

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Sijaishuollon erityisyksikkö Villa Aura

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	7
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	8
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	10
3.3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.3.2	Toimitilat ja välineet.....	15
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	18
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	19
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet.....	20
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	22
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ..	25
4	Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi	33
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	33
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	34
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	35
4.4	Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti	36
5	Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen.....	37

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

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

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Arjessa kuuleminen toteutuu siten, että jokaisen lapsen oma persoona saa näkyä omanlaisenaan huolimatta arjen tuomista useista haasteista. Kuuleminen toteutuu lapsen kanssa yhdessä toimien ja antaen tehdä tai tarjoten valintoja, mikäli lapsi ei omatoimisesti kykene tuomaan omaa mielipidettään julki. Käytämme myös puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä, jotta lapsi ymmärtäisi ja tulisi ymmärretyksi. Vanhempien ja läheisten kuuleminen ja yhteistyö toteutuu viikkosoinneissa, kotikäynneillä, vierailujen sekä juhlien 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 omatoimisesti ja hoitamaan omia asioitaan kehitystaso huomioiden. Lasten kanssa pidetään vähintään kuukausittain ”lasten kokouksia”, joissa lapset saavat tasapuolisesti pohtia esimerkiksi tulevia itse valmistettavia ruokia, tulevia tapahtumia, suunnitelmia ja niihin osallistumista, leffailtojen valintoja ym. yhteisöllisyys huomioiden sekä muuta lapsen arkielämään liittyvää. Lapsen osallisuus ja mielipiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Salassapidettävistä asioista ei keskustella näissä kokouksissa. Vanhempien ja läheisten osallisuutta tuetaan kutsumalla heidät lasta koskeviin juhliin, palaveriin ja tarvittaessa avustamalla myös vanhempia ja läheisiä palaverissa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa kuulemme vanhempien mielipiteitä.

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

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

Arvot ja Hoivatien tapa toimia

Uskomme siihen, että arjen pienten tavallisten asioiden sujuminen rakentaa luottamuksellista suhdetta. Kun luottamus on syntynyt, voidaan löytää merkityksellinen suunta työskentelylle ja tekemiselle. Tätä kautta työn vaikuttavuus vahvistuu ja se kantaa lapsen tulevaisuuteen. Toimintamme perustuu Hoivatien arvoihin:

Tavallisten asioiden voima

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

Luottamuksellinen suhde

Luottamukselliset suhteet työyhteisössä luovat turvallisuuden tunnetta kaikille, antavat voimaa tiukoissakin tilanteissa jatkaa ja onnistua. Tämä voima kantaa lapsen sijoituksen onnistumiseen. Luottamuksellinen suhde lapsen, läheisten ja omaohjaajan välillä on työn onnistumisen perusta ja edellytys

Merkityksellinen suunta

Työn merkityksellisyydestä on tullut yleisesti arvo työntekijöille 2020-luvulla. Rekrytoinneissa haastateltavat kertovat usein sen vaikuttavan töihin hakeutumiseen lastensuojelulaitokseen. Merkityksellinen suunta tekee työstä mielekäästä ja vaikuttaa myönteisesti lapsen kehittymiseen sekä luo uskoa tulevaisuuteen. Kun kerromme Villa Auran työn merkityksellisyydestä, saamme ammatillisesti osaavia ja sitoutuneita työntekijöitä.

Vaikuttava työ

Villa Auran työntekijöiden vaikuttava työ tehdään näkyväksi dokumentoimalla lapsen kasvussa ja kehityksessä tapahtuneet muutokset. Työn vaikuttavuutta arvioidaan vaikuttavuuden arviointimittarilla 3x10D ja RAI.

Vastuu huomisesta

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

Hoivatien toimintaperiaatteet eli Hoivatien tapa toimia

Hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskyvykäs ja ammattitaitoinen henkilöstö on Hoivatien toiminnan perusedellytys. Jokaisen työntekijämme tulee olla tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä tietää vastaavansa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä. Rakennamme erinomaista työntekijäkokemusta positiivisella johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämisellä. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstötyytyväisyyttä hyvinvointialueiden sopimusvaatimusten mukaisesti. Tulosten perusteella suunnittelemme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta. Olemme sitoutuneet toiminnan jatkuvaan parantamiseen, johon myös riskienhallinnalla pyritään.

Ymmärrämme asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita. Hoivatie tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä noudattaen. Toimintamme on Hoivatien arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti sekä taloudellisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

Omavalvontasuunnitelma on Villa Auran aulassa lasten ja läheisten luettavissa. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta, julkaisemisesta Hoivatien internetsivustolla ja työntekijöiden ohjaamisesta sekä tiedottamisesta kuukausitiimeissä vastaa palveluvastaava Tiina Virtanen. Lasten ja perheiden palvelujen palvelujohtaja Riitta Rämö osaltaan valvoo dokumentoinnin toteutumista riittävän laajasti ja laadukkaasti. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain palveluvastaavan toimesta. Toiminnan seurantaraportointi päivitetään tammikuussa, toukokuussa ja syyskuussa.

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

Asuinyksikköjen tiimin esihenkilöillä Elli Virtala-Fröbergillä Kunnarissa, Jenniina Poimelalla Kopparissa, Lotta Sundilla Jokerissa on toimenkuvansa puolesta erityistä vastuuta perehdyttää työntekijöitä, käsitellä suunnitelmaa tiimien kanssa, valvoa omavalvonnan toteutumista sekä edistää poikkeamien vähenemistä kehittämistoimin. Vastuusairaanhoitajilla Pauli Niemellä ja Laura Niileksellä on toimensa puolesta turvallisen lääkehoidon kokonaisuuden huolehtimisvastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen, lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus, riskien ennakoiminen ja omavalvonnallinen seuranta sekä toimivat terveydenhuollon osaajina. Nimetyillä turvallisuuskoordinaattoreilla Taru Rantamäellä ja Christine Salmisella on myös tehtävänänsä ennakoida henkilökunnalle asiakasturvallisuuden ja työturvallisuuden riskejä, osallistua turvallisuusedokumentointiin, esiintuoda turvallisuuteen liittyviä havaintoja esihenkilöille, kannustaa poikkeamien raportointiin ja edistää toiminnallaan niiden vähentämistä. Ympäristökoordinaattorina toimii Heidi Sala-Ekiz, joka ohjaa ja toimii ympäristöasioiden sekä kierrätyksen yhteyshenkilönä. Henkilökuntaa osallistetaan mahdollisuuksien mukaan päivityksiin sekä tiimikeskusteluissa

tuotuja asioita tuodaan omavalvontatoimenpiteiksi. Kaikki toimintaa Villa Auran koskevat suunnitelmat ja ohjeistavat dokumentit on listattu työntekijöille sijaintipaikkoineen ja vastuuhenkilöineen omavalvontasuunnitelman loppuun yhteen nimettyyn liitteeseen **dokumentin hallinta**. Kaikkien työntekijöiden on vähintään vuosittain perehdyttävä päivityksiin ja ne ovat saatavilla sähköisesti.

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

Riskienhallinnan kokonaisuuden vastuu ja johtaminen on jaettu organisaatiossa eri tasoille.

Kokonaisvastuu on Hoivatien *johtoryhmällä*, jolla on käytettävissä tuekseen organisaation alaisia sekä ulkopuolisia asiantuntijoita. Asiantuntijoiden osaaminen varmistaa päätöksiin olevan laillisia ja suosituksiin perustuvia sekä ajantasaisia perusteluineen. Asiantuntijat toimivat konsultaatioapuna yksiköille ja auttavat riskienhallintaan liittyvässä dokumentoinnissa sekä auttavat selvitystyössä. He huolehtivat työryhmissä yksiköiden kanssa yleisohjeet, joilla riskejä minimoidaan ja annetaan ohjeistukset työntekijätasolle. Riskien arviointia palvelutoiminnalle arvioidaan kuukausittain johtoryhmätasolla. Riskienhallinnan johtaminen perustuu tiedolla johtamisen käytäntöihin, mittarointidataan ja palvelutoiminnalle asetettuihin vaatimuksiin. Riskien hallintaa omavalvonnallisesti organisaatiotasolla kehittää ja valvoo palvelujohtaja. Riskejä omavalvonnallisesti seuraavat ja ohjeistavat laatupäällikkö, lapsioikeuden juristi sekä terveydenhuollon erityisasiantuntija. Omavalvonnallisesti yksikön riskiarviota tehdään kvartaalikeskusteluissa palvelujohtajan vetämänä sekä erillisinä laatupäällikön johtamina omavalvontapäivinä. Kuukausittain kokoontuu lastensuojelulaitosten johtoryhmä, jossa arvioidaan riskejä, jaetaan hyviä käytäntöjä sekä toimivia ratkaisuja.

Yksikkötasolla riskien hallinnan kokonaisuudesta vastuuasema on Villa Auran palveluvastaavalla. Vastuutehtävän mukaisesti myös tiimien esihenkilöillä sekä vastuusairaanhoidajilla.

Jokaisella työntekijällä on työtä tehdessään vastuu huomioida, informoida ja minimoida riskejä. Kaikkien työntekijöiden tulee käyttää tuekseen ja noudattaa Hoivatien riskienhallinnan ohjeita sekä omavalvonnallisia dokumentteja IMS-järjestelmästä ja osallistua tiimitasolla riskien hallinnan kehittämiseen. Riskienhallintaa arvioidaan omaohjaajatyöskentelyssä lapsen kanssa, tiimityöskentelyssä viikoittain työryhmässä tiimien esihenkilöiden johtamana ja koko työtiimin kanssa kuukausittain palveluvastaavan johtamana. Lisäksi on lääkehoidon riskien arviointi vastuusairaanhoidajien toimesta terveydenhuollon asiantuntijan tuella. Turvallisuuskoodinaattorit arvioivat tiimit laatupäällikön organisoimana. Riskienhallinnan ja osaamisen tukena on Hoivatien erityistyöntekijöitä, joiden työn tavoitteena minimoida turvallisuusriskejä sekä olla kehittämässä toimintaa havaintojen ja poikkeama-arviointien mukaisesti.

Yksikön vastuuhenkilönä toimiva palveluvastaava ja tiimien esihenkilöt vastaavat siitä, että hyvinvointialueiden puitesopimuksen, palvelukuvausten tai asiakaskohtaisen sopimuksen mukainen palvelusisältö toteutuu arjessa.

Hoivatie Oy:n Villa Auran lastensuojelupalveluja hankkineita hyvinvointialueita ovat Varha, Satakunta, Pirkanmaa (Pirha), Länsi-Uusimaa (LUVN), Vantaa-Kerava (VaKe), Kanta-Häme ja Päijät-Häme. Kaikilta hyvinvointialueilta on mahdollista hankkia palvelua. *Hyvinvointialueiden sopimukset* määrittävät erityistason laitoshoidon laatuvaatimukset, henkilöstön määrän eli vähimmäismitoituksena 1,3 työntekijää / asiakaspaikka sekä vaadittavan sisällön yhdenvertaisesti ja kattavasti. *Valvontalaki* määrittää yleisesti vaatimukset ja valvontaviranomaiset valvovat laitospalvelujen toteuttamista säädösten mukaisesti. Työntekijöille on tiedotettu kehittämissäpäivillä hyvinvointialueiden antamat palvelukuvaukset, ne ovat sähköisesti luettavissa Hoivatien intranetin kautta työntekijätunnuksin kirjaututtavassa Therefore sopimusjärjestelmässä, ja heidän tulee tuntea sopimusten keskeiset vaatimukset.

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

- ✓ Ruuantoimitus: Mehiläinen Ateriaali Oy
- ✓ Siivous- ja pesulapalvelut: SOL siivouspalvelut ja pesulapalvelut
- ✓ Kiinteistöhuolto: Akseli Kiinteistöpalvelut
- ✓ Apteekkipalvelut ja annosjakelupalvelu: Skanssin Apteekki
- ✓ Konsultoiva lääkäripalvelu: PedHed, Olli Honkinen, Lääketieteen tohtori, lastenneurologi, lastenlääkäri
- ✓ Työterveyshuolto: Terveystalo Oy
- ✓ Työnohjaus: Pekka Lyytinen, Muutosloki Ay
- ✓ Jätehuolto: Remeo Oy
- ✓ Vartiointi ja turvallisuusjärjestelmä: Securitas

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

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

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

	suunnittelu yhteistyössä lapsen etu huomioiden	
--	---	--

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Varautuminen: Varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön toiminta kaikissa turvallisuustilanteissa.

Normaaliolot: Häiriöt ja uhkat voidaan torjua tai käsitellä normaalein riskienhallinnan keinoin.

Häiriötilanne: Uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä.

Poikkeusolot valmiuslain 1552/2011 mukaan:

- Erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila
- Vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.
- Väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat
- Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys, sen uhka, joka vaatii valmiuslain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista ja niiden välitön jälkitila

Hoivatien **valmiussuunnitelmassa** kuvataan, miten häiriöihin ja uhkiin varaudutaan, miten häiriötilanteisiin tai poikkeusoloihin varaudutaan sekä miten niissä toimitaan. Se on luettavissa työntekijöille IMS-järjestelmässä *Turvallisuus* -kansiossa. Valmiussuunnitelman tarkoitus on varmistaa asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ja yhtiön toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Varautumisella varmistetaan palvelujen jatkuvuus kaikissa tilanteissa mahdollisimman hyvin. Hoivatie varautuu uhkiin ja poikkeuksellisiin tapahtumiin ja häiriöihin, joiden hallinnassa edellytetään viranomaisten ja yritysten tiivistä yhteistoimintaa. Suunnitelmassa on kuvattu erillinen kriisitilanteiden johtamistapa ja se, kuka saa antaa tiedotteita tai lausuntoja tilannekuvasta. Kriittisimmät toiminnot, joiden toiminta on varmistettava kaikissa tilanteissa:

- Asiakasturvallisuus
- Työturvallisuus
- Henkilötietojen käsittely
- Maksuliikenteen toimiminen.

Villa Auran valmiussuunnitelmaan on kirjattu työntekijöille yksikkökohtaiset ohjeet äkillisiin uhka- ja riskitapahtumiin, päivystysnumerot, suuronnettomuustilanteet, väestönsuoja-asiat, evakuointi, voimakkaat luonnonilmiöt, tietoliikennehäiriöt, useisiin kohdistuva väkivallanteko ja riskinarviointi. Työntekijöiden on tutustuttava valmiussuunnitelmaan, joka löytyy myös IMS-järjestelmästä. Toiminnan on jatkuttava poikkeustilanteista huolimatta. Valmiussuunnitelman vastuhenkilö on palveluvastaava Tiina Virtanen, p. 044 7341 434 tiina.virtanen@hoivatie.fi

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

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

Villa Auran toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Sähkökatko	Akut, patterikäyttöiset valaisimet	Palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori ja ohjaajat
Pidempi kaukolämmön katko. Lämmitysjärjestelmän rikkoutuminen pakkasilla	Lisäpatterit sähköllä ja lisävaatetus. Ennalta huoltotoimien hoitaminen	Palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori, ohjaajat
Ruokahuolto, sähkökatko tai poikkeusolot	72 tunnin kotivara ja sen jatkuva ylläpito. Mehiläinen Ateriaali kuuluu erilliseen huoltovarmuuden toimituksen piiriin, joten ruuan toimitusvalmius on jatkuvaa myös kriisitilanteissa.	Palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori, ruokailausten vastuhenkilöt ohjaajat

Lääkehoito	Yksikössä tarpeellinen määrä lääkkeitä katkoksen ajalle.	Vastuusairaanhoitaja, tiimin esihenkilö, terveydenhuollon koulutetut ohjaajat, palveluvastaava.
Hoito- ja kasvatushenkilökunnan poissaolot	Riittävä sijaismäärä, sijaishankinnat, yksiköiden synnergia ja ennakoiti lomien ajalle	Palveluvastaava tiimin esihenkilöt

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Villa Auran laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat taulukossa.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Turvallisen tavallinen arki	Yksilöllinen tuki ja ohjaus lapselle sekä läheisverkostolle, läheisverkoston kanssa yhteistyö. Turvallinen arki ja lasten tarpeisiin sopiva ympäristö. Sosiaalisen verkoston ylläpito ja vahvistaminen. Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen. Turvallisuusratkaisut, kuten pihan aidat, pihavälineet, ennakoiti. Koneellinen annosjakelu läkehoidossa. Kunnioittava kohtaaminen.	Asiakastytyväisyyskysely (vuosittain ja asiakkuuden päättyessä). NPS palvelujen suositteluindeksi: läheiset, tilaaja (1x/vuosi) DomaCare-kirjaukset Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Lääkepoikkeamaseuranta.	Omaohjaajatoimintamalli, asiakassuunnitelman mukainen perhetyö, vuorovaikutustilanteisiin ja ymmärrystä helpottaviin apuvälineisiin tai toimintatapoihin panostaminen. Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa, osallistava kirjaaminen. Vastuusairaanhoitajan ja turvallisuuskordinaattorin panos. Yhteisöpalaverit eli lasten kokoukset. Hyvän kohtelun suunnitelma. Riskienarviointi. Johtaminen.
Vaikuttava palvelu	Asiakkaan arjen suoriutuminen parane, olosuhteet paranevat, lapsen toimintakyky, arjessa selviytyminen, terveys ja vointi	Terveydenhuollon tekemät lasten kuntoutussuunnitelmat, 3x10D vaikuttavuusmittarit,	Tiimipalaverikäytäntö, kasvatustavoitteiden suunnittelu, omaohjaajatyöskentely.

	kohenee sijoituksen edetessä.	lasten RAI-vaikuttavuusmittari.	Poikkeamaprosessi, kehittämiskohteiden nostaminen.
Vaatimusten täyttäminen	Lastensuojelupalvelu täyttää lakien, sopimusten, viranomaisten ja Hoivatien vaatimukset.	Omavalvonnan seurantaraportointi. Valvontaviranomaisten ohjaus- ja tarkastuskäynnit sekä poikkeamat tai huomautukset. Muistutukset, kantelut.	Vuosikellon toteuttaminen, ulkoinen auditointi ISO 9001sertifikaattiin liittyen omavalvonnan seurantapäivät, omavalvontakyselyt. Käsittely, vastineet ja korjaavat toimenpiteet.
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Hyvinvoivat työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehittävät toimintaa jatkuvan periaatteen mukaisesti.	eNPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi) Vaihtuvuuden seuranta ja henkilöstöanalytiikan informointi henkilöstölle. Sairauspoissaoloseuranta ja työnantajan tukitoimet.	Perehdyttämisprosessi. Koulutussuunnitelma. Toimenkuvat. Vastuut erillisissä tehtäväkuvissa. Kehityskeskustelut. Työnohjaus.

Hoivatie on koulutusmyönteinen organisaatio. Koulutussuunnitelmissa huomioidaan hyvinvointialueiden vaatimukset neuropsykiatriseen osaamiseen, joita koulutetaan yksilöllisesti osaamistason mukaisesti. Ammatillisella osaamisella lasten arkea saadaan vakautettua ja kehitys etenee. Työnantaja varmistaa osaamisen tasoa omin verkkokoulutuksin, jotka kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa sähköisessä verkkoympäristössä Nerossa. Verkkokoulutuksena on jokaiselle suoritettava koulutuspaketti lastensuojelusta ja rajoitustoimenpiteistä, hyvästä kirjaamisesta vuosittain, lääkeshoidon osaamisesta, huoli lapsesta, tietosuojakoulutus vuosittain, kestävä kehitys, työturvallisuuskoulutukset sekä digiohjaajakoulutus.

Hoivatien lapsioikeuden ja vaikuttamistyön asiantuntija Maria Rytönen toimii Hoivatien sijaishuollon yksiköiden juridisena tukena. Hänen tehtäviinsä kuuluu lisäksi varmistaa omavalvonnallisin keinoin, että yksiköiden toiminta ja käytännöt ovat yhtenäisiä sekä voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeistusten mukaisia. Terveystenhuollon asiantuntijana sijaishuollossa toimii Pilvi Palmu, joka kehittää terveydenhuollon ja lääkeshoidon toimintatapoja. Terveystenhuollon asiantuntija tukee vastuusairaanhoitajia ja henkilöstöä työssään siten, että lääkeshoidon käytännöt, osaaminen ja lupakäytännöt toteutuvat ohjeistusten mukaisesti.

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

Villa Auran omavalvontasuunnitelman seurantaraportti päivitetään kolmesti vuodessa. Se julkaistaan soveltuvin osin Hoivatien internetsivustolla lastensuojelun laitoshuollon läpinäkyvyyden vuoksi, jotta palvelua käyttävät asiakkaat läheisineen voivat siihen tutustua. Henkilökunnan on työsuhteen alussa ja sen jälkeen

vähintään vuosittain luettava ja perehdyttävä ajantasaisiin dokumentteihin, jotka sijaishuollon toiminnassa on oltava ja työntekijöiden on ne hallittava. *Liite: Dokumentinhallinta työntekijöille* Hoivatien on säännöllisesti julkaistavat ja intranettiin tallennetut henkilöstöinfot sekä esihenkilöinfot, joissa tiedotetaan linjauksista, rikienhallinnan muutoksista ja toimintatapojen ohjeistuksista organisaatiossa.

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

Turvallisuuteen kiinnitetään Villa Aurassa erityistä huomiota, sillä erityisyksikköjen toimintaan sisältyy riskialttiutta asiakassyistä ja ajoittain kaupunkialueella ulkopuolisten toimesta. Villa Aurassa on nimetty kaksi turvallisuuskoordinaattoria Christine Salminen ja Taru Rantamäki. He osallistuvat 3–4 kertaa vuodessa kokoontuvaan Hoivatien turvallisuuskoordinaattoriin. Se on yhteinen turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumi, paikka jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä sekä juurruttaa yksiköihin ajantasaisia viranomaisohjeita. Erityisyksikössä väkivallan esiintyvyys voi olla suurempaa kuin perustasolla ja vaatii ammattitaidon lisäämistä. Tästä syystä Avekki toimintatapamalli koulutetaan kaikille ensimmäisen vuoden aikana väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Kertaukset järjestetään koko henkilökunnalle vuosittain. Työntekijöille on IMS-järjestelmän Turvallisuus -kansiossa toimintaohje *Uhkatilaisiin ja työpaikkaväkivaltaan varautuminen* väkivaltatilanteiden ehkäisyn ennakoihin toimenpiteisiin, varautumiseen, tilanteissa toimimiseen sekä jälkiselvittelyihin. Omaavontaohjelmassa mainitut lakisäätiset koulutukset järjestetään ja työntekijän vastuulla on seurata oman ensiapukoulutuksen sekä alkusammutuskoulutuksen voimassaoloa.

Yksikön turvallisuuteen liittyviä väkivalta- ja turvallisuusriskejä on mahdollista vähentää eri tavoin ennakkoiden. Tällaisia keinoja ovat rakenteiden, tilojen ja kalustuksen suunnittelu turvallisuusnäkökulma huomioiden, jolloin ei voida ajatella pelkästään sisustuksellista kodinomaisuutta (aistiärsykkeet ja tavaroiden heittelyriski). Asuinyksikön toimiva perehdytys lapsen haastavien tilanteiden hallintaan ennakoinnin toimin vähentää riskejä. Muita yleisiä keinoja ovat henkilökunnalle laaditut turvallisuusohjeet, haastavien- tai konfliktitilanteiden ennakkointi (väsymys tai ylivireystilat, alhainen verensokeri, siirtymätilannehaasteet, kuormittuneisuus, paluutilanteet jne), mielikuvaharjoitteet realistisista riskitilanteista ja varautuminen työvuoro kohtaisiin suunnitelmiin. Ammattitaitoinen tuloksellinen kommunikointi uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kanssa on yleensä mahdollista ja mielekäästä vain oloissa, joissa riskit on minimoitu. Lisäksi mahdollisten turvavälineiden käytön opettelu, hälytysjärjestelyjen suunnittelu sekä säännölliset laitehuollot tarkastuksineen, yhteistyö terveydenhuollon ja muiden ammatillisten tahojen kanssa (viranomaiset).

Ennakoimme ulkoista turvallisuutta eli uhkia, joita voi tulla ulkopuolisten henkilöiden tai tahojen toimesta tai muista akuuteista alueellisista turvallisuusuhkista Turussa (infrastruktuuri ongelmat). Yhteiskunnallisia turvallisuusuhkista varten Villa Aurassa on olemassa omat viranomaishyväksytyt väestönsuojatilat pienemmässä piharakennuksessa, jotka ovat otettavissa käyttöön 72 tunnissa viranomaisen määräyksestä. Käyttöön otosta vastaa palveluvastaava Virtanen ja sen suorittaa huoltomiehet kirjallisen ohjeistuksen mukaisesti. Hoito- ja kasvatushenkilöstö huolehtii lapsista. Villa Aurassa huolehditaan turvallisuuteen liittyvistä välineistä huolto-ohjelmien mukaisesti. Samoin tehdään turvalaitetestauksia viikoittain ja palolaitetestauksia poistumisharjoituksineen kuukausittain sekä alkusammutuskaluston määräaikaishuollot sekä huoltotestaukset viranomais tarkastuksineen vuosittain tai ohjelman mukaisesti. Turvallisuuden osalta palveluvastaavan, esihenkilöiden ja turvallisuuskoordinaattorien tehtäviin kuuluu opastaa henkilökuntaa ja lapsia huomioimaan yksikön palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyviä seikkoja, perehdyttää henkilökuntaa ja asiakkaita mm. säännöllisten poistumisharjoitusten järjestämisen myös lasten kanssa ja turvakävelyiden avulla.

Kaikkien työntekijöiden tulee havainnoida laitteistovikoja, joista on tehtävä vikailmoitukset viivyttämättä joko kiinteistöhuollolle työntekijöiden toimesta qr -koodillisen ohjelman kautta tai tilata erikoistunut huoltoliike esihenkilöiden toimesta. Viikonloppuisin ja öisin niihin vastaavat päivystysnumerot, jotka ovat henkilökunnan saatavilla. Laitteistovikojen ja -häiriö ilmoitusten aikana tulee olla erityinen huomio turvallisuuden takaamisessa, joka on raportoitava työvuoroissa työntekijöille. Ja tarvittaessa lapsille, mikäli aiheuttaa

akuuttia turvallisuusuhkaa kiinteistössä, mutta häiriötilojen vuoksi ei saa liiallisesti huolestuttaa lapsia (esimerkiksi sähkökatkoksen jättämä vikailmoitus, jonka huoltomiehet voivat nollata).

Palvelun laatuun kuuluu olennaisesti asiakkaan hyvä kohtelu ja sen turvaamistoimet. Palveluvastaava on lasten tavoitettavissa arkisin päivittäin ja kiertää asuinyksiköissä yleisesti kysymässä lapsilta kuulumisia, arjen iloja, huolia ja mielipiteitä. Samalla valvoo lasten hyvän kohtelun toteutumista, seuraa asuinyksikön ilmapiiriä, turvallisuusasioiden toteutumista sekä asuintilojen yleissiisteyttä ja korjaustarpeista ilmoittamista. Palveluvastaavalla on oikeusturvakeinoin liittyvä juridinen rooli ottaa vastaan lapsilta tai läheisiltä muistutuksia toiminnasta tai henkilöstön toimintavoista, joten lasten tuntemus ja saatavilla oleminen edistää lapsen oikeuksien toteutumista. Palveluvastaava osallistuu **vuosittain lasten kanssa tehtävään hyvän kohtelun suunnitelmaan laatimiseen** yhdessä tiimin esihenkilön kanssa, jotta lapsilla on luottamuksellinen tilaisuus kertoa mieltään painavista asioista ja kohtelusta sekä kertoa huomaamistaan asioista, joista on iloinen. Tämä on hyvän kohtelun johtamisen ydintä, jotta lapsilla on hyvä olla ja olosuhteet paranevat sijoituksen alkamiseen nähden.

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

Asiakasturvallisuuden kehittäminen ja kasvun myönteinen eteneminen perustuu lapsen tuntemiseen ja tuen tarpeiden säännölliseen arviointiin, lapsen erityistarpeiden huomioimiseen ja hänen elämäntilanteeseensa, jotta hän saa sellaista apua, tukea ja ohjausta, jota hän kulloinkin tarvitsee. Lapset tarvitsevat vahvaa aikuisen ohjausta, turvaa ja huolenpitoa kokoaikaisesti arjessaan ja toiminnoissaan. Mikäli näin ei olisi, niin heidän lastensuojelullinen tarpeensa ei tarvitsisi sijaishuoltoon erityisyksikköä. **Yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään yhteistyönä sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyönä huoltajia kuullen tuen tarpeiden ja asiakassuunnitelman perusteella.** Jokaisen lapsen kohdalla pohditaan yksilöllisesti niitä riskejä ja ennaltaehkäiseviä toimia, jotka liittyvät lapsen arkeen. Miten taataan lapsen turvallisuus ulkoillessa, huomioidaan kehitystaso, impulssikontrolli ja se, miten hän itse kykenee arvioimaan omaan turvallisuuteensa vaikuttavia seikkoja. Tavoitteena on, että lapsi kokee olonsa turvalliseksi. Suhtaudumme lastensuojelulain mukaiseen valvonnan ja huolenpidon veloitteeseen vakavasti. Asiakasturvallisuudessa huomioidaan myös toimintaympäristön erityisvaatimukset ja pyrimme ennakoimaan sitä turvallisen ympäristön luomisella.

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

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

Asiakaspalautekyselyt asiakkaiden kuulemiseksi toteutetaan kahdesti vuodessa sekä aina asiakkuuden päättyessä. Kyselykoosteet välitetään vuosittain hyvinvointialueille sopimusten mukaisesti. Hoivatien verkkosivuilla on jatkuvasti avoin palautteenantokanava asiakkaille.

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

Villa Auran palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle tulee tarvittaessa **ilmoittaa epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta Valvontalain 29 §:n mukaisesti** Hoivatien epäkohtailmoitus -lomakkeella epäkohdan huomattessaan. Työntekijöiden tulee tutustua Valvontalakiin. Ilmoituksen voi tehdä myös suullisesti, jolloin sen kirjaa vastaanottanut henkilö. He ryhtyvät välittömästi selvittämään asiaa ja aloittavat toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi. Tiina Virtanen tai Riitta Rämö ilmoittaa asiasta hyvinvointialueelle ja hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti valvontaan. Mikäli hyvinvointialue on ilmoittanut erilaisen toimintatavan epäkohtien käsittelyssä, niin sitä tulee noudattaa (esim. Pirkanmaa ja Satakunta).

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

IMSissä poikkeamailmoitukset jaetaan viiteen alakategoriaan: Arkityö ja toimintatavat, turvallisuus, tietoturva ja tietosuoja ja lääkehoito sekä alihankkijoiden poikkeamat. Arkityö ja toimintatavat koskevat yksikön arjessa tapahtuvia poikkeavia tapahtumia. Turvallisuushäiriöistä tai todennetuista uhkista tulee tehdä poikkeamaraportti, jotta ne käsitellään aina myös tiimitasolla. Turvallisuus koskee asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden vaarantavaa tapahtumaa esim. asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen työntekijää kohtaan tai asiakkaan tapaturma tai yksikön turvallisuutta vaarantavaa tapahtumaa. Ulkopuoliset uhat raportoidaan myös. Yksikön esihenkilö arvioi vaatiiko asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden tai yksikön turvallisuuden vaarantanut tilanne jatkotoimenpiteitä. Yksikön esihenkilö raportoi palvelujohtajalle, jos tilanne vaatii jatkotoimenpiteitä. Tietoturva ja tietosuoja sisältää asiakastietojen tietoturvaloukkausta ja työntekijätietojen tietoturvaloukkausta. Näihin on reagoitava viivyttämättä, arvioitava poikkeaman vaikutusten laajuus ja oltava yhteydessä tietosuojavastaava Casandra Andersson-Ahoon. Laajoista tietoturvaongelmista on oltava yhteydessä tietohallinnon tukeen tai suoraan tietohallintopäällikkö Juha Alilaan, joka arvioi jatkotoimenpiteet. Lääkehoito sisältää lääkehoidon prosessia koskevat poikkeamat, mutta ei sisällä asiakkaan käytöksestä johtuvia asioita, kuten esimerkiksi lääkkeitä kieltäytymistä, joka kirjataan aina asiakasraporttiin.

Organisaatiotasolla turvallisuuden johtaminen on tärkeä tehtävä. Hoivatien työsuojelutoimikunta käsittelee neljä kertaa vuodessa väkivaltatilanteista tehdyt koosteet. Työsuojelun toimintaohjelmassa annetut tehtävät ovat *työsuojelupäällikkö* Liisa Rumpusen vastuulla. Lasten ja perheiden palvelujen *työsuojeluvaltuutetut* on Pasi Karppinen p. 050 351 5803, joka on Villa Auran nimenomaisissa työntekijäasioissa edustajana. Yleisasioissa voi olla yhteydessä toiseen työsuojeluvaltuutettu Timo Kivelään p. 044 7341 490. Yksikön *palveluvastaava* on vastuussa toimivasta yhteistyöstä turvallisuuskysymyksistä vastaavien viranomaisten kanssa. Yksikölle *nimetty turvallisuuskoordinaattori* huolehtii yksikön palveluvastaavan kanssa palo- ja pelastussuunnitelman määrävuosittaisesta päivittämisestä,

poistumisharjoitusten sekä turvakävelyiden organisoinnista vuosittain, palotarkastuksista 24 kk välein sekä turvallisuusasioiden perehdyttämisestä lapsille ja henkilökunnalle. *Harjoitusten ja turvakävelyiden toteuttamispäivämäärät pitää dokumentoida jokaisen työntekijän kohdalla henkilöstötietojärjestelmässä Mepcossa koulutussuorituksina.* Työnantaja antaa työntekijöille riittävän ajoissa tarpeelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisuuteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista asioista sekä niitä koskevista arvioinneista ja muista selvityksistä sekä suunnitelmista. Näitä asioita käsitellään asianmukaisesti, riittävän ajoissa työnantajan ja työntekijöiden kesken tai heidän edustajansa. (Asetus työsuojelun valvonnasta 17§). Yksikössä tehtiin työterveyshuollon toteuttama työpaikkaselvitys 12.12.2023, joka sisälsi työpaikkakäynnin 7.11.2023. Selvitys tehdään määräajoin (3–5 vuoden välein), joka on tallennettuna IMS-järjestelmään Villa Auran kansioon. Käytössä on turvallisuussuunnitelmaan kuuluva työpaikan vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi, joka päivitetään kerran vuodessa yhdessä työyhteisön kanssa ja on turvallisuuskoordinaattorien vastuualue.

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

Jos lapsi tarvitsee omaisuudelleen tai varoilleen **taloudellista edunvalvontaa**, niin lapsen vastuusosiaalityöntekijä tekee asiasta kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastolle. Näiden edunvalvontojen erilaisuus ja tarve tulee tunnistaa toiminnassa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

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

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

Jokaisella lapsella on oma huone ja oma WC/suihku huoneensa yhteydessä. Huoneet ovat tilavia. Oman huoneen sisustamiseen voi vaikuttaa ja tuoda omia tavaroita. Huoneisiin mennessä koputetaan ovelle ja huomioidaan lapsen ikätaso, huolenpidon sekä yksityisyyden tarve. Huoneisiin muutetaan siinä järjestyksessä kuin huoneita vapautuu. Tuolloin on myös mahdollista vaihtaa huonetta, jos on tyytymätön oman huoneensa sijaintiin. Tai huonetta voidaan vaihtaa, mikäli lapsi tarvitsee enemmän valvontaa tai kestävämmät seinä rakenteet toistuvan rikkomisen vuoksi. Huoneisiin menemistä vältetään ilman lapsen

läsnäoloa lapsen ikä huomioiden (erityisesti teini-ikäiset). Pakollisten huoltotoimien, tavanomaisen huolenpidon, tarkastusten ja kiinteistöstä huolehtimisen vuoksi huoneisiin on lupa mennä ilman lapsen lupaa tai läsnäoloa. Huone ei ole muiden käytössä lapsen ollessa kotiharjoitteluissa, matkoilla tai muun poissaolon aikana.

Lasten kuljetukseen on käytössä kaksi autoa. Lapsia kuljetettaessa on ehdottomasti noudatettava liikennesääntöjä turvallisuuden takaamiseksi, tilannenopeus turvavälineen on oltava hallittavissa, kaikkien on käytettävä turvavöitä. Asiakaskuljetusten mahdollisia riskejä on ennakoitava jo ennen ajoa asiakasnäkökulmasta sekä vaarantavien sääolosuhteiden kannalta, jolloin on huomioitava mahdollinen tuleva tarve pysähtyä kesken ajon, joka ei onnistu moottoritietä käyttäen. Autot ovat hankittu vuosina 2024 ja 2025 leasing -sopimuksella eli ovat uudehkoja. Leasingiin kuuluvat renkaat, kaikki määräaikaishuollot ja määräaikaistarkastukset sekä polttoaineet. Autojen automatiikat ilmoittavat vikakoodeja tai huoltoväli - kilometrimäärien täyttymistä, jolloin jokainen kuljettaja tietää mahdollisesta haitasta tai riskistä ajon aikana. Riskien minimoimiseksi tekniikan osalta ovat nimetyt autovastaavat, jotka huolehtivat tuulilasin pesunesteiden riittävyydestä, auton säänmukaisista välineistä ja sisätilojen turvallisuustarkastuksista. Samoin tilaavat merkkiliikkeistä huollot vikojen ilmetessä sekä ajankohtaisista renkaanvaihtoista. Autovastaavina toimivat Anders Dahl ja Jenniina Poimela.

Terveystarkastus tehtiin toimitiloihin Turun kaupungin suorittamana 14.10.2025. Tilat todettiin toimintaan sopiviksi ja tarkastusväli on 3 vuotta. Tarkastuksessa kiinnitettiin huomiota laitoksen omavalvontaan, rakennusten ilmanvaihtoon, lämpötilaan, valaistukseen, siisteyteen ja sen järjestämistapaan, jätehuoltoon, puhdistettaviin materiaaleihin, kodinhoitotiloihin, keittiötiloihin, veden lämpötiloihin ja kiinteistön yleiskuntoon sekä huoltotoimien järjestämistapaan. Tarkastuslausunnossa todettiin ilman viranomaishuomautuksia, että ne ovat laitostyöhön sopivia. Aiempi terveystarkastus suoritettiin lupatarkastuksena 26.5.2021 Hoivatie Oy:ä perustettaessa. **Palotarkastus** on tehty 24.3.2026 ja tarkastusväliksi Villa Auraan on määritelty kaksi vuotta.

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

Teknisenä ratkaisuna kiinteistössä ovat sähkölukot, jotka lisäävät turvallisuutta erityisyksikössä nopean oven avautumisen vuoksi. Jokainen vastaa henkilökohtaisesti huolellisesta avaimensa säilyttämisestä ja mukanaan kantamisesta, *eikä yleisavainta tai kulkuläpyskää saa lainata lapsille*. Lukkoihin sopii manuaaliavaimet sähkökatkon tullessa. Huollossa on päivystys Lukkotaiturien kautta ja kulunvalvontajärjestelmän huoltaa Schneider (nimenmuutos Teira Finland oy). Palotekniikkatarkastukset kuukausittain, palotaulun hoitajan ja poistumisturvallisuusvalaistuksen kunnan hoitaa Akseli Palvelut. Palotorjuntalaitteiden määräaikaishuollot, automaattiset vikailmoitukset ja korjaukset huolehtii palotorjuntaliike Kauriala, jolla on päivystysnumero. Turvallisuuslaitetietoja ei julkaista.

Lääkinnällisten laitteiden käyttö ja riskit on selvitetty tarkemmin otsikolla 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet.

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

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikön esihenkilöt vastaavat palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatiellä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojavastaavan yhteystiedot. Hoivatien tietosuojavastaava on Casandra Andersson-Aho, 040 8345 530, tietosuojavastaava@hoivatie.fi. Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löytyy tietoa tietosujavaltuutetun verkkosivuilta.

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

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

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

Hoivatiellä on 27.11.2025 päivitetty ja voimassa oleva tietohallinnon laatima **tietoturvasuunnitelma** oman yrityksen käyttöön IMS-järjestelmässä. Se voidaan tarvittaessa luovuttaa viranomaisten tai palveluntilaajan tietoturvaan vastaavien tahojen käyttöön. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö. *Jokainen yksikön työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen* työsuhteen allekirjoituksen yhteydessä, jota on noudatettava myös työsuhteen päätyttyä Hoivatien työsuhteessa saatujen tietojen suhteen. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen. Henkilökunnan tietosuojaosaaminen varmistetaan siten, että Hoivatiellä on käytössä sähköinen oppimisympäristö Nero, jonne on *toteutettu vuosittain päivittyvä tietoturvan sekä tietosuojan verkkokoulutus ja jokainen Hoivatien työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain dokumentoiden suorituksensa henkilöstöjärjestelmään*. Palveluvastaava seuraa koulutusten toteutumista ja suorittamisia sähköisin raportein. Toimintatapa tietoturvaloukkaustilanteissa on ohjeistettu IMS-toimintajärjestelmässä ja raportointi on osa poikkeamaprosessia. Yksikkötasolla tietosuojan toteutumisen ja ohjeiden sekä määräysten noudattamisen seuranta on osa poikkeamaprosessia. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa. Villa Auralla on toiminnalleen ISO 9001 sertifiointi.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare -asiakastietojärjestelmää. Perehdytykseen kuuluu tietojärjestelmien käyttöön opastus. Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työohjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän ongelmakohdissa auttavat Hoivatien pääkäyttäjät Alila ja Andersson-Aho. Hoivatien tietohallinto informoi uusista ominaisuuksista DC 2 käyttöönotossa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden kautta. *Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen* ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava Casandra Andersson-Aho p. 040 834 5530 ja tietohallintopäällikkö Juha Alila p. 050 312 5825. Toiminta häiriötilanteissa on ohjeistettu yksikkökohtaisissa varautumissuunnitelmissa. Ohjeistus ja varautuminen kattavat myös tietoteknisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt. Hoivatilla on tietojärjestelmien toipumissuunnitelma IMS:issä, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain.

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

Hoivatien luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästä luovuttamisesta vastaavat tiimin esihenkilöt ja palveluvastaava. Toiminta tietojen tarkastus- ja luovutuspyyntöjen osalta on ohjeistettu Hoivatien tietosuojavastaavan toimesta. Kun asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon, toimii rekisterinpitäjänä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

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

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tyypillisimpiä infektioita lastensuojelulaitoksessa ovat flunssat ja vatsataudit. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Palveluvastaavan on huolehdittava tai delegoitava vastuusairaanhoidajille asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL. Hygieniä -yhdyshenkilöinä toimivat vastuusairaanhoidajat. Epidemiatapausten hallinnassa ja toiminnan johtamisesta vastaa palveluvastaava. Hoitotoimien ohjeista

vastaavat vastuusairaanhoitajat. Konsultaatiota on saatavissa Varhan hygieniayhdyshenkilöltä, joka toimii Tyksissä.

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

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

Villa Aurassa on ISO 14001 ympäristöstandardi. Yksikön **jätehuollon toteuttamisessa** huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. Villa Aurassa on erillinen lukittu jätteenkeräyspiste polttokelpoiselle jätteelle, kartongille, paperille, muoville, metallille, lasille ja biojätteelle. Tekstiilijäte laitetaan poltettavaan jätteeseen sillä yrityksiltä ei vaadita tekstiilijätteen kierrätysastioita. Paristot ja SER-jätteet toimitamme asianomaisiin keräyspisteisiin Skanssiin tai Varissuolle ja lääkejätteen hakee Skanssin apteekkikuljetukset, kunnes jätehuollon palveluntuottaja Lassila & Tikanojan jätekuljetusyritys ottaa ne kuljetettavakseen talon jätehuoltopisteestä ja ovelta. Villa Auran ympäristökoordinaattorina toimii Heidi Sala-Ekiz, joka seuraa ja raportoi kirjallisesti kolmesti vuodessa yksikön lajittelun toteutumisesta. Maali- ja liuotinjätteitä ei synny, sillä emme huolla työntekijöiden toimesta itse kiinteistöä, vaan hankimme sen palveluna. Haittaeläinten, kuten sisätiloissa hiiren ja jätehuollon yhteydessä rottien tai asuintiloissa luteiden esiintymistä seurataan työntekijöiden toimesta. Mikäli niitä havaitaan, ehkäistään leviäminen, tilataan palveluvastaavan toimesta tarvittaessa asianmukainen torjuntapalvelu ja tiedotetaan toimista.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

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. Yksikössä on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Yhteinen lääkehoitosuunnitelma ohjaa yksiköiden käytännöt lääkehoidon järjestämisessä. Ohjeet sisältävät muun muassa ohjeistuksia liittyen koulutukseen, perehdytykseen, lupakäytänteisiin, säilytyskäytänteisiin sekä lääkevirheiden analysointiin.

Yksikkökohtaisesti lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikköön nimetyt vastuusairaanhoitajat Pauli Niemi pauli.niemi@hoivatie.fi ja Laura laura.niiles@hoivatie.fi Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai kun tulee muutoksia. Villa Auran edellinen päivitys on tehty ja hyväksytty lääkärin toimesta 26.11.2025.

Vastuu lääkehoidon käytännön toteuttamisesta on yksikön vastuusairaanhoitajalla sekä perehdytyksen saaneilla ja työvuorossa olevilla yksikkökohtaisen lääkeluvan saaneilla työntekijöillä. Jokerissa lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii Laura Niiles. Kopparissa ja Kunnarissa vastuuhenkilönä toimii Pauli Niemi. Toteutumista seurataan poikkeamamenettelyllä. Vastuusairaanhoitajat seuraavat, käsittelevät ja raportoivat asuinyksiköiden lääkehoidon poikkeamia sekä pohtivat lääkehoidon kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön ja palveluvastaavan kanssa. Lääkepoikkeamat kirjataan IMS-poikkeamiin sekä asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Lääkepoikkeamia seurataan yksikkökohtaisesti ja lastensuojeluyksiköiden tasolla. Työntekijöiden tulee seurata lääkevastetta ja mahdollisia lääkkeiden haittavaikutuksia, dokumentoida sekä ja konsultoida tarvittaessa lääkäriä tai päivystävää terveydenhuoltoa. Yksikön annosjakelun vuoksi vähäiseen lääkevarastoon on rajattu kulku, säännelty lukituskäytäntö ja lääkevarauksien varalta lääkekulutusta seurataan omavalvonnallisesti. Mikäli työntekijä hyväksikäyttää

lapsen lääkkeitä, tekee palveluvastaava siitä asianmukaisen ilmoituksen Lupa- ja valvontavirastoon sekä huolehtii työnjohdolliset toimet.

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

Läkehoidon riskeinä ovat haittatapaturmat ja niiden sattuessa asianmukainen toiminta haitan minimoimiseksi. Kyseessä on lääkehoitoon liittyvä lapsen kokemana haitallinen tapahtuma, jolloin on saanut vääriä lääkkeitä tai saanut lääkkeitä poikkeavia oireita tai muu hoidossa tapahtunut virhe. Tämä ei ole varsinaisesti vaarantanut lapsen terveyttä, mutta siitä on tullut haittoja tai esimerkiksi lisäoireita, kuten sydämen tykytykset tai huonovointisuus. Minimoidaan seurauksia jatkoavun tarvetta arvioiden. Jatkotoimena ennaltaehkäisyä koskien keskustelu huoltajien ja lapsen kanssa. Selvitetään lisäksi lapselle ja läheiselle, miten haittatapahtuman tai vaaratapahtuman jatkuminen estetään.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan käytettävää välinettä, materiaalia, instrumenttia, laitteistoa, muuta käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon sekä lievitykseen. Lastensuojelulaitoksessa käytettäviä lääkinällisiä laitteita ovat esimerkiksi kuume- ja verenpainemittari, verensokerimittari, alkometri, haavasidokset, laastarit, kondomit ym. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Lääkinnällisten laitteiden käyttökunnosta ja ajantasaisuudesta vastuussa on vastuusairaanhoitaja, joka perehdyttää käyttöopastuksen työntekijöille. Vastuusairaanhoitaja huolehtii ajantasaisesta laiterakisteristä IMS-järjestelmään Villa Auran kansioon (Tintti laiterakisteri) sekä samalla ylläpitää seurantalistaa kalibroituista laitteista. Vastuuseen kuuluu kalibroida käytössä olevat lääkinälliset laitteet kerran vuodessa tai muun ohjeistuksen mukaisesti (alkometrin käyttökerrat). Verenpainemittari kalibroidaan kolmen vuoden välein. Vanhenemispäiväyksiä on seurattava ja poistettava esimerkiksi haavasidokset käytöstä päiväysten umpeutuessa. Viallinen laite tai tarvike poistetaan käytöstä ja siitä tehdään IMS-ilmoitus. Tilalle hankitaan uusi laite tai tarvike viivyttämättä vastuusairaanhoitajien toimesta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viallisesta lääkinällisestä laitteesta ja tarvikkeesta yksikön palveluvastaavalle ja vastuusairaanhoitajalle, jotka huolehtivat, että asianmukaiset toimet on tehty mahdollisesta vaaratilanteesta. Hankittu laite rekisteröidään Villa Auran laiterakisteriin ennen käyttöönottoa. Lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilöiden yhteystiedot: Pauli Niemi ja Laura Niiles, osoite Vaalantie 23, 20750 Turku

Vaaratilanteella tarkoitetaan lääkinällisten laitteiden tapahtumaa, joka on johtanut tai olisi saattanut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinällisen laitteen: 1) ominaisuuksista; 2) ei-toivotuista sivuvaikutuksista; 3) suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä; 4) riittämättömästä merkinnästä; 5) riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta; 6) muusta kuin 1–5 kohdassa tarkoitettua käyttöön liittyvästä syystä. Lääkinällisiä laitteita ja tarvikkeita koskevasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea, joka on julkaissut määräyksen *1/2023 Lääkinällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen sekä Vaaratilanteessa olleen lääkinällisen laitteen käsittely*. Julkaisussa kerrotaan vaaratilanneilmoituksen tiedot, vaaraluokitus sekä toimintaohje ilmoittamisesta. Vastuusairaanhoitajan tulee tarvittaessa huolehtia ilmoitus laitteisiin liittyvistä tai niistä aiheutuneista vaaratapahtumista Fimean sivustolle. Sääöksissä myös sosiaalihuollon yksiköiden käytännöistä säädetään Lääkinällisistä laitteista annetussa laissa (719/2021).

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Väkivaltainen oirehdinta ja käytös. Henkilökuntaan kohdistuva väkivalta.	Koulutettu, tiimeittäin osaava ja vähintään mitoituksen mukainen henkilökunta. Suunniteltu ennaltaehkäisy, Avekki toimintatapamalli, turvajärjestelyt, terveydenhuollon hoitokontaktien järjestäminen juurisyihin, omaohjaajatyö. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeen, määrien ja toimintatapojen seuranta sekä tiimin esihenkilöiden vastuutoimet. Työkuormituksen purkamiseen jälkipuintikeskustelut, työnohjaus, työterveyshuollon palvelut sekä psyykkiseen että fyysiseen kuormitukseen liittyen.	Palveluvastaava tiimin esihenkilöt turvallisuuskoordinaattorit vastuusairaanhoitajat
Itsetuhoisuus, itsensä vahingoittaminen, itsemurha-ajatukset Vahva psyykkinen oireilu, vaikea ahdistus, psykoottinen oireilu	Itsetuhoisen käytöksen tunnistaminen poikkeavana arjessa: ehkäistään itsensä vahingoittaminen tai oireilu läsnäololla ja hoitotoimilla, kuntouttavalla suunnitelmallisuudella, hoitokontaktien huolehtimisella ja tarvittaessa turvaaminen rajoittamistoimenpiteillä.	Asuinyksiköiden työntekijät arjessa vastuusairaanhoitajat esihenkilöt, palveluvastaava
Nettikiusaaminen, elektroniikan liikkakäytön haitalliset vaikutukset kasvulle, kiusaaminen eri muodoissa	Seurataan kiusaamista omaohjaajatyössä, asuinyksiköiden ohjaustyössä, kirjataan havainnot ja keskustelut, kielletään muiden kiusaaminen lasten kanssa keskusteluissa, valvotaan arjessa riittävästi, opastetaan nettikontaktien hyväksikäyttäjistä tai vaaroista. Huoltajien ja sosiaalityöntekijän kontaktointi, koulukiusaamisessa koulun kontaktointi	Asuinyksiköiden työntekijät arjessa, esihenkilöt, palveluvastaava.
Riittämättömät terveydenhuollon palvelut	Kontaktit hyvinvointialueille, lähetteiden ja palvelupyyntöjen edistäminen, yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa	Palveluvastaava, tiimin esihenkilö, vastuusairaanhoitaja

ja hoitoon pääsy, kuukausien hoitojonot		
Lääkärin aikojen saavutettavuus, viiveet, reseptien uusinnat kontaktien hitauden vuoksi ajoissa, ajoittain lääkesaatavuus.	Aktiivinen tavoittelu, viranomaisnumerojen käyttö, soitot suoraan osastoille, tutut hoitokontaktit ja tehokas viestintä riskitilanteissa.	Vastuusairaanhoitaja, tiimin esihenkilö, omaohjaaja, palveluvastaava
Sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuus ja vaihtuvuus voi vaikeuttaa hoitoon pääsyä hyvinvointialueiden maksusitoumusten osalta suunnitelmallisille osastojaksoille. Hyvinvointialueiden talous.	Tietojen päivittäminen ajan tasalla, johtavien sosiaalityöntekijöiden tietojen ajantasaisuus, tarvittaessa vammaispalvelujen sosiaalityöntekijöiden kontaktointi. Lapsen tarpeiden tiedottamisen ajantasaisuus.	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

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

Toimiluvan mukainen henkilöstömitoitus on 1,5 asiakaspaikkaa kohden ja erityisyksikköjen hyvinvointialueiden puitesopimusten vaatimustaso on alhaisempi 1,3. Henkilöstön riittävyyteen on työvuoro-ohjelmassa automaattinen vahvuuslaskuri, josta voi todentaa riittävän työntekijöiden määrän ja suhdeluvun. Toimessa olevien henkilöiden lisäksi ovat työsopimussuhteiset vuosiloman, perhe- ja palkattomien poissaolojen sijaiset sekä keikkasijaiset äkillisiin sairauspoissaoloihin tai muuhun akuuttiin tarpeeseen. Henkilökuntaresursseja vahvistetaan tarvittaessa uuden lapsen tullessa tai jos muuttunut tilanne sitä vaatii. Lisäresurssihankinta on poikkeuksellista ja se vaatii hyvinvointialueilta erityisjärjestelyjä, eivätkä hyvinvointialueet myönnä sitä kevein perustein.

Toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa olevilla työntekijöillä tulee kaikilla olla pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus sekä riittävä Suomen kielen taito, jotka varmistetaan todisteellisesti. Rekrytoitaessa henkilöstöä kelpoisuusehdoksi määritellään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai AMK-tutkinto. Myös yhteisöpedagogi AMK tai kasvatustieteen korkeakoulututkinnot ovat soveltuvia. Kaikissa asuinyksiköissä on oltava yli puolella korkeakoulututkinto tai siihen rinnastettava aiempi opistoasteinen tutkinto. Samoin jokaisessa asuinyksikössä on oltava vähintään kahdella sosiaalialan korkeakoulututkinto. Kuusipaikkaisissa asuinyksiköissä Jokerissa ja Kunnarissa on yhdeksän työntekijän vakanssia ja nelipaikkaisessa Kopparissa on seitsemän. Toiminnasta vastaavalla johtajalla on sosiaalialan ylempi korkeakoulututkinto.

Jokerissa työskentelee kolme sosionomia AMK, kaksi sairaanhoitajaa AMK, kasvatustieteiden tohtori, viittomakielen tulkki AMK, ja näistä neljällä on myös aiempi lähihoitajan koulutus. Perustutkinnolla työskentelee kolme lähihoitajaa. Jokerissa on kahdella neuropsykiatrisen valmentajan koulutus ja yksi opiskelee vuonna 2026. Neljällä on DKT-koulutus.

Kunnarissa kolmella on sosionomin AMK koulutus, yhdellä sosiaalikasvattajan, yhdellä sairaanhoitaja AMK koulutus. Kunnarissa on kolme lähihoitajaa ja yksi viittomakielen ohjaaja, joka opiskelee yhteisöpedagogiksi AMK. Kahdella on neuropsykiatrisen valmentajan koulutus ja yhdellä DKT-koulutus.

Kopparissa on neljä sosionomia AMK, joista kahdella on myös lähihoitajan tutkinto ja yksi sosiaaliohjaaja. Perustutkinnolla on kehitysvammaisten hoitaja ja kaksi lähihoitajaa, joista yhdellä on lisäksi viittomakielen ohjaajan tutkinto. Kopparissa on kahdella neuropsykiatrisen valmentajan koulutus. Samoin on autismikoulutuksia sekä kommunikaatiokoulutuksia.

Työsuhteissa noudatetaan maksimissaan 6 kk koeaikaa, jolloin voidaan vielä arvioida soveltuvuutta, osaamista ja luotettavuutta. Valinnoissa huomioidaan lastensuojelun lisäksi erityisesti vammaistyön osaaminen, neuropsykiatriaan suuntautuminen tai täydennyskoulutus sekä väkivallan ennaltaehkäisyn osaaminen. Myös määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan ensisijaisesti työntekijöitä, joilla on sosiaali- ja terveysalan tutkinto tai vastaava sekä kokemusta lastensuojelu- tai kehitysvammatyöstä. Määräaikaisiin tehtäviin tai tilapäiseksi tuntityöntekijäksi voidaan ottaa henkilö, jolla on 2/3 osaa opinnoista suoritettu. Tällöin he eivät voi työskennellä työvuorossa ilman pätevän työntekijän ohjausta, eivätkä tee yövuoroja.

Rekrytoinneissa ilmoitetaan sijaishuoltopaikan neuropsykiatrisen osaamistarve. Haastatteleamalla kartoitetaan tarkemmin hakijan osaamista ja soveltuvuutta lastensuojelutyöhön sekä työyhteisöön. Suosituksia tarkistetaan kontaktoimalla. Haastatteluissa tuodaan esille työpaikan luonne ja kuvaillaan yksikön tietosuoja huomioiden työturvallisuusriskeinä vaikuttavia haastavan käyttäytymisen riskejä ja sijoitettujen lasten huomattava tuen tarve. Palveluvastaava varmistaa työsopimusta tehdessään Suosikki- ja Terhikki-rekisteritiedot ja tiedot kirjataan työsopimuslomakkeelle ennen sopimuksen allekirjoittamista. Mikäli rekisteröintiä ei vielä ole ja tutkintotodistus on jo saatu, niin työsopimus tehdään ehdollisena. Palveluvastaava rekrytoi tarvittaessa avoinna oleviin toimiin tai pitkiin sijaisuuksiin sopivia sijaisia, joilta varmistetaan soveltuvat koulutustiedot, työkokemus ja rikosrekisteriote. Villa Aurassa on pitkiä työsuhteita sijaisille, jotta arkipyhä vapaat ja lomat saadaan turvattua tuttujen ja osaavien työntekijöiden myötä. Myös loma-aikana kiinnitetään huomio siihen, että yksiköissä on riittävä ja pätevä henkilökunta.

Työn aloittamisvaiheessa kiinnitetään tiimin esihenkilöiden toimesta huomiota siihen, että noudatetaan vaiheittain Hoivatie perusteellisia perehdyttämisohjeistuksia. Perehdytyksen valmistuttua lomake allekirjoitetaan ja tallennetaan henkilötietojärjestelmään. Asuinyksikön työntekijät perehdyttävät arjen velvoitteisiin, työtehtäviin, toimintatapoihin ja käytänteisiin. On osa omavalvontaa, että työntekijät saavat huolellisen perehdytyksen, heitä kannustetaan rohkeasti kyselemään ja pyytämään tarkempia ohjeistuksia epäselviksi jääneistä asioista. Samoin painotetaan tietosuojaan liittyviä asioita ja riskejä. Toimivalla työvuorosunnittelulla pyritään siihen, että työntekijöiden hyvinvointi toteutuu mahdollisimman hyvin myös vuorotyössä ja työntekijän toiveita huomioidaan kohtuullisesti tasapuolisuus huomioiden.

Työntekijöiden poissaolot ilmoitetaan *aina soittamalla arkipäivinä palveluvastaavalle tai tiimien esihenkilöille*, mikäli ovat työvuorossa (puhelunsiirrot). Viesti ei ole tapa, jolla toimitaan. Iltaisin ja viikonloppuisin soitetaan suoraan *asuinyksikön vuorovastaavalle*, joka arvioi sijaisen tarpeen ja huolehtii sijaishaut sähköisesti, ei soittelemalla sijaishakua. Poissaoloihin on lupa ottaa sijaistyövoimaa riittävä määrä, kun henkilöstön vahvuus alenee ja sijaiselle on tarve, mikäli lasten määrä ei huomattavasti vähene esimerkiksi kotiharjoittelujen vuoksi samanaikaisesti.

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

Lyhytaikaisiin poissaoloihin (esim. sairauspoissaolot) käytetään sijaisjärjestelmän perehdytettyjä sijaisia, jotka tulevat tutuksi lapsille sijaisuuksia tehtäessä. Ensisijaisesti pyritään saamaan koulutettuja ja alan

työkokemusta omaavia sijaisia, jotka perehdytetään. Toissijaisesti otetaan sellaisia, jotka ovat jo olleet opiskelijoina tai kesäsijaisuuksissa ja saaneet perehdytyksen. Kaikille lyhytaikaisillekin sijaisille pyritään järjestämään vähintään yhden päivän perehdytysvuoro vakihenkilökunnan ohessa ja he toimivat asuinyksikön ohjaajien rinnalla opastuksessa. Kaikki lastensuojelupalvelujen tuntityöntekijät on haastateltu sekä heidän rikosrekisteriotteensa selvitetty. Sijaisjärjestelyssä on toimijana ulkopuolinen palveluntuottaja. Henkilöstön poissaoloja ja määrää seurataan sähköisellä seurantaohjelmalla.

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

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Valtakunnallinen pula tai kilpailu sote-alan työntekijöistä.	Harjoittelijoiden ottaminen, palkkausasiat, työsuhde-edut työnantajapolitiikka sekä Hoivatien arvoperustan merkityksellisyyden sekä yhteiskunnallisen yrityksen esiintuominen.	Palveluvastaava Hoivatien johto
Epidemialuonteiset sairaudet ja yhtäaikaisten poissaolot.	Hygieniatason nosto yksikössä, maskien käyttö,	Työntekijät Vastuusairaanhoitajat

	ohjeistukset. Varautuminen työvoimakatoon mahdollisuuksien mukaan ja tarvittaessa ylitöiden tekeminen tilapäisesti toiminnan riskiarvion vuoksi.	Palveluvastaava ja tiimin esihenkilöt
Usein toistuvat sairauspoissaolot ja pitkät sairauspoissaolot	Varhainen tuki. Ohjaaminen työterveyshuollon tuen ja seurannan piiriin sekä tarvittavat tukitoimet. Työkyvyn arvioinnit.	Palveluvastaava, tiimin esihenkilöt palvelujohtaja
Täydennyskoulutuskielteisyys, välinpitämättömyys osaamisen päivittämistarpeille	Verkkokoulutusten helppo saatavuus. Valvonta suorituksista. Ryhmämuotoiset koulutukset.	Palveluvastaava, tiimin esihenkilöt
Työssä jaksamisen vaikeudet. Vaihtuvuus ja alle vuoden pituiset työsuhteet.	Työyhteisön tuki, palkkaussasiat, työolosuhteet, työterveyshuolto, työvuorotoiveiden kohtuullinen toteuttaminen, työnohjaus, tiimikäytännöt, rekrytointi	Palveluvastaava, tiimin esihenkilöt palvelujohtaja

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

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

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

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä

Sosiaaliasiavastaavat hyvinvointialueilla

Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha)

Sosiaaliasiavastaava p. 02 313 2399.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

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

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

Sähköpostitse (ei arkaluontoisia tietoja) sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

Keski-Suomen hyvinvointialue

Jyväskylä

Sosiaalivastaavatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Eija Hiekka

Puh. 044 265 1080

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

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

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

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

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

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

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

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

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

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

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

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

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

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

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

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

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

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

Sähköposti: asiavastaavat@pajatha.fi

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

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

Satakunnan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen
Puhelinnumero 044 707 9131

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

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

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

Terveydenhuollon asioissa on potilasasiavastaava Tyks, Varsinais-Suomen hyvinvointialue

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

Potilasasiavastaavan puhelinnumero 02 313 2399

Soittoaika ma-pe 9–14. Voi jättää myös soittopyynnön, johon vastataan kahden arkipäivän kuluessa.

Muut viranomaiset, joille voi tehdä kantelun epäkohdista tai kohtelusta

Tasa-arvovaltuutetun yhteystiedot

Postiosoite: Tasa-arvovaltuutettu

PL 22, 00023 Valtioneuvosto.

Neuvontapuhelin (maanantai-tiistai klo 9–11, keskiviikko-torstai klo 13–15): puh. 0295 666 842.

Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteystiedot: yvv@oikeus.fi

puh. 0295 666 817. Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

Muistutuksen vastaanottaja, asema ja yhteystiedot

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

Riitta Rämö, palvelujohtaja p.050 5263 968 riitta.ramo@hoivatie.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sijoittamien lasten osalta muistutukset voi tehdä suoraan myös *sosiaalityön johtajalle*.

Postiosoite: Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo, PL 52, 20521 Turku, kirjaamo@varha.fi (ei ole salattu) tai tietoturvallisen suomi.fi asiointikanavan kautta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sijoittamien lasten osalta muistutus lähetään suoraan hyvinvointialueen kirjaamoon. Postiosoite: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere. Sähköpostiosoite on kirjaamo@pirha.fi.

Muistutukseen vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue, ei suoraan palveluntuottaja. Mikäli asiakas, läheinen tai muu henkilö haluaa tehdä muistutuksen, niin palveluntuottaja lähettää sen suoraan Pirkanmaan hyvinvointialueelle, joka ottaa muistutuksen käsittelyyn ja pyytää palveluntuottajalta selvityksen muistutuksen vuoksi.

Kantelun vastaanottaja, asema ja yhteystiedot

Lupa- valvontavirasto

Sähköpostilla: asiakaspalvelu@lvv.fi

Soittamalla: 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Lupa- ja valvontaviraston sivustolta löytyy *sähköinen kantelulomake*, jonka voi täyttää. Kantelun tekemisestä suullisesti voidaan sopia ainoastaan erityistapauksessa. Kantelua ei voi tehdä soittamalla Lupa- ja valvontaviraston asiakaspalveluun.

Oikeusasiamiehen yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi Suojattu

sähköposti: <https://turvaviestit.eduskunta.fi>

Merkitse vastaanottajaksi: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta.

Asiakaspalvelu ma - pe klo 9–15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde)

Valtioneuvoston oikeuskansleri Sähköpostilla: kirjaamo.okv@gov.fi

Valtioneuvoston oikeuskanslerin internetsivustolta löytyy *sähköinen verkkokantelulomake*.

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

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

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

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

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

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Lapsella tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Palvelun tavoitteena on lapsen kehitystason mukainen mahdollisimman itsenäinen elämä. Palvelu sisältää lapsen ympärivuorokautisen palvelun, huolenpidon, kasvatuksellisen ja kuntouttavan näkökulman. Lasta

avustetaan päätöksenteossa, valintojen tekemisissä, arkielämän asioissa, sivistyksellisissä oikeuksissa ja sosiaalisissa suhteissa. Lasta tuetaan osallistumaan kehitystason mukaiseen yhteiskunnan toimintaan ja asiointeihin. Lapsen annetaan olla oma itsensä persoonallisella tavallaan kehitystä eteenpäin tukien.

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

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

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

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

Toisen asteen opinnoissa ja ammatinvalinta-asioissa huomioidaan lapsen lahjakkuudet, kyvyt ja oma mielipide. Tuetaan lapsia kasvamaan persoonallisiksi nuoriksi aikuisiksi erityispiirteet hyväksyen. Lapsille esitetään erityisammattiopistojen tarjontaa ennen valintojen tekemistä ja ollaan koulun tukena ammatinvalinta-asoiden 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 lapsen kehitys kuitenkin vaarantuu omien käyttörahojen vuoksi, esimerkiksi niiden käyttämisellä päihteiden hankintaan, voidaan rahavarat ottaa laitoksen hallintaan tekemällä asianmukainen rajoituspäätös perusteluineen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kysely tehdään myös läheisille ja palvelun tilaajille (sosiaalityöntekijät) vuosittain jakamalla sähköisesti linkki tai palaverien yhteydessä antamalla tablettitietokoneen linkki tai QR-koodilla 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 välttämättä jaksa enää vastata asiakaspalautteita, ja sosiaalityöntekijöillä on kiireinen aikataulu lähteä.

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

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

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

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

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

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

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

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Tällä on tarkoitus ehkäistä vaaratapahtumien syntymistä ja huolehtia palvelun laadusta. Palveluvastaava ja nimettyjen vastuutehtävien henkilöt huolehtivat Hoivatien tiimikäytänteitä hyödyntäen, että toimintatapoja säännöllisesti arvioidaan, niistä opitaan ja tarvittaessa muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Ratkaisuja epäkohtiin mietitään henkilökunnan kesken moniammatillisesti ja työntekijöiden raporteilla. IMS- poikkeamailmoitukset käsitellään kuukausittain asuinyksikköjen tiimissä, jolloin pohditaan kehittämistarpeita.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

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

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

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

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

Avun saannin ja huoltajille ensitiedon antamisen jälkeen **kiinnitetään huomiota ajantasaiseen ja erityisen tarkkaan asiakaskirjaukseen jatkokyselyjä ajatellen**. Kirjaamista tulee tehdä ajantasaisesti, kellontarkasti kellonajat kirjatun, viipymättä, objektiivisesti ja moniäänisesti kaikkien kertoma huomioiden. Kirjaukset tehdään viivyttelämättä muiden osallisten kertomasta asiasta (esimerkiksi silminnäkijät). Samoin työntekijöiden tekemistä toimista asian suhteen ja erityisesti havainnoista akuutin avun tarpeessa olevasta. Myös huoltajien kommentit, huoltajien tukemiskeskustelut tai osallistuminen tapahtumaan kirjataan.

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

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

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

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

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

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 kehittämistarpeita ja asioita, joihin tulee toiminnassa kiinnittää erityistä huomiota. Palautteista voidaan ottaa nostoja toimintasuunnitelmaan seuraavalle vuodelle ja omavalvonnan raportointiin kehittämistoimenpiteet. Asiakaspalautekoosteet toimitetaan hyvinvointialueille saatujen ohjeiden mukaisesti.

Tarkastuskäynneiltä saatu viranomaisohjeistus käydään läpi liiketoiminnan esihenkilöiden johtoryhmässä, millä varmistetaan asian korjaaminen myös muissa yksiköissä. Keskeiset tarkastuskäyntihavainnot kerätään myös toimintajärjestelmässä tallennettuna olevaan yhteisesti jaettuun dokumenttiin jokaisen Hoivatien yksikön toiminnasta vastaavan hyödynnettäväksi.

4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa sijaishuollon erityisyksikön Villa Auran palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista esimerkiksi poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselystä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista. Seuranta tehdään säännöllisesti myös viikkotiimien yhteydessä. Kehittämistarvehavaintoja voi tulla viranomaisten valvonta- ja ohjauskäynneiltä ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista. Villa Auran palveluvastaava vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

Villa Auran vastuuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa seurataan seurantadokumentissa. Seurannan perusteella tehdyt muutokset julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa alla olevassa taulukossa.

Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun 10. pv mennessä

toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun 10. pv mennessä

syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun 10. pv mennessä

Muutoksen ajankohta	Muutokset	Aloittamatta	Kesken	Valmis
Syyskuu 2026	Huoltotoimet poikkeamien perusteella touko-elokuulta.			X
	Turvallisuusohjeistuksen tarkentaminen ja täsmäavun koordinointi työturvallisuusasioissa. Tukitoimet psykososiaaliseen kuormitukseen.		X	
	Omaohjaajatyöskentelyn suuntaaminen, luvattomat poissaolot ja turvakasvatus.		X	
	THL:n ruutuaikasuositusten käyttöönotto alle 13- vuotiaille.			X
	Vanhentuneiden lääkelupien ja lääkehoitosuunnitelman päivitys.		X	
	Lastensuojelulain muutokset 1.10.2026 alkaen, ohjeet, koulutus ja rajoittamistoimenpiteiden lainmukaiset toimet.		X	
	Vaikuttavuusmittareiden puolivuotispäivitykset.		X	
	Suunnitelmien päivitykset vuosikellon mukaisesti.			

			X	
Tammikuu 2027				
Toukokuu 2027				
Syyskuu 2027				
Tammikuu 2028				
Toukokuu 2028				

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

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

Työskentelyn asianmukaisuuden seurantaan on useita toimintatapoja. Kaikkien työntekijöiden tulee käyttää tuekseen ja noudattaa Hoivatien ohjeistuksia sekä omavalvonnallisia dokumentteja IMS-järjestelmästä ja osallistua tiimitasolla kehittämiseen. Toiminnan ja työskentelyn asianmukaisuutta tulee jokaisen työajallaan seurata ja suorittaa korjaavia toimenpiteitä tai puuttua epäkohtiin asianmukaisuudessa sekä käydä vuoropuhelua asianmukaisuudesta yhteistyötahojen kanssa. Poikkeamailmoituskäytäntö on käytössä, jolla voi ilmoittaa alihankkijapoikkeamat, erilaiset turvallisuuspoikkeamat sekä toimintakäytänteisiin liittyvät poikkeamat. Poikkeamat käsitellään tiimeissä ja tehdään kehittämistoimenpiteitä ja asianmukaisuuteen johdetaan esihenkilöiden ja palveluvastaavan toimesta. Toiminnan asianmukaisuutta arvioidaan omaohjaajatyöskentelyssä lapsen kanssa, hyvän kohtelun suunnitelmaa tehtäessä, lasten kokouksissa, vaikuttavuusmittareiden palautteilla, saaduilla asiakaspalautteilla läheisiltä ja hyvinvointialueilta. Omavalvonnallisesti yksikön toiminnan asianmukaisuutta ja turvallisuutta itsearvioidaan kvartaalikeskusteluissa palvelujohtajan vetämänä sekä erillisinä laatupäällikön johtamina omavalvontapäivinä. Lisäksi toiminnan asianmukaisuutta arvioidaan työryhmässä omavalvontana tiimityöskentelyssä viikoittain tiimien esihenkilöiden johtamana ja koko työtiimin kanssa kuukausittain palveluvastaavan johtamana. Näin ollen palaute – ja keskustelufoorumeja on käytössä useita.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:

- ✓ https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

Tämän omavalvontasuunnitelman vahvistaa VillaAuran vastuuhenkilö ja raportoinnin hyväksyy palvelujohtaja.

Paikka ja päiväys

Turussa 10.9.2026

Tiina Virtanen, palveluvastaava

Laatija:	Tiina Virtanen
Hyväksyjä:	Riitta Rämö
Päivämäärä:	10.9.2026
Dokumentin tila:	Hyväksytty

LIITE: Dokumentin hallinta

Villa Auran omavalvontasuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa Valvontalain mukaisesti	Tulosteena aulassa asiakkaiden saatavilla. Julkaistuna Hoivatien internetsivustolla IMS-järjestelmässä työntekijöille (IMS eli integrated management system)	Palveluvastaavan vastuulla Tiimien esihenkilöt Turvallisuukskoordinaattorit Vastuusairaanhoitajat Tiimit
Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti	Kolmesti vuodessa, 4 kk välein Valvontalain mukaisesti	Tulosteena aulassa Julkaistuna Hoivatien internetsivustolla IMS-järjestelmässä työntekijöille	Palveluvastaavan vastuulla. Tiimien esihenkilöt Turvallisuukskoordinaattorit Vastuusairaanhoitajat
Lääkehoitosuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa	IMS-järjestelmässä Tulosteena lääkehoituhuoneessa	Vastuusairaanhoitaja Palveluvastaava Vastuulääkärin hyväksyntä ja allekirjoitus
Turvallisuussuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai turvallisuusriskien muuttuessa	IMS-järjestelmässä Villa Auran kansio	Turvallisuukskoordinaattorit Palveluvastaava Tiimin esihenkilöt Tiimit
Hoivatien valmiussuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai viranomaisohjeiden muuttuessa	IMS-järjestelmässä Hoivatien yhteiset, turvallisuuskansio	Hoivatien johtoryhmä Laatujohtaja
Villa Auran valmiussuunnitelma	Päivitetään kerran vuodessa tai viranomaisohjeiden muuttuessa	IMS-järjestelmässä Villa Auran viranomaiskansio	Palveluvastaava turvallisuukskoordinaattorit

Terveysturvallisuuden omavalvontasuunnitelma (asuin- ja työskentelyolosuhteet)	Päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa	IMS-järjestelmässä	Palveluvastaava Turvallisuuskoordinaattorit Vastuusairaanhoitajat
Elintarvikkeiden (ruokahuolto) ja puhtaanapidon (siivous) omavalvontasuunnitelmat	Päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa	IMS-järjestelmässä, elintarvikesuunnitelman liitteitä laitospöytäkirjassa, siivouksen osalta siivousvälinevarastossa	Palveluvastaava Tiimin esihenkilöt Ruokailuvastuuhenkilöt
Poistumisturvallisuus-selvitykset	Toiminnan muuttuessa tai vähintään 3 vuoden välein	IMS-järjestelmässä	Palveluvastaava Turvallisuuskoordinaattorit Tiimin esihenkilöt
Pelastussuunnitelma (paloturvallisuus, turvallisuus)	3 vuoden välein tai toiminnan muuttuessa tai havaittujen raportoitujen riskien kasvaessa	IMS-järjestelmässä	Kiinteistön omistaja Nuorten Ystävät oy:n edustaja ja kiinteistön käyttäjä yhdessä Palveluvastaava Turvallisuuskoordinaattorit
Tietoturvallisuus-suunnitelma	Päivitetään vuosittain, turvallisuustilanteen ja tietojärjestelmien muuttuessa	IMS-järjestelmässä Hoivatien yhteiset, tietoturva ja tietosuojat	Tietohallintopäällikkö
Toimintasuunnitelma	Päivitetään vuosittain, katselmointi tarvittaessa keväällä ja syksyllä	IMS-järjestelmässä Villa Auran kansiossa	Palveluvastaava Tiimin esihenkilöt
Kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet	Päivitetään vuosittain ja ajantasaisesti aina hankittaessa uusia kemikaaleja	IMS-järjestelmässä Käyttöturvallisuusluettelot siivousvälinevaraston kaapissa	Turvallisuuskoordinaattorit Työntekijät Esihenkilöt
Hoivatien omavalvontaohjelma	Päivitetään vuosittain.	IMS-järjestelmässä Hallinto ja johtaminen, kansioista johtamiskäytännöt	Johtoryhmä