

OMAVALVONTASUUNNITELMA***Villa Aura******Sijaishuollon erityisyksikkö***

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Laatija Tiina Virtanen

Päivämäärä 31.12.2024

Hyväksyjä Riita Rämö, palvelujohtaja

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	26
7 ASIAKASTURVALLISUUS	33
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	40
9 KESTÄVÄ KEHITYS	43
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	45
11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	45

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Hoivatie Oy
Y-tunnus	3160743-8
Hyvinvointialue	Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha)
Kuntayhtymän nimi	
Toimintayksikön nimi	Villa Aura
Nimi	Sijaishuollon erityisyksikkö, Hoivatie
Katuosoite	Vaalantie 23
Postinumero	20750
Postitoimipaikka	Turku
Sijaintikunta yhteystietoineen	Turku
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	Sijaishuolto, erityisyksikkö. Alle 18 -vuotiaat lastensuojelulain perusteella sijoitetut lapset; 16 asiakaspaikkaa
Esihenkilö	Tiina Virtanen, palveluvastaava
Puhelin	044 7341 434
Sähköposti	tiina.virtanen@hoivatie.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (<i>yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt</i>)	31.12.2021 Hoivatie Oy (aiempi lupa 17.5.2011 Nuorten Ystävät)
Palvelu, johon lupa on myönnetty	Ympäriavuorokautinen laitoshuolto lapset/nuoret – lapsi- ja nuorisokoti
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	-
Ilmoituksen ajankohta	-
Tarkastukset	2.10.2024 Varsinais-Suomen hyvinvointialue 12.12.2023 Palotarkastus (24 kk tarkastusväli) 26.5.2021 Aluehallintovirasto, lupatarkastus 26.5.2021 Terveystarkastus, lupatarkastus 18.12.2020 Aluehallintovirasto työsuojelutarkastus, biologiset tekijät
Palveluala, joka on rekisteröity	-
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ostopalvelujen tuottajat	Ruuantoimitus: Mehiläinen Ateriaali Oy Siivous- ja pesulapalvelut: SOL siivouspalvelut ja pesulapalvelut Kiinteistöhuolto: Akseli Kiinteistöpalvelut Vartiointi: Securitas Apteekkipalvelut ja annosjakelupalvelu: Skanssin Apteekki Konsultoiva lääkäripalvelu: PedHed, Olli Honkinen, Lääketieteen tohtori, lastenneurologi, lastenlääkäri Työterveyshuolto: Terveystalo Työnohjaus: Pekka Lyytinen, Muutosloki Ay Jätehuolto: Remeo Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Laatua seurataan koko henkilöstön toimesta ja reklamoidaan tarvittaessa (ruokahuollon toimivuus, siisteystaso, lääkehuollon toimitukset, jätehuolto, kiinteistöpalvelut, vartiointi).

Henkilökunnan käytössä on ympärivuorokautisesti poikkeamien ilmoitusjärjestelmä (integrated management system eli IMS-järjestelmä), josta tehdään johdon taholta keskitettyjä reklamaatioita ja seurataan palvelujen laatua.

Laadun parantamiseksi pidetään yksikössä seurantatapaamisia (ruokahuolto, siivous).

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei (Ei vaadita, mikäli eivät työskentele asiakaskontaktissa.)

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Palveluvastaava Tiina Virtanen, tiimin esihenkilöt Jenniina Poimela ja Lotta Sund, vastuusairaanhoitaja, turvallisuuskoordinaattorit

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Tiina Virtanen p. 044 7341434 tiina.virtanen@hoivatie.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään valvontalain mukaisesti ja päivitysten päävastuu on palveluvastaavalla.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Villa Auran pääovella aulassa.

Samoin se tallennetaan verkkosivustolle hoivatie.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Villa Auran tarjoama sijaishuolto on tarkoitettu alle 18-vuotiaille lapsille, joilla on monitahoisia avun ja tuen tarpeita. Lasten tuen tarve johtuu kehitys- tai muusta vammasta, neuropsykiatrisista tai mielenterveydellisistä syistä. Sijaishuollon palvelut järjestetään lastensuojelullisin perustein ensisijaisesti lastensuojelulain mukaisesti joko avohuollon tukitoimena, kiireellisesti sijoitettuna tai huostaanoton perusteella. Villa Aurassa on neuropsykiatrista erityisosaamista, autismi- sekä kehitysvammaosaamista. 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. Tavoitteena on luoda toimiva ja turvallinen sekä mahdollisuuksien mukaan kodinomainen asuinympäristö.

Työmme lähtökohtana on lapsen kuuleminen, kunnioittava kohtaaminen, osallisuuden tukeminen ja yksilöllinen palvelu. Huomioimme erityisesti itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja valinnan mahdollisuudet. Tavoite on tukea lapsen kasvua ja kehitystä ammatillisesti. Työmme lähtökohtana on lapsen ja hänen läheistensä kuuleminen, kunnioittava kohtelu, osallisuuden tukeminen ja yksilöllisyyden huomioiminen sekä perheen tukeminen ja yhteistyö 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. Vanhempien ja läheisten kuuleminen ja yhteistyö toteutuu viikkosoitoissa, kotikäynneillä, vierailujen yhteydessä, asiakassuunnitelmissa sekä kasvatus- ja hoitosuunnitelmissa. Pyrimme tapaamaan vanhempia ja läheisiä palaverissa, 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 kokoukset", 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. Salassapidettävistä asioista ei keskustella näissä kokouksissa.

Vanhempien ja läheisten osallisuutta tuetaan kutsumalla heidät lasta koskeviin juhliin, palaveriin ja tarvittaessa avustamalla myös vanhempia ja läheisiä palaverissa.

Itsemääräämisoikeus toteutuu päivittäin valinnoissa. Avustamme lasta ikä- tai kehitystaso huomioiden päätöksenteossa ja kerromme vaihtoehdoista. Annamme tarvittaessa vaihtoehtoja. Valinnoissa huomioidaan kuitenkin alaikäisten kasvatustavoitteet riittävän ja monipuolisen ravinnon saamiseksi, riittävän levon ja yöunen 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 kouluasioissa, ammatinvalintatilanteissa, päivä- tai työtoimintaan siirtyessä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikkösi toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ja miten ne tulevat näkyviin arjen työssä?

Hoivatien omistajayhteisöt ovat Nuorten Ystävät ja ODL. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus auttamistyöstä. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen.

Hoivatien arvot

- **Tavallisten asioiden voima**
 - Tavalliset asiat ovat työssä tärkeitä. Kun arki rullaa ja työ sujuu, sen varaan voi rakentaa uutta.
 - Tavalliset asiat ja niissä onnistuminen vahvistavat asiakkaan toimijuutta.
 - Tavallisten asioiden kautta voidaan muuttaa maailmaa
- **Luottamuksellinen suhde**
 - Luottamukselliset suhteet työyhteisössä ja organisaatiossa antavat voimaa jatkaa ja onnistua tiukoissakin tilanteissa.
 - Luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on työn onnistumisen perusta ja edellytys
 - Luottamukselliset suhteet ovat tärkeitä myös organisaatioiden välillä
- **Merkityksellinen suunta**
 - Merkityksellinen suunta tekee työstä mielekäästä
 - Merkityksellinen suunta luo asiakkaalle uskoa tulevaisuuteen
 - Merkityksellinen suunta antaa oikeutuksen työlle
- **Vaikuttava työ**
 - Vaikuttava työ pitää tehdä näkyväksi
 - Vaikuttava työ saa aikaan merkityksellisiä muutoksia ihmisten elämässä
 - Vaikuttavaa työtä tehdään yhteisöjen ja yhteiskunnan hyväksi
- **Vastuu huomisesta**
 - Vastuu huomisesta läpileikkaa kaikkien työtä
 - Vastuu huomisesta kannetaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa
 - Vastuu huomisesta edellyttää ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävää toimintaa

Arvoissa meille on tärkeää tavalliset asiat arjessa. Tavalliset asiat ovat lapsillemme usein haasteellisempia kuin ikätovereilla ja kannustamme lapsia onnistumaan omilla voimavaroillaan. Rullaavan arjen tavoittaminen on lapsillemme saavutus, jota kohti pyrimme ja se antaa lapselle mahdollisuuden olla oman elämänsä toimija. Arjen tavoitteena on turvallisuus, luottamuksellinen suhde työntekijän ja lapsen sekä läheisten välille. Sen varaan voimme rakentaa kasvua, suotuisia muutoksia ja tukea lapsen ilossa, surussa, murheissa sekä kasvukriiseissä huomista kohti. Työ on merkityksellistä lapselle ja yhteisölle, jonka pyrimme saamaan näkyväksi vaikuttavuutta arvioimalla.

Lisäksi huomioimme työskentelyssämme **Hoivatien toimintaperiaatteet eli Hoivatien tavan toimia**

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi akuutista riittämättömästä henkilöstömitoituksesta työvuoroissa tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden

rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöiden vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista, mutta ennakkoinnin onnistuessa kaikkien olosuhteet paranevat.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksikön turvallisuussuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys ja –harjoitus sekä turvakävelyt

- Lääkehoitosuunnitelma
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus; laatupoikkeamien ja muiden seurantaraporttien käsittelyohjeistus (IMS-raportit, työohje)
- Keittiön omavalvontasuunnitelma
- Siivouksen omavalvontasuunnitelma
- Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma (IMS-raportit)
- Tervetuloa Hoivatiele -verkkoperehdytysmateriaali
- Hyvän kirjaamisen käytännöt (verkkokoulutus)
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Tietopaketti lastensuojelusta ja rajoitustoimenpiteistä (verkkokoulutus)

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Toimintatavat, jolla riskit tunnistetaan?

Työntekijät havainnoivat ja tuovat esiin arjessa riskejä sisältäviä asioita, jotka etenevät tiimikeskusteluihin. Samoin poistavat huomaamiaan akuutteja riskejä arjen työn ohessa (esimerkiksi rikkoutuneet esineet, lääkehoitoriskit). On tärkeää, ettei työvuorossa jätetä poistamatta tai ilmoittamatta havainnoitua riskiä tai tehdä jotain suunnitelmaa, miten tämä olisi hoidettavissa.

IMS-poikkeamaraportoinnin tulokset, viranomaistarkastukset, työterveyshuollon toteuttamat työpaikkaselvitykset antavat tietoa mahdollisista riskeistä. Mahdolliset asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut käsitellään toimintayksikössä palvelupäällikön läsnä ollessa, jolloin arvioidaan myös tilanteeseen liittyvä laajamittaisempi riski asiakasturvallisuuden kannalta. Riskien tunnistamisen keinona voivat toimia myös henkilökunnan kanssa käytävät keskustelut eri huomioista.

Riskeistä saadaan tietoa työntekijöiden ohella myös asiakkailta ja heidän läheisiltään. Hoivatien verkkosivuilla on jatkuva, avoin palautteenantokanava. Asiakaspalautekyselyt asiakkaiden kuulemiseksi toteutetaan kerran vuodessa loka-joulukuun aikana sekä aina asiakkuuden päättyessä.

Yksikössä järjestettävien, turvakävelyiden avulla tarkastellaan työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja muita mahdollisia turvallisuusriskejä tavoitteena riskien ennaltaehkäisy. Yksikössä järjestetään vuosittain poistumisharjoitukset, jossa harjoitellaan mahdollista vaaratilannetta varten ja tullaan tietoisiksi mahdollisista riskeistä.

Riskien hallintaan kiinnitetään huomiota myös sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

Palveluvastaava vastaa turvallisuutta käsittelevien, turvallisuusriskit kartoittavien suunnitelmien laatimisesta ja niiden ajantasaisuudesta (yksikön turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma).

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, 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. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Kyllä on sisällytetty. Samoin vastatoimikiellosta on informoitu.

Asiaa on käsitelty myös tiimeissä ja perehdytyksessä.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Yksikössä toimitaan Hoivatiele laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan, kestävään kehitykseen, alihankkijoihin sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat (*IMS-Raportit-Poikkeamat Hoivatie*). Yksikössä tiedostetaan, että vain havaittuihin riskeihin/poikkeamiin pystytään puuttumaan. Esihenkilö ja tiimin esihenkilöt varmistavat, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin ja että poikkeamat tulevat käsitellyksi asianmukaisesti. Poikkeamat käsitellään kuukausittain tiimeissä. Mikäli on akuuttia tarvetta, niin poikkeama käsitellään viikkotiimissä tai informoidaan suullisesti ja kirjallisesti työvuoroissa olevia.

Myös asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta tai epäkohdan uhka (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29-30 §*) raportoidaan lähtökohtaisesti IMS-järjestelmässä olevan sähköisen lomakkeen avulla. Lomake on tulostettuna keikkasijaisia varten työntekijöiden ilmoitustaululle keskustuimistoon.

Lisäksi Hoivatiellä on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Yksikön työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat kanavan kautta ilmoittaa epäilyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti.

Epäkohdista ilmoitetaan joko suullisesti tai salatulla sähköpostilla ensisijaisesti palveluvastaavalle tai yhteyshenkilölle. Ellei tämä ole mahdollista, niin ilmoituksen voi tehdä whistleblowing-ilmoituskanavan kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti [tämän linkin kautta](#). Ilmoituslinkki löytyy Hoivatien verkkosivulta kohdasta *Hoivatien tapa toimia*.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat eli **Villa Auraan sijoitetut lapset ja läheiset** voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Epäkohdista ilmoitetaan ensisijaisesti **palveluvastaavalle** tapaamalla, soittamalla tai sähköpostitse. Mikäli työntekijä saa ilmoituksen, niin hänen tulee edelleen ilmoittaa asiasta viivyttelämättä mieluiten kirjallisesti palveluvastaavalle ilmoituksen sisältöä muuttamatta.

Henkilöstö kertoo erityisesti lapsille sen, että palveluvastaava Tiina Virtanen on se henkilö, jolle lapset voivat kertoa kokemastaan epäasiallisuudesta, epäkohdista tai mahdollisesta huonosta kohtelusta. Lapsille kerrotaan samassa yhteydessä, ettei tästä saa aiheutua kyseiselle lapselle kielteisiä vastatoimia. Tässä asiassa lasten tulee voida luottaa ammattieettiseen toimintaan, sillä he ovat heikommassa asemassa ja tarvitsevat erityistä suojelua.

Palveluvastaava käy tapaamassa ja kuulemassa yksiköissä lähes päivittäin lapsia ja haastattelee heidän kuulumisiaan tarvittaessa samalla kysyen kohtelusta. Mikäli lapsi itse ottaa puheeksi, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, palveluvastaava ryhtyy myös toimenpiteisiin asian korjaamiseksi viivyttelämättä.

Henkilökunta tai palveluvastaava voivat tulostaa IMS:stä täytettäväksi tai avustaa täyttämässä lomaketta *asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta tai epäkohdan uhka* ja selvittää vasta (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29-30 §*) toimikiellon asiakkaalle.

Hoivatiellä on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Asiakkaat ja läheiset voivat kanavan kautta ilmoittaa epäilyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti.

Jos tämä ei ole mahdollista, niin ilmoituksen voi tehdä whistleblowing-ilmoituskanavan kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti [tämän linkin kautta](#) (linkki tulee sähköisesti näkyviin klikkaamalla). Ilmoituslinkki löytyy Hoivatien verkkosivulta kohdasta *Hoivatien tapa toimia*.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Yksiköissä tulee olla avoin, rehellinen ja toimiva keskustelukulttuuri. Tämä on ehto turvalliselle työskentelylle. Tiimipalavereissa keskustellaan tapahtumaan johtaneista syistä ja olisiko toimintatavoissa muutettavaa. Haittatapahtumia ja läheltä piti - tilanteita käsitellään yksikön tiimipalavereissa. Palveluvastaavan tiimimuistioiden rungossa on kuukausittain poikkeamien käsittely IMS:stä, jotteivät ne unohdu ja käsittely olisi säännönmukaista. Viikko- ja kuukausittaisen yksikön tiimimuistiot tallennetaan yleisten asioiden osalta IMS:iin lukukuittaustoiminnolla, josta jokainen voi käydä ne lukemassa ja palata aiempiin käsiteltyihin ratkaisuihin. Samoin pohdimme kehittämistoimia, miten poikkeama tilanteita voidaan vastaisuudessa välttää. Palveluvastaava raportoi tapahtumista palvelujohtajaa kvartaaleittain keskusteluissa. Johtoryhmä käsittelee tapahtumat säännöllisesti.

Työntekijät kirjaavat väkivaltatilanteet, läheltä piti -tilanteet ja lääkepoikkeamat IMS-ohjelmaan ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmä Doma Caren asiakasraporttiin. IMS poikkeamailmoitukset käsitellään kuukausitiimeissä, joissa henkilöstö miettii toimenpiteitä, joilla poikkeamat voitaisiin saada vähemmiksi ja toimintaa parannettua. Ilmoita poikkeamasta -linkki löytyy Hoivatien intranetin yläpalkista.

Doma Caren asiakasraportoinnissa on käytössä erillinen "haastava käytös" -raportti, ja sanahauulla voidaan hakea ja eritellä lasten haastavat tilanteet ja aggressioiden ilmeneminen muiden raporttien joukosta. Mikäli haastavia merkintöjä tai rajoittamistoimenpiteenä kiinnipitoja alkaa tulla usein, mietitään tiimeissä ratkaisuvaihtoehtoja, syitä ja mahdollisia tarpeita lääkemutoksille tai terveydenhuollon avuntarpeelle.

Tämän lisäksi yksikössä tehdään kolmen vuoden välein *työterveyshuollon toteuttama työpaikkaselvitys* suunnitelman mukaan (viimeksi tehty syksyllä 2023 ja tallennettu IMS:in), johon koko henkilökunnalla oli mahdollisuus osallistua sähköisen kyselyn avulla. Työn riskienarviointia toteutetaan osana työpaikkaselvitystä. Työterveyshuollon yhteistyöneuvottelu pidetään vuosittain, jossa käsitellään mahdollisia työstä johtuvia terveyshaittoja ja riskejä.

Lisäksi Hoivatien työsuojelutoimikunta käsittelee neljä kertaa vuodessa väkivaltatilanteista tehdyt koosteet.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Tarvittavat korjaavat toimenpiteet (esimerkiksi lapsen ohjaamisen tai päivästruktuurien tarkistaminen,) toteutetaan viivyttelämättä tai aikataulutetaan, jonka kuluessa epäkohdat korjataan. Näitä käsitellään tarvittaessa myös vanhempien tai läheisten kanssa, asuinyksikköjen tiimeissä sekä työnohjauksissa, tavoitteena on toimivien ohjaustapojen tai aiempien kokemusten jakaminen kaikille ohjaajille.

Työntekijät kirjaavat väkivaltatilanteet, merkitykselliset läheltä piti -tilanteet ja lääkepoikkeamat IMS-ohjelmaan ja asiakastietojärjestelmään. Palveluvastaava ja tiimien esihenkilöt seuraavat, vähenevätkö haittatapahtumat esim. IMS:issä korjaustoimenpitein ja reagoidaanko henkilöstön määrän riittävyden tai koulutustarpeen tarkastelulla. IMS-seuranta käsitellään myös tiimikokouksissa, jolloin niitä kirjataan muistioon.

Vuorossa olevat ohjaajat huolehtivat korjaustoimenpiteiden tilaamisen toteuttamisesta yksikkötasolla. Tämä tapahtuu tilaamalla kiinteistöhuollon korjauspalvelun eli kirjalliset sähköiset vikailmoitukset Tampuuri -järjestelmään ja huolehtimalla, että tilat ovat kunnossa. Akuuteissa tilanteissa (tulviva viemäri, vesikatkos, lämpökatkos, ylikuuma käyttövesi jne.) voi soittaa huoltoon. Yksikön palveluvastaava huolehtii isommat korjausasiat kiinteistöpäällikön kanssa, jotka kuuluvat vuokrakiinteistön omistajalle eli Nuorten Ystävät Oy:lle. Hoivatien johto vastaa korjaustoimenpiteistä, jotka koskevat palveluja tai koko Hoivatien konsernia.

Yksittäisiä haitta- tai uhkatapahtumia käydään läpi vuosittain AVEKKI-koulutuksissa, joissa etsimme parmeja toimintatapoja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja ratkaisuihin.

Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Korjattavan toimenpiteen laadusta ja laajuudesta riippuen informoidaan yksikköä tai koko henkilöstöä, lapsen läheisiä ja sijoittavan kunnan lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää tai tavoittamisvaikeuksien ollessa johtavaa sosiaalityöntekijää. Henkilökuntaa informoidaan suullisesti, tiimeissä tai sähköisesti Doma Caren keskustelut -viestivihossa. Salassapidettäviä asiakasasioita ei tallenneta kuitenkaan sähköisesti muualle kuin asiakasraportteihin. Ilmoitukset hyvinvointialueille soimitaan tai laitetaan salatulla sähköpostilla.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus -strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Sijaishuolto paikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, niin tulee se laatia viipymättä, 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.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on *tehtävä yhdessä lapsen kanssa* ja sitä varten on *kuultava myös lapsen huoltajia*, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava *tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle*.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään Lastensuojelulain 30 a § mukaisesti ja tarkistetaan puolivuositain omaohjaajien toimesta. Suunnitelmasta on tarkoitus tehdä sellainen käytännön helppolukuinen ohjenuora sijaishuoltoa toteuttaville henkilöille, miten lapsen hoitoa ja kasvatusta toteutetaan käytännössä yksiköissä, jotta asiakassuunnitelman asettamat yksilölliset tavoitteet tulevat hyvin hoidettua.

Suunnitelman tekovastuu on omaohjaajilla. 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 tapaamisissa. 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. 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.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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.

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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen? Kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

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 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 lääkärin 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 ikätovereitaan enemmän huolenpitoa.

Yksityisyyttä kunnioitetaan antamalla lapsen päättää huoneensa järjestys kohtuullinen asumissiisteys huomioiden. Lapsi saa myös esimerkiksi tuoda omia tavaroita, valita kavereitaan ja pitää yhteyttä läheisiinsä. Oman huoneen ovea saa pitää lukossa eikä sisään mennä koputtamatta ja ilmoittamatta tulosta.

Lapsi voi valita harrastuksensa toimintakyvyn ja kiinnostuksen mukaan. Mikäli lapsi on poikkeuksellisen väkivaltainen, keskustellaan lapsen toiveena olevan taistelulajiharrastuksen aloittamisesta läheisten ja sosiaalityöntekijän kanssa, onko harrastus lapsen kehitystä tukeva.

Ammatinvalinta-asioissa huomioidaan lapsen lahjakkuudet, kyvyt ja oma mielipide. Tuetaan lapsia kasvamaan persoonallisiksi nuoriksi aikuisiksi erityispiirteet hyväksyen. Lapsille esitetään erityisammattiopistojen 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 luvattomien 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 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. Asia kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Mikäli lapsi ei osaa tai ymmärrä kehitysvammansa vuoksi rahankäyttöä, niin asiasta tulee sopia asiakassuunnitelmassa. Henkilökunnan tulee tässä tapauksessa tallentaa kuitit DomaCaren kaikista hankinnoista, jotta sosiaalityöntekijä voi valvoa rahankäytön oikeellisuutta ja täsmällisyyttä.

Vuoden 2025 käyttövarojen määrät (aiempi 2024 sulkeissa)

- 8–12-vuotiaat **31,90 €** (31,50 €)
- 13–14-vuotiaat **61,50 €** (60,80 €)
- yli 15-vuotiaat **66,10 €** (65,40 €)

Lasten oikeuksien mukaisesti lapsia ei saa rajoittaa kuin kasvatuksellisesti ohjaten. Yksikön henkilökunnan tulee tiedostaa se, että lastensuojelulain mukaisilla rajoituspäätöksillä puututaan ihmisen perustuslaissa määriteltyihin perusoikeuksiin ja niitä tehtäessä laitoksessa käytetään kunnan delegoimaa viranomaisvaltaa eli oikeutta käyttää julkista (pakko)valtaa. Tästä syystä lapsen rajoittamiseen suhtaudutaan huolellisuudella, siitä tehdään selkeästi perusteltu kirjallinen päätös voimassa olevan lainsäädännön edellytysten mukaisesti.

Henkilökunta arvioi rajoittamisen tarpeenmukaisuutta koko ajan ja rajoituspäätöstä lievennetään tai sen kesto lyhennetään välittömästi, mikäli ilmenee, että rajoituksen tavoitteisiin voidaan päästä lapsen itsemääräämisoikeutta vähemmän rajoittavin keinoin. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan asianmukaisella ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja toimenpiteistä ilmoitetaan (tiedoksianto) viipymättä sovitulla tavalla lapselle, hänen huoltajilleen sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Lasten kanssa on päivitetty lakisäätäinen **hyvän kohtelun suunnitelma** 30.1.2024 palveluvastaavan ja tiimin esihenkilön toimesta itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, tukemiseksi ja ylläpitämiseksi. Se 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 kanteluoikeuksia. Lapsilla oli kehitysvamman vuoksi huomattavia vaikeuksia ymmärtää käsitteellisiä asioita, kuten oikeusturvaan liittyvät valitusoikeudet.

Lapset **kokivat hyväksi kohteluksi** sen, että joku antaa ruokaa, on siistiä ja on oma unelmahuone. Lapset halusivat, että kuunnellaan, mitä heillä on sanottavana ja heille puhutaan nätisti. Kun ohjaaja on kiltti, niin tulee hyvä mieli. Toiveena oli iloinen kohtelu ja että lapselle ollaan hellä. Toivottiin omaa rauhaa, kun suuttuu, eikä silloin haluta ohjaajan tulevan selvittämään asiaa heti. Lapset osasivat tuoda epämiellyttävästä kohtelusta esille, etteivät halua, että jotkut työntekijät korottavat liian nopeasti ääntään, huutavat lapsille tai suuttuvat ihan pikkusyistä.

Lapset toivoivat turvallisuutta muiden lasten riehussa ja riehujan viemistä huoneeseensa tai muiden ohjaamista silloin pois samoista tiloista turvaan. Hyvän kohtelun suunnitelman osallisuusillassa selitettiin rajoitustoimenpiteiden syitä ja lapset vastasivat, että heille on selitetty ymmärrettävästi, miksi heitä on pidetty kiinni. Heille on annettu myös päätös ja käyty keskustellen asia läpi eli tehty arviointia. Kaikki lapset eivät omanneet kognitiivista kykyä osallistua suunnitelman tekoon vaikean kehitysvamman tai puhekyvyn puuttumisen vuoksi.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun *asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä*. Rajoitustoimenpiteet

on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa.

Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Toiminnassa huomioimme **THL:n Lastensuojelun käsikirjan laatusuositukset**. *Laatusuosituksen eettiset periaatteet* läpäisevät kaiken lastensuojelutyön ja laatusuosituksen tavoitteet.

1. Asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet
2. Lapsen etu
3. Vuorovaikutus
4. Ammattihenkilöstön työn laatu
5. Vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Rajoitteiden ja pakotteiden tarvetta pyritään vähentämään pitämällä huolta henkilökunnan ammattitaidosta sekä riittävydestä suhteessa lapsen tarvitsemaan tukeen. Mikäli rajoittamistarpeeseen vaikuttaa puutteellinen osaaminen, henkilöstön riittämättömyys tai kyseenalainen kasvatuskulttuuri kyseisen lapsen osalta, ryhtyvät palveluvastaava ja tiimin esihenkilöt toimenpiteisiin asian korjaamiseksi.

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. Huolehdimme kasvatuksellisesti siitä, etteivät lapset katso ikätasolleen sopimattomia ohjelmia, kuten esimerkiksi alakouluikäiset eivät voi katsoa K16 väkivaltaviihdettä tai yksikössä ei pelata K18 pelejä.

Lounas ja päivällinen on sidottu kellonaikaan ruuan lämpimyyden, yhteisöllisyyden ja tapakasvatuksellisten seikkojen huomioimiseksi, mutta muut ateriat (aamu-, väli-, iltapalat) tarjotaan joustavasti lapsen aikataulujen mukaisesti. Harrastus- ja koulumenojen jälkeen lapsi saa väliin jääneet ateriat tullessaan takaisin asuinyksikköön.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

VillaAurassa käytetään lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä vain viimesijaisesti, kun lievemmat ohjaukselliset keinot eivät riitä. Hoivatiellä on hyvät ohjeet lainmukaiselle toteuttamiselle ja päätösten kirjaamiselle IMS:ssä. Jokainen työntekijä pystyy tarvittaessa tekemään päätöksen lain mukaisesti ohjeita seuraamalla. Yleisimmät rajoittamiset ovat kiinnipito, lyhytaikainen eristys, esineiden tai asioiden haltuunotto, yhteydenpidon rajoittaminen tai liikkumisvapauden rajoittaminen. Hoivatiellä on seurantalomake eristyksen aikana voinnin havainnointiin saatavilla IMS-järjestelmässä, jota työntekijän tulee täyttää. Samalla tulee havainnoida, että terveydentila pysyy hyvänä ja hakea terveydenhuollon apua tarvittaessa.

Lapsen edunvalvonta lastensuojeluasioissa ja päätöksien tekemisessä

Lapsella on aina oma oikeudellinen asemansa häntä koskevassa päätöksenteossa. Lapsen huoltajan tehtävä on turvata lapsen asianmukainen ja tosiasiallinen edustaminen lastensuojelun asioissa sekä käyttää puhevaltaa niissä. Mikäli huoltajaa ei ole lainkaan tai hän ei kykene siihen, niin tämän sijaan voidaan määrätä **lastensuojelun edunvalvoja**. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on velvollisuus huolehtia, että edunvalvojaa haetaan tarvittaessa. Edunvalvojaa haetaan lastensuojeluasioissa ensisijaisesti lastensuojelulain 22 §:n nojalla ja tämä mainitaan myös laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säännöksen mukaan lapselle on tarvittaessa haettava edunvalvojaa käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa lastensuojeluasiassa.

Lisäksi lapsella on mahdollisuus **saada oikeusavustaja oikeuskäsittelyyn**. Työntekijät ja sosiaalityöntekijä avustavat oikeusavustajan hakemisessa lasta.

Lapsen asiallinen kohtelu

Lastensuojelulaitoksessa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Työntekijöiden tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu?

Kaiken toiminnan lähtökohtana on **lasta kunnioittava, arvostava ja suojeleva kohtelu**. Toimintakulttuuria vahvistetaan ja kehitetään arjen toiminnassa. Toimintakulttuurista käydään

keskustelua tiimien esihenkilöiden johdolla viikkotiimeissä sekä palveluvastaavan johdolla kuukausitiimeissä. Asiallinen kohtelu on osa Villa Auran omaa valvontaa.

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 provosoida työntekijöitä siihen suuntaan. Mikäli tilanteeseen ei mennä turvaamaan ja suojelemaan lasta, voidaan sivustaseuraajankin puuttumattomuus todeta epäasialliseksi kohteluksi.

Miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Mitä asioita katsotaan epäasiallisuuksiksi?

Lapsella ja hänen huoltajallaan tai läheisellään on oikeus tehdä muistutus ensisijaisesti yksikön palveluvastaavalle saamastaan epäasiallisesta kohtelusta tai palvelussa esiintyneestä epäkohdasta.

Palveluvastaava ryhtyy toimenpiteisiin viivyttämättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon määräajassa asian selvittämisessä, ratkaisemisessa sekä epäasiallisuuden poistamisessa. Muistutus voidaan tehdä suoraan hyvinvointialueen tai sen nimetyn alueen sijaishuollon johtavalle sosiaalityöntekijälle tai vastaavalle viranhaltijalle. Valmis muistutuslomake löytyy tulostettavana IMS:sistä. 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 parempaan

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

Jos ilmoittaja havaitsee, että epäkohtaan ei reagoida Hoivatiellä, on hänellä velvollisuus ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että Hoivatiellä pitkään työskentelevät työntekijät tuntevat valvontalain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja osaavat tarvittaessa täyttää raporttilomakkeen. Jos toiminnassa on korjattavaa, esihenkilö vastaa asian käsittelystä asianosaisten kesken ja toimintamalliin tehdään muutos. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §).

Mikäli epäkohta-asia liittyy palveluntilaajan eli hyvinvointialueen palvelun laatuun (esim. vastuusosiaalityöntekijää ei saada kohtuujassa), työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaan kunnan johtavaan sosiaaliviranomaiseen, selvittää kyseisen kunnan ilmoituskäytännön ja tekee ilmoituksen ohjeistuksen mukaan.

Epäasiallinen kohteluksi katsotaan esimerkiksi:

Sanoilla loukkaaminen: mitätöinti, pilkkaaminen, halventavilla tai loukkaavilla termeillä puhuttelu, asiattomien ilmaisujen tai ei -toivottujen lempinimien käyttäminen, kiroilu lapselle työtehtävissä, loukkaavat kommentit asiakkaan ominaisuuksista tai etnisestä taustasta, uskonnollisuudesta, loukkaaminen vitsailun varjolla.

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

Henkinen väkivalta tai kaltoinkohtelu: uhkailu, pelottelu, painostaminen, 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

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 kunnan johtavalle viranomaiselle, kantelu 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 sosiaaliamiehen 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 -päällikkö ilmoittaa epäkohta-asian hyvinvointialueelle lain edellyttämällä tavalla. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös toimiston ilmoitustaululta löytyvällä paperilomakkeella (tuntityöntekijät). Täytetyn ilmoituslomakkeen voi antaa palveluvastaavalle.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Palveluvastaava on yhteydessä joko tapaamalla, soittamalla tai viestitse läheiseen. Asian tapahtumat kerrotaan ja se, miten epäasiallinen tai vaara on saatu ratkaistua. Samalla kuullaan läheisen käsitys ja reaktiot asiassa. Asiasta ja näkemyksistä tehdään ”moniääninen” kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Palautetta otetaan vastaan myös jatkuvasti normaalissa arjessa lapsilta, heidän perheiltään ja kuntien työntekijöiltä esim. palavereissa tai soitoissa. Lapsia kuullaan erityisesti hyvän kohtelun suunnitelmassa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautteet kerätään vähintään kerran vuodessa lokakuussa lapsilta yksinkertaisella ja helposti ymmärrettävällä sähköisellä Surveyspal -menetelmällä, jossa ei kysytä vastaajien henkilötietoja.

Palveluvastaava ja 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 yhteistyökumppaneille (sosiaalityöntekijät) vuosittain jakamalla sähköisesti linkki tai palaverien yhteydessä antamalla tablettitietokoneen linkki tai QR-koodilla puhelimella 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 tällöin juurikaan jaksakaan enää vastata asiakaspalautteita, ja sosiaalityöntekijöillä on kiireinen aikataulu lähteä. Sähköisten linkkien jakamisesta lokakuussa puhelimitse viestillä ja sähköpostitse palautepyyntöineen huolimatta palauteprosentti on jäänyt alle puoleen. Suurin haaste on ollut lähes joka vuosi lasten vastuusosiaalityöntekijöiden vastauksien saaminen.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

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. Joidenkin kuntien puitesopimuksiin kuuluu ehtona asiakaspalautekyselyt, joista laitetaan koosteet sijoittavalle kunnalle.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tiina Virtanen, palveluvastaava. P. 044 7341 434 tiina.virtanen@hoivatie.fi

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavat

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. Palvelu on asiakkaille maksutonta. *Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.* Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

Sosiaaliasiavastaava Tampere Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen

Puhelin ma–to klo 9–11 p. 040 504 5249

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi -verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse. Palvelu on maksuton. Palvelun kieli on suomi. sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Huomaathan, että sähköposti ei 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.

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 sosiaaliasiamies@varha.fi. Älä kirjoita tavalliseen sähköpostiin henkilötietoja tai muita salassa pidettäviä tietoja.

Keski-Suomen hyvinvointialue

Jyväskylä

Sosiaalivastaavatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Eija Hiekka

Puh. 044 265 1080

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

Sähköpostiosoite eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi ovat suojaamattomia sähköposteja.

Tietoturvallisia sähköposteja ovat turvaposti.fi-palvelusta löytyvä sähköpostiosoite ja tunnistautumisen vaativa Suomi.fi.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Satu Laaksonen ja Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Puh. 09 4191 0230

Sähköposti: sosiaali-japotilasiasiavastaava@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasiasiavastaavat 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.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasiasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma-to) ja Katri Tuomi-Andersson.

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

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona, palvelun ruuhkautuessa puhelu ohjautuu vastaavaan).

Salattu sähköposti, kirjoita selaimen <https://turvaposti.luvn.fi>(*ulkoinenlinkki*) ja klikkaa linkkiä sekä rekisteröi siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Tarja Laukkanen (toiminnan vastuhenkilö), Essi Lipponen, Annina Rinne ja Salla Ritala

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

Sähköposti: asiasvastaavat@pajjatha.fi

Internetsivustolla on turvapostipalvelu, jossa voi lähettää tietoturvallisesti arkaluontoista sähköpostia.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Palvelusta itse maksavia asiakkaita ei ole.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Yksikön palveluvastaava aloittaa muistutuksen käsittelyn ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin välittömästi. Muistutukseen vastataan kirjallisesti. Siinä kerrotaan muun muassa mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja annetaan ohjeistus mahdollisuudesta tehdä muistutus tarvittaessa myös oman hyvinvointialueen sosiaaliviranomaiselle tai hallintokantelu aluehallintovirastoon.

Mikäli lapsi tai huoltajat eivät ole tyytyväisiä muistutusmenettelyyn, heitä ohjeistetaan hallintokantelun tekemismahdollisuudesta joko aluehallintovirastolle tai Valviralle. Kantelu tehdään joko vapaamuotoisesti tai virallisella kantelulomakkeella (hallintokantelulomake on tulostettavissa Lounais-Suomen Aluehallintoviraston internetsivuilta). Lapselle kerrotaan, että kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä.

Palveluvastaava informoi muistutuksista, epäasiallisuuksiin liittyvistä ilmoituksista ja kanteluista palvelujohtajaa ja ne kirjataan kaikki IMS:iin palvelujen seurantaa ja jatkokehittämistä ajatellen. Asia käsitellään palvelujen johtoryhmässä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika on kaksi viikkoa korkeintaan.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kaikilla on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka käy tapaamassa lasta yksikössä. Valitettavasti hyvinvointialueisiin siirtymisen myötä on tullut yhä enemmän tilanteita sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden takia, että sosiaalityöntekijää on jouduttu tavoittelemaan tuloksetta tai ei ole saatu kiinni viiveellä yrityksestä huolimatta. Välillä on ollut aikoja, ettei omaa työntekijää ole. Tällöin on tavoiteltu sijaishuollon johtavaa sosiaalityöntekijää, joka on vastuullinen toimija lapsen asioissa sosiaalityöntekijän järjestämiseksi.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Palvelun tavoitteena on lapsen kehitystasoon sopiva mahdollisimman itsenäinen elämä ja sujuva arki. Palvelu sisältää lapsen ympärivuorokautisen palvelun, huolenpidon ja kuntouttavan näkökulman ohjaukseen. Lasta avustetaan päätöksenteossa, valintojen tekemisissä, arkielämän asioissa, sosiaalisissa suhteissa, koulunkäynnissä sekä tuetaan häntä osallistumaan kiinnostusten mukaisiin harrasteisiin. Lapsi saa aina halutessaan yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta.

Koulutettu henkilökunta ohjaa ja tukee lapsia heidän kasvussaan ja kehityksessään. Villa Auran arki sisältää selkeän päivärytmin ruokailuineen, koulunkäynteineen ja harrastuksineen. Kasvatus- ja ohjaustyössä on tärkeää säännöllisyys, johdonmukaisuus ja aikuisten läsnäolo.

Lapsen sosiaalista toimintakykyä arvioidaan myös läheisten kanssa. Läheisiin pidetään yhteyttä vähintään kerran viikossa kotisoittojen muodossa omaohjaajien toimesta. Läheisiä tavataan vierailuilla, kotiharjoitteluiden yhteydessä, lapsen juhlissa, terveydenhuoltokäynneillä ja verkostoneuvotteluissa. Heidän kanssaan keskustellaan lapsen arjen sujumisesta ja tarpeista

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Lapsen mielipiteet ja näkemykset kuullaan (apuna käytetään tarvittaessa puhetta tukevia tai korvaavia menetelmiä) harrastusten ja vapaa-ajan vieton osalta ja mielipiteet kirjataan ylös. Lapselle tarjotaan Turun seudulla saatavilla olevia vaihtoehtoja. Pyritään järjestämään sellainen harrastus, josta lapsi pitää ja jossa haluaa käydä sekä on lapsen kehitykselle sopiva. Huomioidaan, jotta siellä olisi riittävä tuki harrastuksen onnistumiseksi. Yleensä kyseeseen tulevat erityisryhmille suunnatut yksilö- tai pienryhmäharrasteet, mikäli lapsi jaksaa harrastaa koulukuormituksen lisäksi.

Villa Aurassa ohjaajien tuella on mahdollisuus vapaa-ajan viettoon. Päivittäistä liikkumista suositaan lyhyiden matkojen kävelyllä, pyöräilyllä ja pihalla ulkoilemalla. Pihalle on hankittu jalkapallomaalit, koripalloteline ja trampoliini liikunnan edistämiseksi.

Villa Auran tiloissa on mahdollista leipoa, laittaa ruokaa, askarrella, pelata sisä- ja ulkopelejä, harrastaa musiikkia tai karaokea, pelata biljardia sekä katsella elokuvia. Teemme myös retkiä lähiympäristöön, keskustaan, uimarannoille, luontoon laavupaikoille sekä lintutorneille.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Lapsen toimintakykyä seurataan tiimeissä, joissa kokoontuu ohjaajista koostuva moniammatillinen työryhmä. Jokainen tarkastelee lapsen toimintakykyä oman koulutuksensa ja kokemuksensa tuomalla asiantuntijuudella. Hyvinvointia tai voinnin heikkenemistä seurataan koulunkäyntikyvyn säilymisellä, kiinnittämällä huomiota sosiaaliseen eristytymiseen (esim. lievemmin autistisilla lapsilla) tai aggressioiden määrään. Huoltajien mielipiteitä otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa.

Myös kuntoutussuunnitelmien tarkastuksissa kiinnitetään huomiota lapsen kuntouttaviin asioihin myös koulun, terveydenhuollon tai muun tahon kanssa yhteistyössä. Kuntouttavia asioita pyritään ottamaan osaksi arkielämää.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikön ruokahuolto hoidetaan Mehiläisen Ateriaalin kautta ostopalveluna. Ruokatoimitukset tulevat päivittäin ja ruokalista on suunniteltu kuudelle viikolle kerrallaan.

Ruokailut: aamiainen, lounas (arkipäivinä koulussa), välipala, päivällinen ja iltapala.

Lapsille tarjotaan säännöllisesti monipuolista vaihtelevaa ruokaa ja juomaa.

Tämän lisäksi on mahdollisuus välipaloihin, myöhäiseen iltapalaan ja yksilölliset tarpeet ravinnon suhteen huomioidaan (aliravitsemus, ruokavaliot, mahdolliset etniset asiat).

Tilausasioita hoitavat nimetyt ohjaajat, joilla on aiempi ruuanlaitto- tai ravintola-alan tutkinto ja osaamista.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokavaliot tilataan Mehiläisestä, esim. maidoton, gluteeniton, kasvisruoka, uskonnolliset ruokavaliot. Ne tulevat annoksiin pakattuina. Allergiat huomioidaan ja tilalle annetaan vaihtoehtoja esim. sitrusallergia.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Kuukausittainen painon seuranta ja kirjaus asiakastietojärjestelmään, jossa kuitenkin on harkintaa, ellei lapsi itse sitä halua. Painoa kysytään usein lääkemuutoksissa.

Lääkäreiden ja tarvittaessa hankitaan ravitsemusterapeuttien ammatillinen apu ja neuvonta sekä ohjeistukset huomioidaan. Hankalissa sairaustapauksissa otetaan käyttöön nesteytyslista.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yksikön elintarvikehygieniä ja tilojen siivoukset toteutetaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Siivous on ulkopuolisen yrittäjän (SOL) toimesta kolme kertaa viikossa ja kuukausittain siivouspalautte. Sen lisäksi ohjaajilla on vuorokausittaiset siivoustoiminnat ja näistä löytyy kirjallinen ohjeistus toimistosta.

Tarvittaessa käytetään alueen terveydenhuoltoviranomaisten konsultaatiota ja sairaanhoitopiirin infektion torjuntayksikön ohjeistuksia sekä hygieniahoitajan palveluja erityisesti tartuntatautien osalta.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Lapset siivoavat huoneensa itse ohjattuna viikoittain Jokerissa ja Kunnarissa. SOL kuitenkin siivoa WC-tilat viikoittain riittävän laitoshygieniatason ylläpitämiseksi. Huoneisiin voidaan tilata erillisesti siivous lapsen voinnin heikentyessä tai mikäli hän ei vammansa vuoksi ole kykenevä siivoamaan huonettaan. Koppari siivotaan SOL palveluiden toimesta.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

SOL siivoaa kolmesti viikossa yhteistilat. Muina neljänä vuorokautena yövuoroissa tehdään siivousta siten, ettei lasten yöunet häiriinny. Tahrat siistitään heti, esimerkiksi pöytien pyyhkiminen ruokailun jälkeen tai ruuantähteet.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Lapsia ohjataan itse pesemään pyykkejään ja yövuorot pesevät heidän vaatteitaan, jotka siihen eivät kykene. Liinavaatepyykki ja matot SOL pesulapalveluiden kautta ja Lindströmin vaihtokuramatoin.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Perehdytysohjein. Hoivatie on kouluttanut webinaarina yksittäisiä työntekijöitä esimerkiksi pesuaineisiin ja toimintatapoihin.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava 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](#)

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Pauli Niemi, vastuusairaanhoitaja pauli.niemi@hoivatie.fi (infektiorjunta)

Tiina Virtanen, palveluvastaava tiina.virtanen@hoivatie.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Omaohjaajat keskustelevat lasten kanssa tarpeen vaatiessa hygienian tärkeydestä, neuvovat ja auttavat tarvittaessa. Kuvastruktuurien tekeminen auttaa käsien pesemishetimitä kehitysvammaisilla lapsilla. Lapset käyvät suihkussa ja saunassa yksilöllisen tarpeen mukaan. Lapsilla on käytössä omilla huoneissaan oma kylpyhuone, joka auttaa infektioiden leviämisen hidastamisessa ja sujuvoittaa elämää lasten yksikössä. Lapset sairastavat ensisijaisesti omilla huoneissaan. Lapset harjoittelevat vaatehuoltoa ohjaajien avustamana yksilöllisesti.

Epidemia-aikojen tartuntojen ennaltaehkäisemiseksi kosketuspintoja desinfioidaan tarvittaessa, joista työohjeita on tehty eri vuoroihin. Käsidesejä on ollut saatavilla eri tiloissa. Käsienspesupaikoille on varattu saippuaa ja kertakäyttöpöyhkeitä. Henkilökunnalle on hankittu asianmukaiset suojaruusteet mahdollisten infektiopotilaiden hoitamiseksi, esimerkiksi suu-nenäsuojaimia eli ns. kirurgisia maskeja.

Villa Auraan on tehty asianmukaiset terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset. Henkilökunnalla on suoritettuna hygieniapassit. Passin puuttuessa Hoivatie edellyttää suorittamista.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Suunhoito järjestetään Turussa useimmiten kouluterveyden huoltona ja lapselle tulee kutsu hammastarkastukseen. Työntekijät ja vastuusairaanhoitaja varmistavat uuden lapsen muuttaessa toiselta hyvinvointialueelta, että lapsi on hammashuollon piirissä ja soittaa tarvittaessa ajanvaraukseen, jotta tietoja voidaan päivittää ja avata hammashoidon palvelut.

Mahdollisesta kuolemantapauksesta on laaditut ohjeistukset IMS-järjestelmässä, joita tulee noudattaa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Huolehditaan kalenteroimalla, että hoitotahon kontrollit, ohjeet ja suositukset toteutuvat. Vastuu on työvuoroissa, vastuusairaanhoitajalla, omaohjaajilla ja tiimien esihenkilöillä. Toimitaan lääkärin ja terveydenhuollon ohjeistusten mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Käytännön toteutuksesta vastaavat yksikköön nimetty ensisijaisesti vastuusairaanhoitaja Pauli Niemi, omaohjaajat ja tiimin esihenkilö. Palvelujen hankkimisesta, perusterveydenhuollon terveystaseman siirrosta ja apteekkisopimuksista sijoituksen alussa vastaavat vastuusairaanhoitaja Pauli Niemi, palveluvastaava ja tiimin esihenkilöt yhdessä. Erityisesti erikoissairaanhoito on siirrettävä viivyttämättä Varhaan silloin, kun lapsi muuttaa toiselta hyvinvointialueelta.

Kaikki ohjaajat huolehtivat palvelujen hankkimisessa ja käytännön asioissa, kuten lääkäriajat tai laboratorioskäynnit.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yhteinen lääkehoitosuunnitelma ohjaa yksiköiden käytännöt lääkehoidon järjestämisessä. Ohjeet sisältävät muun muassa ohjeistuksia liittyen koulutukseen, perehdytykseen, lupakäytäntöihin, säilytyskäytäntöihin sekä lääkevirheiden analysointiin.

Yksikkökohtaisesti toteutumisesta ja seurannasta vastaa palveluvastaava yhdessä yksikköön nimettyjen vastuusairaanhoitaja Pauli Niemen kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai kun tulee muutoksia. Edellinen päivitys on tehty j hyväksytty 26.4.2024

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Vastuusairaanhoitaja Pauli Niemi.
Lääkemuutoksista ja niiden huolehtimisesta myös muut terveydenhuollon koulutetut, kuten sairaanhoitajat ja lähihoitajat.
Kokonaisvastuu on palveluvastaava Tiina Virtasella.

Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija).

Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Villa Aurassa ei ole Valviran tarkoittamaa lääkevarastoa. Lääkkeet ovat lasten henkilökohtaisia ja reseptillisiä.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, vammaispalvelujen, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien, opetustoimen ja muiden eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Hyvinvointialueen kanssa tehdään yhteistyötä muun muassa verkostopalavereissa, joissa suunnitellaan ja sovitaan palvelun tavoitteista ja sisällöstä. Hyvinvointialueelle toimitetaan yhteenveto kuukausikoosteissa lapsen toteutuneesta palvelusta hyvinvointialueen kanssa sovitulla tavalla. Lisäksi yhteistyötä tehdään puhelimitse tai sähköpostilla aina tarvittaessa. Sähköpostiviesteissä huomioidaan salassapito ja viestien salattuna lähettäminen. Varsinais-Suomen hyvinvointialue järjestää käytännössä tarvittavat vammaispalvelut, terveydenhuollon sekä tarvittaessa pelastustoimen.

Lasten opetus ja koulunkäynti järjestetään pääosin Turun kaupungin perusopetuksessa. Samoin varhaiskasvatus on julkista toimintaa. Koulupaikkaa haetaan hyvissä ajoin, mikäli lapsi ei ole turkulainen tai ole asunut läheisessä naapurikunnassa, jossa voisi jatkaa. Taksikyytihakemukset hoidetaan sijaishuoltoyksiköstä ja koulukuljetus järjestyy kaupungin kautta. Lapselle tarvittavat avustajat tai ohjaajat järjestää Turku, mutta niiden vireillepano on sijaishuoltopaikan vastuulla. Lapsilla on usein erityisen tuen päätös, joka aiheuttaa lisäpalvelujen tarvetta koulun järjestettäväksi. Yhdeksännen luokan jälkeen siirrytään jatko-opintoihin tai poikkeustapauksissa päivätoimintaan. Spesia on paikallinen erityisammattiopisto, joka on useimmiten sopiva jatko-opintojen suorittamiseen ja sinne kulku on helppoa yhdellä bussilla. Varha järjestää päivätoimintaa vammaispalveluina niille lapsille, jotka eivät suoriudu ammattiopistossa ja huolehtii tarvittavat avustajat.

Lapselta ja hänen huoltajaltaan pyydetään tarvittaessa kirjallinen kertaluonteinen lupa tehdä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Yhteydenpito toimii pääsääntöisesti yhteisissä palaverissa tai puhelimitse. Esimerkiksi yhteisen viestivihkon (mukana kuljetettava vihko tms.) käyttöä vältetään. Turun kouluissa on käytössä Wilma-järjestelmä, johon kirjautuminen on salasanoin turvattu ja huoltajilla on tunnukset yksikön lisäksi.

Yksikössä syntyneitä dokumentteja annetaan muun toimijan käyttöön (poliisi tai valvontaviranomainen tms.) ainoastaan, jos lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä rekisterinpitäjän ominaisuudessa antaa siihen kirjallisen luvan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveysuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveysuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveysuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omaoivalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omaoivalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Ilmanvaihdon hormit nuohotaan viiden vuoden välein. Kiinteistöhuolto huolehtii suodattimien vaihdot puolivuositain. Tilojen siisteys huolehditaan viikoittain.

Villa Aura on rakennettu 2011 ja on siten aika uusi rakennus. Siellä on tehty henkilöstön TTL:n sisäilmakysely 2019, jossa sisäilmariskit eivät nousseet huolestuttavalle tasolle.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Yksikölle on nimettyjä turvallisuuskoordinaattorit Taru Rantamäki ja Shristine Salminen, joiden tehtävänä on organisoida palveluvastaaavan kanssa yhdessä yksikön palo- ja pelastussuunnitelmien päivitys, organisoida poistumisharjoitukset, turvakävelyt, sisäiset palotarkastukset sekä perehdyttää turvallisuusasioita asiakkaille ja henkilökunnalle (hälyttimien käyttö ja tarkistus jne.). Varsinais-Suomen Hyvinvointialueen hoivalaitosten palotarkastaja on määritellyt 24 kk palotarkastusväliin. Edellinen tarkastus tehtiin joulukuussa 2023.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset. Omaoivalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin?

Villa Auran henkilöstömitoitus on toimiluvassa lähtökohtaisesti suurempi kuin hyvinvointialueiden asettamissa erityisyksikköjen vaatimuksissa on. Lapsen tarpeista neuvotellaan sosiaalityöntekijän kanssa. Samoin työntekijät ja palveluvastaava arvioivat, saako lapsi riittävää tukea yksikössä käytettävissä olevalla henkilöstömäärällä. Tämä lastensuojelulaitos ei kuitenkaan takaa täysin henkilökohtaista ohjaajaa tai avustajaa lapselle, vaikka sijoittamisdokumenteissa olisikin maininta kokoaikaisen yhden aikuisen tarpeesta ja silloin tulee hakeutua vankemman palvelun piiriin. Yhden työntekijän vastuulla työvuorossa kuusipaikkaisessa asuinyksikössä on 2–3 lasta tilanteen mukaan.

VillaAurassa on luvan mukaan 25 työntekijää sekä palveluvastaava. Puolella tulee olla vähintään alempi korkeakoulututkinto ja muilla voi olla perustutkinto.

Työntekijöiden koulutustaustat ovat sosiaali- ja terveystieteiden tai humanistisen alan AMK-tutkintoja (sosionomi, sairaanhoitaja, puhevammaisten tulkki). Yliopistokoulutuksista soveltuvina pidetään kasvatustieteiden kandidaattia tai maisteria (erityisopettaja), yhteiskuntatieteiden kandidaattia tai maisteria (lähinnä sosiaalityö) ja filosofian kandidaattia tai maisteria (psykologia).

Perustutkinnoista soveltuvia ovat lähihoitaja ja siihen rinnastettavat aiemmat tutkinnot, kasvatustieteiden perustutkinto (lastenohjaaja) ja viittomakielen ohjaaja (mikäli on soveltuvaa koulutusta lisäksi).

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikön palveluvastaava, tiimin esihenkilöt tai heidän poissa ollessaan nimetty vuorovastaava arvioi sijaistarpeen yksikössä ja hankkivat sijaisjärjestelmän kautta tarvittavan henkilöstön.

Palveluvastaava rekrytoi tarvittaessa avoimena oleviin toimiin tai pitkiin sijaisuuksiin sopivia sijaisia, joilta varmistetaan koulutustiedot, työkokemus ja rikosrekisteriote.

Henkilöstön riittävyyteen on työvuoro-ohjelmassa automaattinen vahvuuslaskuri, josta voi todentaa työntekijöiden määrän ja suhdeluvun. Henkilöstö poissaoloja seurataan sähköisellä seurantaohjelmalla ja poissaoloihin on lupa ottaa sijaistyövoimaa riittävä määrä. Villa Arassa on pitkiä työsuhteita sijaisille, jotta arkipyhävapaat ja lomat saadaan turvattua tuttujen ja osaavien työntekijöiden myötä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lyhytaikaisiin poissaoloihin (esim. sairauspoissaolot) käytetään sijaisjärjestelmän perehdytettyjä sijaisia, jotka tulevat tutuksi lapsille sijaisuuksia tehtäessä. Sijaisjärjestelyssä on toimijana Tempoyer -palveluntuottaja. Ensisijaisesti pyritään saamaan koulutettuja ja alan työkokemusta omaavia sijaisia. Kaikille lyhytaikaisillekin sijaisille pyritään järjestämään vähintään yhden päivän perehdytysvuoro vakihenkilökunnan ohessa. Kaikki lastensuojelupalvelujen tuntityöntekijät on haastateltu sekä heidän rikosrekisteriotteensa selvitetty.

Meillä on lupa ottaa sijainen aina, kun henkilöstön vahvuus alenee ja sijaiselle on tarve, mikäli lasten määrä ei huomattavasti vähene esimerkiksi pyhien kotiharjoittelujen vuoksi samanaikaisesti. Henkilökuntaresursseja vahvistetaan tarvittaessa myös uuden lapsen tullessa tai jos lapsen muuttunut tilanne sitä vaatii.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Vastuuhenkilö on hallinnollinen, eikä tee kasvatustyötä.

Työtehtäviä on osin delegoitu tiimien esihenkilöille Lotta Sundille, Jenniina Poimelalle ja Elli Virtala-Fröbergille, jotka vastaavat tiimien asiakastyöstä omalta osaltaan ja heille on delegoitu osa henkilöstövastuusta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.
<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Varmistamalla kielikokeen suorittamisen edellytyksenä. Työnhakijat haastatellaan aina suullisesti.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Kaikilla toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa olevilla työntekijöillä tulee olla pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Myös määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan ensisijaisesti työntekijöitä, joilla on sosiaali- ja terveystieteiden 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.

Mikäli otamme opintojensa alkutaipaleella olevia alan opiskelijoita sijaisiksi, he eivät voi toimia kuin toisen pätevän työntekijän henkilön ohjauksessa avustamassa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytoitaessa henkilöstöä työpaikkailmoitukseen määritellään kelpoisuusehdoksi sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai AMK-tutkinto. Myös yhteisöpedagogi AMK tai kasvatustieteen korkeakoulututkinnot ovat sopivia. Tulkki AMK saattaa olla sopiva, mikäli on aiempi soveltuva tutkinto ja hankittua osaamista erityisien tuen asiakkaista.

Lisäksi hakijalta toivotaan aiempaa täydennyskoulutusta ja työkokemusta lastensuojelutyöstä tai kehitysvammatyöstä. Valinnoissa huomioidaan erityisesti vammaistyöhön tai neuropsykiatriaan suuntautuminen tai lisäkoulutus. Haastatteleamalla kartoitetaan tarkemmin hakijan osaamista ja soveltuvuutta työhön ja työyhteisöön.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Hoivatiellä on koko organisaatiota koskeva perehdytysuunnitelma IMS:issä. Jokaiselle vakituiselle työntekijälle tai pitkäaikaiselle sijaiselle järjestetään työsuhteen alkaessa perehdytys ja he saavat omaan sähköpostiin alkuperehdytysmateriaalin ennen työsuhteen alkamista. Kesäsijaisille erityisesti järjestetään perehdytystilaisuus ja väkivallan ennaltaehkäisy sekä fyysinen rajoittamiskoulutus.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämiseksi järjestetään kohdennettua koulutusta henkilöstölle koulutus-/toimintasuunnitelman mukaisesti. Henkilökunnan koulutustarpeita ja toiveita kartoitetaan myös tiimeissä sekä kehityskeskusteluissa. Mikäli yksikössä tarvitaan täsmäkoulutusta tai konsultaatiota johonkin tiettyyn spesifiin asiaan, niin sitä hankitaan.

AVEKKI- toimintatapamalli on koulutus haasteellisten tilanteiden hallintaan kaikille ohjaajille, lääkeshoidon verkkokoulutukset, kehitysvamma/-autismikoulutukset, ensiapu -koulutukset määräajoin ja alkusammutuskoulutukset, neuropsykiatristen täydennyskoulutuspäivien käyminen, autismikirjo ja siihen liittyvät erityiskysymykset.

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

IMS-laadunhallintajärjestelmässä on lisäksi prosessikaavioita ja työohjeita osaamisen varmistamiseksi, josta löytyy valmiita lomakkeita ja ohjeita yksikköön liittyen.

Toimitilat

Omaavontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella lapsella on oma huone ja oma WC/suihku huoneen yhteydessä. Oman huoneen sisustamiseen voi vaikuttaa aiemmin mainitulla tavalla. Huone ei ole muiden käytössä edes lapsen ollessa kotiharjoittelussa, matkoilla tai esimerkiksi sairaalahoidossa.

Huoneisiin "sijoitetaan" siinä järjestyksessä kuin huoneita vapautuu. Silloin on myös mahdollista vaihtaa huonetta, jos on tyytymätön huoneensa sijaintiin. Tai huonetta voidaan muuttaa, mikäli lapsi tarvitsee enemmän valvontaa.

Yhteisissä oleskelu- ja ruokailutiloissa tulee huomioida muut lapset. Lisäksi on harraste tai palaveri/juhlatiloja erillisessä rakennuksessa, jotka ovat kaikkien yksiköiden käytössä ja toisinaan myös

opetustilana niille, jotka eivät pysty koulua käymään. Samoin eteistila, aula, neuvottelutila, sauna ja yhteiskäytävä on yhteinen asumisyksiköiden kesken. Laitoskeittiö on jakelukeittiönä. Yksikössä ei ole yöpymistiloja, mutta erilliset tapaamistilat ovat käytössä piharakennuksessa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Sähkölukot ovat toimivat erityisyksikössä nopean oven avaamisen vuoksi, joihin sopii myös manuaaliavaimet sähkökatkon tullessa. Huollossa on päivystys BLC Turvan kautta. Käyttöopastus annetaan perehdytyksessä.

Hälytyslaitteet ovat työturvallisuuden takaamiseksi ja käsipainikkeissa on paristot. Testaus käyttövarmuudesta huolehditaan säännöllisesti viikoittain turvallisuuskoordinaattorien toimesta.

Ei ole kameravalvontaa.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ei ole teknologisia ratkaisuja. Terveystieteiden hankkimat iPad -kommunikaatiotabletit Kopparissa, joiden huollon ja uusinnan huolehtii Varhan erikoissairaanhoidon Tikoteekki Raisiossa.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa. Lääkitseviksi 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. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseviksi laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädotöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Vastuusairaanhoitajan tehtävänä on huolehtia niistä, uusimisesta sekä mahdollisesta kalibroinnista. Laiterekisteri päivitetään vuosittain.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vastuusairaanhoitajan tehtävä on huolehtia ilmoitukset. Palveluvastaava delegoi tehtävän, mikäli vastuusairaanhoitaja ei ole saatavilla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastuusairaanhoitaja Pauli Niemi pauli.niemi@hoivatie.fi p. 044 7341 460 Kunnari

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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 käsittelyltä 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 henkilörekisteri. 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.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (*tietosuoja-asetus* 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Voimaan on tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) säädetystä tietoturvallisuuden, salassapidon ja tietosuojan omavalvonnasta. *THL* on antanut määräyksen *sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 1/2024*.

Tietoturvasuunnitelma (on IMS järjestelmässä) on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty *laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 7 §:ssä*. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. *THL* on ohjannut asiakastyön kirjaamista koskevan *määräyksen sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 1/2024*.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Palveluvastaava ja tiimin esihenkilöt huolehtivat ohjaajien kanssa yksikkönsä työntekijöiden perehdyttämisestä Hoivatien perehdytysuunnitelman mukaisesti, sillä heillä on kirjaamisvalmentaja koulutusta. Asiaa käsitellään tiimeissä tarvittaessa ja sijaisten perehdytyskoulutuksessa. Hoivatiellä on oma päivitetty verkkokoulutus hyvän kirjaamisen käytäntöihin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työvuoroissa on vuoronvaihdoissa aikaa kirjata, ellei ole poikkeavia tapahtumia. Asianmukaisuutta ohjaa perehdytys, työohjeet ja esihenkilötyö sekä tietysti toiset työntekijät.

Millä keinoilla varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Lain ja viranomaismääräysten noudattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Mikäli työntekijä kokee, ettei hänellä ole riittävästi tietoa, hän on velvollinen kertomaan asiasta esihenkilölle. Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojan ja tietoturvan toteutumista omassa yksikössään. Jokaisen työntekijän on allekirjoitettava tietosuojasitoumus, joka on osana työsopimusta. Tietosuojasitoumus pitää sisällään muun muassa asiakastietojen käsittelyyn liittyvän salassapitosopimuksen. Hoivatien tietohallinto valvoo pistokokein asiakastietojen käyttöä.

Asiakkailla on oikeus saada tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia asiakastietoja DomaCaresta. Asiakkaan oikeus lokitietoihin määritellään asiakastietolaissa (26 §).

Asiakas voi esittää pyynnön kirjallisesti rekisterinpitäjälle eli kotikuntansa hyvinvointialueelle, mikäli hän epäilee toiminnassa tapahtunutta perusteetonta käsittelyä.

Tietosuojan liittyvien poikkeamien raportointi on yksi osa Hoivatien poikkeamaprosessia. Jos työntekijä havaitsee vakavan tietosuoja- tai tietoturva-poikkeaman, niin hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi ja kirjaamaan myöhemmin poikkeaman. Tuntityöntekijä ilmoittaa poikkeamasta suullisesti esihenkilölle, joka kirjaa poikkeaman. Esihenkilö käsittelee poikkeamat, asiasta keskustellaan tiimikokouksessa, paikannetaan juurisyy, suunnitellaan mahdolliset muutostarpeet ja kirjataan tiimimuistioon ja seurataan muutosta.

Tietosuojaan liittyvien riskien arviointi on myös osa yksikö yksikön turvallisuussuunnitelman tekemistä.

Rekistereihin liittyvät tietosuojaselosteet ovat Hoivatien verkkosivulla sekä yksikön ilmoitustaululla tai omavalvontakansiossa.

Asiakasasiakirjat laaditaan, säilytetään palvelun keston ajan ja palautetaan rekisterinpitäjälle arkistoitavaksi lakien edellyttämällä tavalla. IMS-järjestelmässä on työohje asiakirjojen käsittelyyn ja arkistointiin liittyen kohdassa *Hoivatie yhteiset – Ohjeita palveluille - Asiakasasiakirjojen käsittelyohje Hoivatiellä*.

Hävittävät asiakirjat hävitetään tietoturvalisella tavalla ja yksikössä on lukittu tietosuoja -roskasäiliö.

Hoivatien tietosuojan ja -turvan toteuttamisessa noudatettavat käytännöt kuvataan tietoturvasuunnitelmassa, joka löytyy IMS-järjestelmästä (*Hoivatie yhteiset/tietoturva ja tietosuoja*). IMS-järjestelmässä on myös työohje liittyen sosiaalisen median asianmukaiseen käyttöön.

Hoivatiellä **on käytettävä salattua sähköpostia**, jolla salassa pidettäviä tietoja voi lähettää turvallisesti. Hoivatie ilmoittaa tietoturvaloukkauksista tietosuojavaltuutetulle ja rekisterinpitäjälle lain edellyttämällä tavalla. Esihenkilö ottaa kuitenkin tilanteessa ensin yhteyttä Hoivatien tietohallintoon, joka antaa tarkat ohjeistukset. Esihenkilö vastaa siitä, että asia käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa edustajan ja läheisen kanssa.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Uudet työntekijät suorittavat tietosuojakoulutuksen heti työsuhteensa alussa. Jokainen työntekijä päivittää tietosuojakoulutuksensa kerran vuodessa ja varmistaa, että tieto koulutuksesta on tallennettu Mepcon (HR-järjestelmä, aiemmin Sympa).

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Jaana Ahoranta, 050 312 3823, tietosuojavastaava@hoivatie.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

9 KESTÄVÄ KEHITYS

Hoivatie Oy:ssä on ISO 14001 -ympäristöstandardi. Tavoitteena on parantaa kokonaisvaltaisesti ympäristöasioiden hallintaa ja edistää kestäväää kehitystä.

Ympäristöasioissa sitoudumme

- jätteiden tehokkaaseen hallintaan (jätteen syntymisen ehkäisy, kierrätys sekä sitä kautta jätemäärien ja jätteen käsittelykulujen laskeminen)
- energiatehokkaaseen toimintaan (pienempi energiankulutus)
- tekemään mahdollisimman kestäviä hankintoja
- vähentämään työmatkapäästöjä.

Osa-alue	Tavoitteet	Toimenpiteet
Jätteet	Lajittelun ja kierrätyksen tehostaminen	Jätteen lajittelun kartoitus ja ohjeistus toimipisteissä.
	Ruokahävikin pienentäminen	Ruokahävikin seuranta ja tavoitetason määrittely.
Energia	Sähkön kulutuksen optimointi	Vuosikulutuksen mittaus ja tavoitetason asettaminen.
		Uusissa kodinkonelaitehankinnoissa huomioidaan yhtenä tekijänä energiatehokkuus.
		Vialliset sähkölaitteet tulee heti huoltaa, korjata tai vaihtaa uusiin.
	Laaditaan ohjeet taloudelliseen sähkönkäyttöön.	
Veden kulutuksen optimointi	Ohjeistetaan taloudelliseen veden käyttöön.	
Lämmitysenergian kulutuksen optimointi	Ohjeistetaan taloudelliseen lämmitykseen.	
Hankinnat	Suositaan ympäristönäkökohdat huomioivia toimittajia	Toimittajan valinnassa yhtenä kriteerinä toimittajan ympäristönäkökohtien huomiointi.
	Kiinnitetään huomiota tuotteiden ympäristövaikutuksiin	Suositaan ympäristömerkittyjä tuotteita. Hankitaan tuotteet mahdollisuuksien ja tarkoituksen mukaisesti suurpakkauksissa.
Matkustus	Työmatkasta aiheutuvien päästöjen vähentäminen	Suositaan hybridityöskentelyä, mikä vähentää työmatkustamista.
		Suositaan verkkokokouksia.
		Työmatkustamisessa suositaan junaa.
		Suunnitellaan työsuuhdepyöräedun käyttöönottoa.
	Harkitaan asiointipyöriä työntekijöiden käyttöön.	

Kuvaa yksikkösi konkreettiset toimenpiteet osa-alueisiin liittyvien tavoitteiden saavuttamiseksi. Kirjaa yksikkösi kestävä kehityksen tavoitteet ja toimenpiteet myös toimintasuunnitelmaan.

Millä keinoilla pyritte minimoimaan ympäristövaikutukset?

Käyttämällä kaukolämpöä, ohjaamalla sähkön- ja vedenkulutustapoja kohtuullisiksi, kierrättämällä jätteitä, hankkimalla työsuuhdepyöräedun sekä hybridilatauksen mahdollisuuden ja yhdistämällä lasten kuljetuksia. Näihin annetaan myös lapsille ohjausta. Yksiköllä on ympäristökoordinaattorit.

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omaohjauksen toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ja jatkuva parantaminen

Omaohjaajatyön säännöllisyys ja näkyväksi tekeminen. 3X10D: n käyttöönotto sellaisille lapsille, jotka siihen kykenevät ja osalle Lasten RAI.

Yhteydenpito ja tiedottamisen säännöllistäminen perheille asiakaspalautteiden mukaisesti ja erityisesti viikkosoittojen toteutuminen, vaikka omaohjaaja olisi vuosilomalla.

Turvallisuuden tunteen parantaminen lapsilla haastavaan käyttäytymiseen ennakoinnilla ja varhaisella puuttumisella.

Lasten kaverisuhteisiin kannustaminen vapaa-ajalla ja sosiaalisten taitojen ohjaaminen.

Osallisuuden lisääminen ja näkyväksi tekeminen. Lasten erityistoiveiden kuuleminen.

Työntekijöiden turvallisuuden tunteen parantaminen turvallisuuskoulutuksilla toistuvasti sekä hälytysjärjestelmän käyttämisellä.

Työilmapiirin kehittäminen myönteisemmäksi sekä tiedonkulkuun satsaaminen (intranetin käyttö, raportointi, tiedotteet, viikkotiimit, kuukausitiimit).

Kirjaamisen kehittäminen erityisesti heille, joilla ei ole sosiaalihuollon koulutusta.

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaohjauksen ohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaohjauksen ohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä yhdenvertaisuudesta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omaohjauksen ohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaohjauksen suunnitelmat.

Oma-ohjelmien seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Oma-ohjelmien seurantaraportti syyskuu-joulukuu 2024

Yleisesti raportoitavaa

Hoidon vaikuttavuuden mittaaminen aloitettiin hyvinvointialueiden toiveiden mukaisesti. 3x10D -vaikuttavuuskysely toteutettiin kaksi kertaa vuoden 2024 aikana. Lasten RAI -mittaristoa ei saatu vielä Kopperissa käyttöön.

Intranet -tiedotusta jäseneltä helpommin löydettäväksi ja loppuvuonna lisättiin hallinnon toimesta uusien tulevien toimintajärjestelmien ohjeistukset. Uusien sähköisten käyttöjärjestelmien siirtymä aloitettiin joulukuussa 2024. (Ei koskenut asiakastietojärjestelmää.)

Työhyvinvointiin satsattiin kehittämis- ja virkistytymispäivällä. Tämän lisäksi tekemällä Pulse-työhyvinvointikysely. Tiimivastaavien toimenkuvia alettiin laajentaa asiakastyön vastuualueesta tiimien esihenkilöiksi yksiköittäin, jolloin heille siirtyi osin henkilöstöhallinnollisia asioita.

Turvallisuuteen satsattiin seuraavasti: Alkusammutus- ja väkivallan ennaltaehkäisy sekä hallintakoulutukset toteutettiin 2024 sekä keväällä että syksyllä. Hälytysjärjestelmä uusittiin ja tehtiin kehittämistoimenpiteenä säännöllisiä tarkistuksia toiminnan varmistamiseksi. Poistumisharjoitukset olivat kuukausittain.

Asiakaspalaute

Asiakaspalvelukyselyt 2024 tehtiin aikavälillä loka-marraskuu tiimien esihenkilöiden ja omaohjaajien toimesta. Kysely toteutettiin yksikön Ipadilla Villa Auran tapaamisissa, jakamalla verkkolinkkiä sähköpostitse tai qr -koodilla, jotta vastaajat voisivat valita itselleen sopivimman tavan vastata Surveypalilla toteutettuun kyselyyn. Arviointiasteikkona käytettiin 1-5 ja vapaata tekstikenttää.

Läheisten ja huoltajien palautteessa ilmeni lähes 80 %:n arvioineen saaneensa hyvin tai erittäin hyvin apua tilanteeseensa. Kaikkien läheisten pyydetyt arvioinnit sijoittuivat keskiarvoltaan asteikolle 3,4 - 4, jonka koemme olevan hyvä tulos ja korkeimmallakin arvosanalla oli annettu yksittäisiä vastauksia. Tässä yhteydessä tulee huomioida, etteivät kaikki vastaajista ole vapaaehtoisesti halunneet lastaan lastensuojelulaitokseen tai huostaan. Lasten kehitysviiveiden vuoksi tavoitteellisuuden, käytöksen muutosten ja aikaansaannosten näkyminen lapsen kasvaessa on joka tapauksessa hidasta. Tästä huolimatta työskentelyn tavoitteellisuus ja työntekijöiden ammattitaito saivat hyvän arvioinnin. Edellisestä vuodesta säännöllinen yhteydenpito oli toteutunut aiempaa paremmin. Osa toivoo vielä enemmän osallistumista lapsensa asioihin ja lisää yhteydenpitoa. Sairauspoissaoloista ja lomista johtuvien lyhytaikaisten sijaisten lukuisa määrä oli otettu esille yksittäisessä sanallisessa palautteessa. Sanallisessa palautteessa tuotiin esille, miten hankala huoltajan on pysyä tietoisena ”kärryillä” eri toimijoiden kesken, sillä neuropsykiatriset lapset käyttävät useaa palvelujärjestelmää yhtäaikaaisesti.

Kritiikkiä annettiin yleisellä tasolla toiminnalle sekä hyvinvointialueen järjestelmälle, jossa pitäisi olla itsenäistymisvaiheessa pidempi pehmeä lasku ja tutustumiskäyntejä sijoituksen päättyessä tuettuun asumiseen tai palveluasumiseen. Todettakoon, että vapaita jatkoasumispaikkoja saatiin hyvinvointialueiden järjestämänä vuonna 2024 vasta hyvin lyhyellä siirtymäajalla hankalan saatavuuden vuoksi.

Tehdyt seurantahavainnot

Läheisillä on aikaa useimmiten eniten yhteydenpitoon iltaisin silloin, kun ohjaajilla on kaikkein kiireisin aika lasten kanssa toiminnoissa noin klo 20.30 saakka. Kun lapsen päivittäinen huolenpito siirtyy ohjaajille, niin huoltajien tai läheisten yhteydenpitoon käytettävissä oleva aika lisääntyy samassa suhteessa iltaisin. Tuota lasten kanssa tärkeää läsnäolon aikaa ei voida juuri tuolloin käyttää pitkiin puhelinkeskusteluihin huoltajien kanssa.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

Läheisten kohdalla jokainen omaohjaaja kysyy, miten usein ja miten paljon läheiset haluavat yhteydenpitoa. Samoin tulee kysyä yhteydenpitoon molemmille osapuolille sopiva ajankohta ja tähän asiaan tulee etsiä ratkaisuja.

Informoidaan läheisiä eri terveydenhuollon palvelujärjestelmien toiminnasta asioiden ollessa ajankohtaisia, kuten lähetekäytännöistä, moniammatillisesta verkostotyöskentelystä ja vastuista. Nämä tahot ovat yleisimmin osa sijoitettujen lasten terveydenhuoltoa: kouluterveydenhuolto, perusterveydenhuolto, lastenneurologia, lasten- ja nuorisopsykiatria, neuropsykiatria ja vaativat vammaispalvelut. Varmistetaan, onko läheinen ymmärtänyt asian.

Toimenpiteiden seuranta ja johtaminen on asuinyksiköiden tiimien esihenkilöillä. Vastuussa omaohjaajat ja tiimien esihenkilöt.

Lyhytaikaisten sijaisten käyttöä pyritään palveluvastaavan toimesta 2025 vähentämään tekemällä sijaisille työsuhteita ja lisäämään resurssia, jolloin ei tarvita jokaiseen poissaolopäivään sijaista.

Sijoitetuille lapsille

Lasten palaute oli myönteistä suurimmalta osalta, sillä 66 % lapsista oli melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Lapsista 20 % vastasi neutraalilla vastauksella ja vain yksittäisiä vastauksia oli tyytymättömiä. Näiden laskennallinen keskiarvo nousi vahvasti yli melko tyytyväisen. Nämä lapset toivat esiin tyytyväisyyttään omaohjaajiinsa ja pitivät yleisesti ohjaajia kivoina. Lapset arvostivat sitä, että on kavereita ja asioita hoidetaan hyvin. Turvallisuuden tunteeseen liittyen lapset toivoivat, etteivät muut lapset kiusaisi, paiskoisi ovia tai huutaisi niin paljoa. Avoimissa vastauksissa oli asioiden hoitamiseen sekä muiden lasten raivokohtauksiin puuttumiseen oli yksittäisiä tyytymättömyyksiä.

Tehdyt seurantahavainnot

Lasten turvallisuuteen tulee jatkossakin kiinnittää lisää ennakoiden huomiota. Lapsia tulee suojella väkivallan uhalta ja uhkaavalta käytökseltä. Tulee huomata, että kyselyajankohtana oli hiljattain sijoitettu vahvasti aggressiivisuudella oireilevia lapsia, jolloin muita saattoi pelottaa ovien paiskominen ja huutaminen. Äkkipikaisesti suuttuvien lasten kanssa tulee ennakoida siirtymät, koulukuormitus, läheisten kontaktien vaikutus, väsymys ja nälkäisyys raivokohtausten hillitsemiseksi, jotteivat pelota muita lapsia.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

Jatkuva kehittäminen ohjaustyössä on tiimien esihenkilöiden vastuualueena. Ylläpidetään hyviä käytäntöjä siirtäen niitä uusille työntekijöille ammattitaidon vahvistukseksi. Näitä käsitellään viikoittain tiimeissä tiimien esihenkilöiden toimesta ja kuukausittain palveluvastaavan johdolla.

Tilaaajilta eli lapsen asioita vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä

Vastauksia tuli vain hyvin vähäinen määrä, jolloin ei voida tehdä koko toimintaa koskevia johtopäätöksiä. Suosittelemiseksi oli 100, hinta-laatusuhde koettu hyväksi ja erilaisten vastausten keskiarvo nousi vahvasti melko tyytyväiseksi. Menetelmät ja tavoitteellisuus tulivat palautteen mukaan erittäin hyvin esiin. Yhteistyö, työntekijöiden tarvittava osaaminen, yksilöllinen tarpeiden vastaaminen, asiakaslähtöisyys sekä avun ja tuen antaminen olivat arvioitu parhaimmiksi.

Kehittämistoimenpiteet, toimenpiteet ja vastuuhenkilöt palvelun tilaajien asiakaspalautteeseen

Todettakoon, että tilaajien palautteet olivat erittäin hyviä. Jatkossa tulee panostaa siihen, että vastauksia saadaan lukumääräisesti enemmän. vastuuhenkilöinä ovat tiimien esihenkilöt, jotka ovat eniten tekemisissä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Henkilöstöpalaute

Henkilöstölle tehtiin syksyllä 2024 Pulse -työhyvinvointikysely, joka tehdään kahdesti vuodessa.

Tehdyt seurantahavainnot

Työilmapiiri, työpäivän mukava aloittaminen ja työssä jaksaminen oli parantunut ja vastauksien arvioinnit olivat nousseet edellisestä kevään 2024 kyselystä. Työn sujuvuuteen, esihenkilöiden työhön, toimintatapoihin sekä sähköisiin järjestelmiin tulee kiinnittää edelleen huomiota. Työssä jaksaminen oli yleisesti samassa linjassa Hoivatien vastausten kanssa. VillaAuran benchmarking -vertailussa NPS-suosittelemasteikko oli erinomainen kysymyksessä ”suositteletko Hoivatietä työnantajana?”.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

Johtamisessa kiinnitetään huomiota työn sujuvuuden parantamiseksi kyselyn vastausten mukaisesti sekä palveluvastaavan että tiimien esihenkilöiden toimesta.

Toimenpiteiden seuranta

Seuranta kesän alussa seuraavasta Pulse -kyselystä.

Poikkeamat

Tehdyt seurantahavainnot

Käytössä on poikkeamien seurantajärjestelmä, johon ilmoitetaan hyvin poikkeamia ja sellaisista asioista, joihin tulee kiinnittää huomiota toiminnassa. Poikkeamien ilmoittamiskynnys on onnistuttu pitämään matalana ja ilmoituksia tulee noin kolmeltakymmeneltä työntekijältä kuukausittain yleensä noin 15-20 kpl. Vakavia poikkeamia ei ole työntekijöiden toimesta tarvinnut tehdä seurantajaksolla.

Poikkeamia tulee erityisyksiköstä lukumääräisesti eniten lasten väkivaltaisuudesta henkilökuntaa kohtaan ja kyseessä ovat lievät työtaturmat. Useimmiten trendissä näkyy uuden lapsen sijoituksessa asuinyksikköön huonovointisena. Sijoitusperusteena erityisyksikköön on vaikuttanut usein nimenomaan väkivaltainen käytös joko kotona tai sijaishuollossa.

Asiakkaisiin liittyvien riski-ilmoitusten määrä on saatu pysymään alhaisena, joka kertoo henkilökunnan ennakoineista tilanteista. Ja näiden ilmoitusten sisällöt olivat lieviä välikohtauksia, joita sisarusten välillä voisi tavallisessa kodissakin sattua riitaantuessa tai esimerkiksi kaatuessa.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

Ilmoituksia käsitellään itsekriittisesti edelleen tiimikokouksissa ja arjessa tiimien esihenkilöiden ja palveluvastaavan toimesta. Lääkehoidon osalta vastuusairaanhoidajalla on vastuutehtävä kehittämistoimiin. Siirretään asioita perehdytykseen ja opastetaan poikkeamailmoitusten tekemiseen. Näiden saatujen ilmoitusten perusteella suunnitellaan yhdessä arkeen kehittämistoimenpiteitä tai tarvittaessa tiukennetaan seurantakontrollia.

Toimenpiteiden seuranta

Seuranta kehittämistoimenpiteistä tehdään kuukausittain. Kokonaisseuranta kesän 2025 alussa vastuuhenkilöiden toimesta.

Valvonta- ja ohjauskäynti

Villa Auran valvonnan reaktiivisen valvonnan päättämiskäynti tehtiin sijaintihyvinvointialueen tarkastajien toimesta 2.10.2024. Aiempi Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tarkastus tehtiin reaktiivisesti 13.9.2023, johon tämä käynti oli jatkoseurantana. Käyntiin osallistuivat tiimivastaavat sekä palveluvastaava ja palvelupäällikkö. Ennalta tarkastettiin henkilöstön riittävyys koulutuksineen toimiluvan mukaisesti ja hankittuine täydennyskoulutuksineen sekä lastensuojelun työkokemusvuodet. Henkilöstöluettelo tarkastettiin kolmesti vuoden aikana. Samoin ennakkomateriaalit rajoittamistoimenpidetilastosta ja eri dokumenttien ajantasaisuudesta pyydettiin etukäteen. Tarkastuskäynti 2.10.2024 tehtiin vuonna 2024 voimaan tulleen valvontalain perusteella. Käynnillä tarkistettiin yleistasolla lääkehoitoa, tiloja ja edellisiä asiakaspalautteita. Omavalvontasuunnitelma tarkastettiin kokonaisuudessaan ja siitä annettiin ohjaavaa palautetta. Valvonta todettiin päättyväksi.

Tehdyt seurantahavainnot

Omavalvontasuunnitelmasta 2024 annettiin kaksi lievää poikkeamaa, jotka liittyivät valvontalain mukaiseen omavalvonnan seurantakäytäntöön ja muuttuneisiin lakiviitteisiin.

Henkilöstötilanne todettiin ajankohtaisesti vahvana. Positiivisia havaintoja tehtiin yhteensä viisi kappaletta toimintaa määräävistä arvoista, omavalvonnan läpinäkyvyydestä internetsivustolla, hyvän kohtelun suunnitelman selkeydestä ja lapselle ymmärrettävyydestä, rajoittamistoimenpiteiden ohjeiden kattavuudesta sekä epäasiallisen kohtelun määrittelyesimerkeistä. Ohjauksellisia kehittämissuosituksia tehtiin muutama liittyen seuraavien omavalvontasuunnitelmien tekstien ja ohjeistusten tarkennuksiin.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja kehittämistoimenpiteiden seurannasta kolme kertaa vuodessa huolehtii palveluvastaava ja hän ottaa henkilökuntaa mukaan päivitystehtäviin erityisesti vastuualueittain, kuten turvallisuus, lääkehoito ja tiimien esihenkilöiden vastuut. Päivityksiin korjataan lievät poikkeamat ja huomioidaan annetut kehittämissuosituksset.

Toimenpiteiden seuranta

Seuranta tehdään vastuullisten henkilöiden toimesta ja käsitellään tiimeissä omavalvonta-asioita. Seuraava seurantaraportti kirjataan kesällä 2025 palveluvastaavan toimesta.

Auditointi/omavalvontapäivä

Tehdyt seurantahavainnot

Lääkehoidon sisäinen auditointi tehtiin 25.10.2024. Lääkehoidon auditoinnissa kiinnitettiin huomiota omavalvonnallisiin asioihin lääkehoidossa, avattiin lääkehoidon prosesseja ja tarkastettiin lääkehoitosuunnitelma 2024. Yksikössä auditointiin omavalvonta, lääkkeiden varastointi, asianmukainen säilytys, jakaminen ja antamisen liittyvät käytänteet. Auditoinnin päätöspalaveri pidetään helmikuussa 2025.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

Lääkehoitosuunnitelman päivitys vuodelle 2025 annettujen kehittämissuositusten mukaisesti. Korjataan lääkehoidon auditoinnin annetut lievät poikkeamat vastuusairaanhoidaja Niemen toimesta tai ohjeistuksella. Palveluvastaava valvoo toimenpiteiden etenemistä. Lääkeluvat pidetään ajantasaisina.

Toimenpiteiden seuranta

Seuranta tehdään Lääkehoitosuunnitelmaa päivitettäessä helmikuussa 2025 ja tarkastellaan keväällä 2025 toimenpiteiden etenemistä.

Päivitetty 31.12.2024 Varhan tarkastuksen lievien poikkeamien, osan kehittämissuosituksen sekä lakiviitteiden osalta.

Päivitetty 31.1.2025 kehittämissuosituksen ja niiden arvioinnin osalta 9-12/2024.

Tiina Virtanen, palveluvastaava