukokuu – elokuu 2025

Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat <i>lukumäärä ei noussut kesäaikana, vaikka oli sijaisia. Yksi asiakasturvallisuuden vakava poikkeama jaksolla, tehty korjaavat toimenpiteet vahinkojen ehkäisemiseksi.</i>	Lääkehoidon poikkeamien kehittämistoimet, asiakasturvallisuuden takaaminen koulujen kesälomalla ja tarvittavat	Kesä-elokuu 2025	Palveluvastaava, tiimin esihenkilöt, työntekijät	<i>Elo-syyskuu 2025 poikkeamakoornit</i>

	toimenpiteet, kesäsjäisten hyvä perehdytys Vakavien vaaratilanteiden tunnistaminen, ohjeistusten käsittely tiimeissä kahteen otteeseen eli kerraten ja kirjallisten ohjeiden tarkennus IMS-järjestelmään kaikkien saataville.			
Asiakaspalaute Kerätty asiakassuunnitelma-neuvotteluissa ja asiakkuuksien päättyessä yksittäisiä	Kirjataan suullisetkin palautteet tiedoksi, Kotisoittojen toteuttaminen omaohjaajien vuosilomalla (palaute 2024), kuukausikoosteiden ajantasaisuus lomakaudella, delegointi	Kesä-elokuu 2025	Tiimin esihenkilöt lasten asioissa, palveluvastaava	<i>Elo-syyskuun tiimit 2025</i>
Henkilöstöpalaute <i>Heinäkuun toiminta ollut vuosittain haastavaa ja siihen kiinnitetty huomiota suunnittelulla</i>	Heinäkuussa toiminnan varmistaminen ja vakihenkilökunnan riittävyys työvuoroissa, vuoden 2024 palaute, poikkeamien hallinta, lomajärjestelyjen ennakointi	Heinäkuu 2025	Tiimin esihenkilöt, palveluvastaava	<i>Palautteen kysely tiimeille elokuussa</i>
Omavalvontakysely-itsearviointi	Q2 arviointi	Kesäkuu 2025	Palveluvastaava, palvelujohtaja	<i>Syyskuu 2025</i>
Auditointi/omavalvontapäivä	Ei tällä jaksolla			
Ohjaus- ja valvontakäynnit hyvinvointialueilta	Reaktiiviset käynnit 2 kpl 20.5.2025 Varsinais-Suomi hva: Vakavan vaaratapahtuman tunnistus ja ohjeistus IMS-järjestelmään Vantaa Kerava hva 18.6.2025: Lääkkeenantotapahtuman kehittämistoimet	Kesä-heinäkuu 2025 ja	Palveluvastaava, palvelujohtaja laatupäällikkö, vastuusairaanhoitajat, vuorossa olevat lääkkeenanto-luvalliset työntekijät	<i>Elo-syyskuun tiimit 2025</i>
Muistutus/kantelu/ muutoksenhaku valvontalaki 29§	Kehittämistoimenpiteet, hyvän kohtelun suunnitelma lasten kanssa	Heinäkuu-elokuu 2025 Lokakuu 2025	Palveluvastaava, tiimin esihenkilöt, vastuusairaanhoitaja palvelujohtaja	<i>Elo-syyskuun tiimit 2025</i>
RAI-arviointi 3X10D Hoito- ja kasvatussuunnitelma	RAI:n käynnistys esittelyillä, koulutusaikataulutus kahdelle mentorille 3x10D käyrien muodostuminen ja seuranta lapsikohtaisesti Hoito- ja kasvatussuunnitelmien päivitys muutoksissa ja uusille lapsille	Toukokuu, elokuu 2025	Tiimin esihenkilöt, palveluvastaava, omaohjaaja-työskentely	<i>Esittely syyskuun 2025 tiimit</i> Muistutus lokamarraskuun 2025 tiimit, että tulevat varmasti huolehdittua
Muut havainnot	Kodinkoneiden uusinta Yksilöllisten loman viettotapojen ja vapaa-ajan turvallisuuden tarkennus haastavien käyttäytymisimpulssien varalta	Lokakuu 2025 Kesä-heinäkuu 2025		<i>Elo-syyskuun 2025 tiimikokoukset, palautekeskustelut</i>

	Lääkehoidon lomakkeiden käytön tarkentaminen annosjakelulääkkeiden sijasta tulleilla tarvittaessa annettaville lääkkeille	Toukokuu 2025		
--	---	------------------	--	--

Seurantajakso: syyskuu – joulukuu 2025				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat				
Asiakaspalaute				
Henkilöstöpalaute				
Omavalvontakysely-itsearviointi				
Auditointi ja omavalvontapäivä				
Ohjaus- ja valvontakäynnit				
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§				
RAI-arviointi 3X10D Hoito- ja kasvatussuunnitelma Omaohjaajatyöskentely				
Muut havainnot				

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelmalla kerrotaan asiakkaille, läheisille, yhteistyökumppaneille, valvonnallisesti sekä perehdytyksenä, työohjeina, dokumentaationa ja vaatimuksina noudatettavaksi Villa Auran henkilökunnalle. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (tekstissä nimellä Valvontalaki), vaatii että *palveluntuottajan on valvottava oman- ja alihankkijansa toiminnan laatua, asiakasturvallisuutta ja asianmukaisuutta*. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksikölle omavalvontasuunnitelma, joka kattaa ne lastensuojelun palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä. *Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä*. Hoivatien omavalvontasuunnitelman sisällön vaatimukset on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Se on hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
- ✓ https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa VillaAuran vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys

Turussa 16.11.2025

Tiina Virtanen, palveluvastaava

LIITE: Dokumentin hallinta

Villa Auran omavalvontasuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa Valvontalain mukaisesti	Tulosteena aulassa asiakkaiden saatavilla. Julkaistuna Hoivatien internetsivustolla IMS-järjestelmässä työntekijöille (IMS eli integrated management system)	Palveluvastaavan vastuulla Tiimien esihenkilöt Turvallisuuskoordinaattorit Vastuusairaanhoitajat Tiimit
Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti	Kolmesti vuodessa, 4 kk välein Valvontalain mukaisesti	Tulosteena aulassa Julkaistuna Hoivatien internetsivustolla IMS-järjestelmässä työntekijöille	Palveluvastaavan vastuulla. Tiimien esihenkilöt Turvallisuuskoordinaattorit Vastuusairaanhoitajat
Lääkehoitosuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa	IMS-järjestelmässä Tulosteena lääkehoituhuoneessa	Vastuusairaanhoitaja Palveluvastaava Vastuulääkärin hyväksyntä ja allekirjoitus
Turvallisuussuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai turvallisuusriskien muuttuessa	IMS-järjestelmässä Villa Auran kansio	Turvallisuuskoordinaattorit Palveluvastaava Tiimin esihenkilöt Tiimit
Hoivatien valmiussuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai viranomaisohjeiden muuttuessa	IMS-järjestelmässä Hoivatien yhteiset, turvallisuuskansio	Hoivatien johtoryhmä Laatujohtaja
Villa Auran valmiussuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai viranomaisohjeiden muuttuessa	IMS-järjestelmässä Villa Auran viranomaiskansio	Palveluvastaava turvallisuuskoordinaattorit
Terveysturvallisuuden omavalvontasuunnitelma (asuin- ja työskentelyolosuhteet)	Päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa	IMS-järjestelmässä	Palveluvastaava Turvallisuuskoordinaattorit Vastuusairaanhoitajat
Elintarvikkeiden (ruokahuolto) ja puhtaanapidon (siivous) omavalvontasuunnitelmat	Päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa	IMS-järjestelmässä, elintarvikesuunnitelman liitteitä laitospöytätyössä, siivouksen osalta siivousvälinevarastossa	Palveluvastaava Tiimin esihenkilöt Ruokatilausvastuuhenkilöt
Poistumisturvallisuus-selvitykset	Toiminnan muuttuessa tai vähintään 3 vuoden välein	IMS-järjestelmässä	Palveluvastaava Turvallisuuskoordinaattorit Tiimin esihenkilöt

Pelastussuunnitelma (paloturvallisuus, turvallisuus)	3 vuoden välein tai toiminnan muuttuessa tai havaittujen raportoitujen riskien kasvaessa	IMS-järjestelmässä	Kiinteistön omistaja Nuorten Ystävät oy:n edustaja ja kiinteistön käyttäjä yhdessä Palveluvastaava Turvallisuuskoordinaattorit
Tietoturvasuunnitelma	Päivitetään vuosittain, turvallisuustilanteen ja tietojärjestelmien muuttuessa	IMS-järjestelmässä Hoivatien yhteiset, tietoturva ja tietosuoja	Tietohallintopäällikkö
Toimintasuunnitelma	Päivitetään vuosittain, katselmointi tarvittaessa keväällä ja syksyllä	IMS-järjestelmässä Villa Auran kansiossa	Palveluvastaava Tiimin esihenkilöt
Kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet	Päivitetään vuosittain ja ajantasaisesti aina hankittaessa uusia kemikaaleja	IMS-järjestelmässä Käyttöturvallisuusluettelot siivousvälinevaraston kaapissa	Turvallisuuskoordinaattorit Työntekijät Esihenkilöt
Hoivatien omavalvontaohjelma	Päivitetään vuosittain.	IMS-järjestelmässä Hallinto ja johtaminen, kansioista johtamiskäytännöt	Johtoryhmä