



## VILLA VALLATON OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

# Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet</b>	<b>2</b>
2.1	<i>Toiminta-ajatus</i>	2
2.2	<i>Arvot ja toimintaperiaatteet</i>	2
<b>3</b>	<b>Riskienhallinta</b>	<b>3</b>
3.1	<i>Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen</i>	3
3.2	<i>Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</i>	3
3.3	<i>Riskienhallinnan työnjako</i>	3
3.4	<i>Riskien tunnistaminen</i>	5
3.5	<i>Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen</i>	5
3.6	<i>Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano</i>	6
<b>4</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman laatiminen</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema ja oikeudet</b>	<b>7</b>
5.1	<i>Asiakasprosessin aloitus</i>	7
5.2	<i>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)</i>	7
5.3	<i>Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</i>	8
5.3.1	<i>Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa</i>	8
5.4	<i>Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</i>	9
5.5	<i>Asiakkaan asiallinen kohtelu</i>	10
5.6	<i>Asiakkaan osallisuus</i>	11
5.6.1	<i>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</i>	11
5.6.2	<i>Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä</i>	11
5.7	<i>Asiakkaan oikeusturva</i>	11
<b>6</b>	<b>Palvelun sisällön omavalvonta</b>	<b>14</b>
6.1	<i>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</i>	14
6.1.1	<i>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</i>	14
6.1.2	<i>Asiakkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</i>	14
6.1.3	<i>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta</i>	14
6.2	<i>Ravitsemus</i>	15
6.3	<i>Hygieniaikäytännöt</i>	15
6.4	<i>Terveyden- ja sairaanhoito</i>	16
6.4.1	<i>Kiireetön sairaanhoito</i>	16
6.4.2	<i>Kiireellinen sairaanhoito</i>	16
6.4.3	<i>Suunhoito</i>	16
6.4.4	<i>Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta</i>	17
6.4.5	<i>Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuut yksikössä</i>	17
6.5	<i>Lääkehoito</i>	17
6.6	<i>Monialainen yhteistyö</i>	18

<b>7 Asiakasturvallisuus</b>	<b>18</b>
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	18
7.2 Henkilöstö	18
7.2.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	18
7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	19
7.2.4 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	20
7.3 Toimitilat	21
7.4 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeet	21
<b>8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen</b>	<b>22</b>
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	22
<b>9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta</b>	<b>23</b>
<b>10 Omaohjelmointisuunnitelman seuranta</b>	<b>23</b>

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Vallattomat Oy (3216183-7) Jokivarrentie 46, 37180 Sarkola Emmi Eljaala/toimitusjohtaja	
<b>Toimintayksikön nimi</b> Villa Vallaton	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b> Pirkanmaan hyvinvointialue Nokian kaupunki Harjukatu 21 37100 Nokia	
<b>Palvelumuoto</b> (asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan) Lastensuojelun sijaishuolto; lastensuojelulaitos, 7 asiakaspaikkaa	
<b>Toimintayksikön katuosoite</b> Jokivarrentie 46	
<b>Postinumero</b> 37180	<b>Postitoimipaikka</b> Sarkola
<b>Toimintayksikön vastuhenkilö</b> Piia Lappi, yksikönjohtaja piia.lappi@vallattomat.fi	<b>Puhelin</b> 044 467 1647 (ohjaajat) 044 467 1645 (yksikönjohtaja)
<b>Sähköposti</b> villavallaton@vallattomat.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
<b>Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta</b> 3.12.2021	<b>Palvelu, johon lupa on myönnetty</b> Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaminen
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Ei ole.	

## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 2.1 Toiminta-ajatus

Villa Vallaton on kodinomainen 7-paikkainen lastensuojelun sijaishuollon yksikkö, joka sijaitsee rauhallisessa maalaismaisemassa Nokian Sarkolassa. Villa Vallaton tarjoaa turvallisen kasvuympäristön, jossa ohjaamme ja opastamme lapsia lempeästi ja turvallisesti noudattaen yhdessä laadittuja toimintatapoja ja arjen struktuureja. Villa Vallattomassa huomioidaan lasten yksilölliset erityistarpeet ja olemme keskittyneet neuropsykiatristen häiriöiden hoitoon. Yksikön arjesta eivät askareet lopu – keskitymme arjenhallintaan, koulunkäynnin tukemiseen ja elämän säännöllisyyteen.

Villa Vallattomassa työskentelee motivoitunutta ja erittäin kokenutta henkilökuntaa, jolla on kokemusta lastensuojelutyöstä useiden vuosien ajalta. Henkilökunta toimii yhteistyössä lasten läheisten, viranomaisten ja muiden lasten asioita hoitavien tahojen kanssa.

### 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa. Toimintaamme ohjaa toimialaa koskevat lait kuten Lastensuojelulaki (417/2007), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).

Villa Vallattomassa lapselle tarjotaan huolenpitoa ja ohjausta sydämellä ja ammattitaidolla. Lapset kohdataan yksilöinä ja heidän mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa huomioidaan arjen ja toiminnan suunnittelussa. Jokaisella lapsella on omaohjaajatyöpari, joka kantaa päävastuun lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyvissä asioissa. Villa Vallattomassa jokainen toimii yhdessä sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

#### *Vastuullisuus*

Villa Vallaton tuottaa palveluja lasten ja heidän läheistensä tueksi – Koemme velvollisuudeksi toimia vastuullisesti ja yhteistyössä lasten ja heidän läheistensä kanssa.

#### *Avoimuus*

Meillä Vallattomissa on avoin ja välittävä ilmapiiri – Toimintamme on läpinäkyvää ja avointa ja perustaa mahdollisuudet onnistuneelle yhteistyölle.

#### *Osallisuus*

Osallisuus on kuulumista ja kuulluksi tulemistä – Luomme toiminnassamme mukanaolon ja vaikuttamisen mahdollisuudet lapsille, heidän läheisille ja muille yhteistyötahoille.

## 3 Riskienhallinta

### 3.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Lastensuojelun sijaishuollossa riskit voivat olla hyvin monista eri tekijöistä johtuvia, esimerkiksi fyysinen toimintaympäristö (tilat, ympäristö), riittämätön henkilöstömitoitus tai toimintakulttuuri, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Merkittävin riskitekijä liittyy kuitenkin yksilöiden toimintaan ja yksikön toimintatapoihin – toimintoihin, joissa esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan. Myös asiakkaiden keskinäinen käyttäytyminen on otettava riskitekijöissä huomioon. Lasten kanssa käydään keskusteluja riskeistä ja ennen kaikkea halutaan kuulla, mitkä tekijät tuovat lapsille turvaa ja vastaavasti horjuttavat turvallisuuden tunnetta. Lasten kanssa on yhdessä keskusteltu mm. rajaamistilanteista ja siitä, miten lapset toivovat, että yksikössä toimitaan rajaamistilanteiden aikana.

Usein riskit ovat monien tekijöiden summa. Riskienhallinnan keskeisenä edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri. Villa Vallattomassa kannustetaan sekä työntekijöitä että asiakkaita ja heidän läheisiään havainnoimaan ympäristöä ja ilmapiiriä sekä kannustetaan tuomaan esille niistä tekemiään havainnointia. Riskien ennakointi ja havainnointi on osa päivittäistä työtä. Lisäksi vuosittain tehdään kootusti riskikartoitus STM:n työsuojeluosaston Riskien arviointi työpaikalla – työkirjan lomakkeiden avulla.

### 3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Villa Vallattomassa yksikönjohtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

### 3.3 Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat

turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Villa Vallattomassa minimoidaan toiminnan riskejä seuraavien ohjeistusten, suunnitelmien ja toimintatapojen avulla:

- Villa Vallattoman tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Villa Vallaton on kodinomainen paikka, jossa lasten on ensiarvoisen tärkeää tuntea olonsa turvalliseksi. Tätä asiaa työstitetään ennen kaikkea Hyvän kohtelun suunnitelman avulla yhdessä lasten kanssa.
- Tavoitteena on sekä ennaltaehkäistä että vähentää henkisen kuormituksen riskejä. Työntekijöille järjestetään vuosittain työhyvinvointikysely sekä kehityskeskusteluita.
- Työnantaja haluaa tukea työntekijöiden työssäjaksamista. Työntekijöille mahdollistetaan liikunta- ja kulttuuriseteliedun avulla laadukasta palautumista työn kuormituksesta. Työnantaja järjestää virkistystapahtumia työyhteisölle. Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omiin työaikoihinsa mm. omilla työaikatoiveillaan.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsinkin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat työn kannalta käytännölliset toimistotilat, jatkuva päivystyksellinen tuki, työparityöskentely ja hyvä työilmapiiri. Villa Vallattomassa on ehdottoman tärkeää, että työkaveriin voi luottaa joka tilanteessa.
- Riskiselvitystä tehdään jatkuvasti työyhteisön kesken kuten myös jatkuvasti asiakastyössä. Selvityksessä kartoitetaan työn eri haittatekijöitä: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja työergonomia. Riskiselvitystä tehdään mm. henkilökuntapalavereissa, kehittämispäivillä mutta oleellisesti jokaisessa työvuorossa. Riskiselvityksen tukena on tarvittaessa työterveyshuolto.
- Asiakkaiden riskiselvitystä tehdään jokaisessa työvuorossa henkilökunnan toimesta aistihavainnoinnin, keskustelujen ja hyvän kirjaamisen keinoin. Myös hyvä yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää, sillä tätä kautta saattaa tulla ilmi riskejä, joita asiakas ei ole ehkä voinut tai halunnut kertoa henkilökunnalle.
- Villa Vallattomassa on laadittu ohjeet asiakastyön tekemiseen. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa työntekijöiden sekä lasten oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta. Tapahtuneet vaaratilanteet käydään aina läpi sekä työntekijöiden että lasten kanssa.
- Toimimista mahdollisissa vaaratilanteissa (esim. tulipalo) harjoitellaan säännöllisesti.
- Villa Vallattomassa on laadittu kirjalliset ohjeistukset poikkeus/kriisitilanteiden varalle. Ohjeistuksessa on huomioitu mm. teknologisten ratkaisujen käyttöopastus sekä toimintaohjeet vikatilanteissa. Asioita käsitellään myös henkilökuntapalavereissa säännöllisesti.
- Työ on yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys.

- Perehdytyksestä vastaavat työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari.
- Työntekijöiden ensiaputaidot ovat ajan tasalla ja niitä päivitetään säännöllisin väliajoin.

### 3.4 Riskien tunnistaminen

Jokaisen työntekijän velvollisuuksiin kuuluu nostaa esille havaitsemansa riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta säädetään 1.1.2024 voimaan tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29–30 §:ssä. (kts. kohta 7.2.4). Työntekijän oikeus ja velvollisuus on pyytää apua ja tukea tarvittaessa niin työparilta kuin esimieheltäkin. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Ilmoitus mahdollisista epäkohdista tulee tehdä tapauskohtaisesti joko yksikönjohtajalle, palveluntuottajalle tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtajalle (Pirkanmaan hyvinvointialueella, palvelunjärjestäjälle tehtävät ilmoitukset tulee osoittaa vastaavalle sosiaalihuollon johtajalle Minna Kuuselalle, minna.kuusela@pirha.fi) tai muulle asiasta vastaavalle viranomaiselle. Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat päivittäiset raportoinnit vuorojen vaihdon yhteydessä, säännöllisesti järjestettävät henkilökuntapalaverit sekä ympärivuorokautinen ja –vuotinen esimiespäivystys. Henkilöstön käytettävissä on myös valmis lomake ilmoituksen tekemiseen.

Myös asiakkaiden ja heidän läheistensä oikeus on tuoda ilmi toimintaan liittyvät havaitsemansa riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. He voivat ilmoittaa havainnoistaan suullisesti tai kirjallisesti yksikönjohtajalle tai ohjaajille. Havainnoista ilmoittaminen on mahdollista myös säännöllisesti kerättävän palautteen avulla. Mahdollisiin asiakkaiden tai heidän lähiverkostonsa tekemiin havaintoihin reagoidaan yksikössä viipymättä.

### 3.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Villa Vallattomassa dokumentoidaan kaikki haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä-piti –tilanteet yksikön käytäntöjen mukaisesti valmiita lomakkeita hyödyntäen. Tilanteet käydään heti läpi työntekijän ja yksikönjohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta yksikönjohtajan tai lapsen omaohjaajien toimesta yhteydessä asiakkaaseen ja hänen läheisverkostoonsa sekä asiakkaan vastuusosiaaliryöntekijään. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön sisällä.



Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän ja lapsen kanssa huolellisesti, jolloin myös arvioidaan, onko asiaa tarve käydä läpi koko henkilöstön kesken henkilökuntapalaverissa.

### 3.6 Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Korjaavien toimenpiteiden seurantaan on erillinen lomake, jota voivat täyttää kaikki työntekijät. Päävastuu korjaavista toimenpiteistä on kuitenkin yksikönjohtajalla yhdessä palveluntuottajan kanssa.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa, asiakkaita ja tarvittaessa yhteistyötahoja viipymättä. asiat saatetaan tiedoksi työryhmälle ja eri yhteistyötahoille pääsääntöisesti yksikönjohtajan toimesta.

## 4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnasta vastaavan organisaation edustaja ja tehtävä	Emmi Eljaala, toimitusjohtaja/Vallattomat Oy
Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävä	Piia Lappi, yksikönjohtaja puh. 044 467 1645 <a href="mailto:piia.lappi@vallattomat.fi">piia.lappi@vallattomat.fi</a>
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt (ammattinimikkeet)	Piia Lappi, yksikönjohtaja Emmi Eljaala, vastaava sairaanhoitaja
Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen	Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön/omavalvonnasta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.  Uuden henkilökunnan ja opiskelijoiden perehdyttämisen kivijalka on Vallattomien omavalvontasuunnitelma ja ohjaajien kansio liitteineen. Ne ovat myös apuvälineitä jokapäiväisessä työssä. Jokainen työntekijä ja opiskelija on veloitettu tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan ja kehittämään sitä.
Päivittämissuunnitelma	Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain marras- ja kesäkuussa ja aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja Piia Lappi yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus	Omavalvontasuunnitelma on tulosteena henkilökunnan toimistossa. Sen lisäksi omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden ja heidän läheisten sekä muiden vieraiden luettavissa olohuoneen hyllyssä. Omavalvontasuunnitelman julkinen versio löytyy yksikön verkkosivuilta.
-----------------------------------	---

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Asiakasprosessin aloitus

Asiakasprosessi alkaa sosiaalityön yhteydenotosta Villa Vallattomaan. Tavallisesti yhteydenotto tulee yksikönjohtajalle. (Kiireellisissä sijoituksissa yhteydenotto voi tulla myös yksikköön suoraan.) Yksikönjohtaja saa perustiedot asiakkaasta ja tekee tässä vaiheessa linjaukset siitä, jatketaanko asiakkuuden suunnittelua. Mikäli yksikönjohtajan mukaan asiakkaan tilanne vaikuttaa sellaiselta, että Villa Vallattomalla olisi mahdollisuus auttaa asiakasta, hän pyytää tarkemmat tiedot lapsen tilanteesta. Sosiaalityöntekijän suullisesti antamien tietojen tai ”tiekkarin” saavuttua yksikönjohtaja tekee Villa Vallattoman johtoryhmän kanssa pohdinnan asiakkaan soveltuvuudesta Villa Vallattomaan. Mikäli johtoryhmä näkee, että asiakkaan tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan, he kertovat kuvauksen lapsen tilanteesta koko työryhmälle. Työryhmä pohtii vielä yhdessä asiakkaan tilannetta ennen kaikkea asiakkaan tarpeiden ja Vallattoman osaamisen ja resurssien kohtaamisen näkökulmasta. Mikäli työryhmä katsoo asiakkaan sopivan Vallattoman asiakasprofiiliin, viedään tieto lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja sosiaalityöntekijän sijoituspäätöksestä varsinainen asiakkuus voi alkaa. Asiakkuus alkaa tavallisesti lapsen ja hänen läheistensä tutustumiskäynnillä Villa Vallattomaan. Tutustumiskäynnille pyritään järjestämään paikalle lapsen tuleva omaohjaaja. Tutustumiskäynnin tarkoitus on mahdollistaa lapselle ja hänen läheisilleen aikaa käsitellä lapsen muuttoa Villa Vallattomaan. Heillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä tai toiveita Vallattomien toimintaan liittyen sekä tutustua Villa Vallattoman tiloihin ja henkilökuntaan. Ennen sijoitusta lapsi ja hänen läheisensä voivat olla yksikköön myös puhelimitse yhteydessä.

### 5.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Jokaiselle Villa Vallattomaan sijoitetulle lapselle laaditaan asiakassuunnitelma lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta. Villa Vallattomaan sijoitetuille lapsille laaditaan myös erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Suunnitelma tulee laatia viipymättä lapselle, jos häneen on kohdistettu tai tullaan kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä, eikä hänelle ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisy ja niihin varautuminen.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa täytetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Omaohjaajat sopivat yhdessä lapsen ja huoltajien kanssa toimivimman tavan yhteistyölle hoito- ja kasvatussuunnitelman työstämiseen liittyen. Yhteistyön tapoja on monia: yhdessä kasvotusten keskustellen; puhelimitse; avoimia vastauslomakkeita hyödyntäen. Lapsen kanssa keskustellen käydään hoitosuunnitelmaan omaohjaajien toimesta läpi ja lapsen näkökulma tuodaan hoito- ja

kasvatussuunnitelmassa esiin. Suunnitelmiin myös kirjataan tapa, miten yhteistyö on toteutettu. Lapselle nimetyt omaohjaajat tekevät suunnitelman, säännöllisesti täytettävät asiakastyön mittarit sekä tekevät yhteenvedot mm. sosiaalitoimelle. Näitä tehdessä peilataan aina työskentelyä sekä asiakas – että hoitosuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen, yhteenvedojen sekä Nappulassa olevan hoito- ja kasvatussuunnitelma – sekä tavoitteet osioiden avulla.

Päivittäiskirjauksia tehdessä kiinnitetään myös huomioita tavoitteellisen työskentelyn havaintoihin ja raportointiin. Villa Vallattomassa on säännöllisesti henkilökunnan palaverit, joissa yksikönjohtaja varmistaa ohjaajien kanssa asiakastyön tavoitteellisuutta. Asiakassuhteen aikana mittareiden (tällä hetkellä osana kk-koostetta) ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvedojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa asiakkaan kokemuksella on erittäin suuri merkitys.

### 5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Villa Vallattomassa vahvistetaan lasten itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista sekä mahdollisuutta yksilölliseen ja oman näköiseen elämään seuraavasti:

- Jokaisella lapsella on oma huone, jonka sisustamiseen hän voi vaikuttaa ja jonne hän voi tuoda omia tavaroitaan.
- Lasta osallistetaan oman sijoituksen suunnitteluun ja tavoitteiden asetteluun. Työntekijät tukevat häntä tavoitteiden suunnittelussa ja saavuttamisessa.
- Lapsen kanssa toimitaan avoimessa vuorovaikutuksessa. Lapsen mielipidettä kysytään häneen liittyvässä päätöksenteossa.
- Lapset osallistuvat itseään koskeviin neuvotteluihin.
- Lapsen yksityisyyttä ja omaa rauhaa kunnioitetaan.
- Lapset osallistuvat viikoittaiseen lastenpalaveriin.
- Lapselle järjestetään säännölliset omaohjaajakeskustelut.

#### 5.3.1 Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

Villa Vallattomassa on laadittu ensimmäinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma joulukuussa 2021. Hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa on työstetty ja työstetään edelleen yhdessä yksikköön sijoitettujen lasten kanssa. Hyvän kohtelun suunnitelmaa on päivitetty kesäkuuhun 2024 mennessä yhteensä 5 kertaa.

#### 5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 luvussa.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä voidaan välttää mm. seuraavin keinoin:

- Lasten kanssa pyritään vuorovaikutussuhteeseen
- Lasten mielipidettä kysytään aina häneen liittyvässä asioissa ja päätöksenteossa
- Jokaisen lapsen kanssa pyritään sopimaan etukäteen toimintamallit eri tilanteissa, esimerkiksi konfliktitilanteissa
- Selkeillä rakenteilla pyritään ennalta ehkäisemään sellaisten tilanteiden syntymistä, joissa olisi tarvetta käyttää rajoitteita ja pakotteita

Villa Vallattomassa voidaan huostaanotettuihin lapsiin kohdistaa lastensuojelulain (417/2007) 11 luvussa säänneltyjä rajoitustoimenpiteitä. Näitä ovat yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetyksen tarkastaminen sekä lähetyksen ja luovuttamatta jättäminen, liikkumavapauden rajoittaminen, ja kiinnipitäminen. Yksikössä on työntekijöiden käytettävissä Kati Saastamoisen teos *Lapsen asema sijaishuollossa – käsikirja arjen toimintaan*, jossa on ohjeita rajoitustoimenpiteistä päättämiseen ja niiden toimeenpanoon. Tämän teoksen lisäksi yksikössä on laadittu työntekijöille yksityiskohtaisempi ohjeistus rajoitustoimenpiteiden toteuttamisen tueksi. Osana hyvän kohtelun suunnitelmaa on myös lapsille tietopaketti niistä rajoitustoimista, joita Villa Vallattomissa voidaan lastensuojelulain nojalla toteuttaa.

Rajoitustoimenpiteiden keskeiset tavoitteet ovat

- 1) varmistaa osaltaan huostaanoton tarkoituksen toteutuminen
- 2) lapsen itsensä tai toisen henkilön suojaaminen.

Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjallinen päätös tai selvitys (kiinnipito ja henkilöntarkastus) asiakastietojärjestelmään. Toteutetut rajoitustoimenpiteet kirjataan lisäksi lapsen asiakasraporttiin. Asiakastietojärjestelmään kirjataan myös rajoitusten käytön arvioinnit. Kaikki päätökset toimitetaan todisteellisesti asianosaisille. Selvitykset kiinnipidosta ja henkilöntarkastuksesta toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Haltuun otetut aineet ja esineet säilytetään henkilökunnan toimistossa lukollisessa kaapissa. Alkoholilain 60§:n perusteella haltuun otettu alkoholi hävitetään todisteellisesti. Huumausaine-, poliisi- ja järjestyslain perusteella mm. huumausaineet, luvattomat ampuma-aseet, aseiden osat, patruunat, erityisen vaaralliset ammuksut ja kaasusumutteen sekä räjähteet pitää luovuttaa poliisille. Aineet ja esineet pakataan niin, että ne eivät voi sekaantua muihin tavaroihin ja että niistä näkyy, kenelle ne kuuluvat ja koska ne on otettu yksikön haltuun.

Vuorossa olevien työntekijöiden arvioitavana on päätöksenteko siitä, milloin kyseessä on normaalin kasvatustehtävän hoitaminen, jolloin riittää tavanomainen raportointi, ja koska vaaditaan lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä ja siihen liittyvää päätöksentekoa. Epäselvissä tilanteissa on käytössä erillinen delegointisääntö eli lastensuojelulain mukaisen rajoituspäätöksen voi Villa Vallattomassa tehdä työvuorossa oleva yksikön hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva henkilö, mikäli hän on delegointisääntöön mukaan siihen oikeutettu. Jokainen Villa Vallattomassa oleva hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva työntekijä on perehdytetty rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttöön.

## 5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Villa Vallattomassa henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Lisäksi yksikössä havainnoidaan ja kiinnitetään huomiota riskeihin ja pyritään toimimaan aktiivisesti riskien minimoimiseksi ja riskitekijöiden poistamiseksi.

Mahdolliset asiakastyössä tapahtuvat poikkeamat kirjataan yksikön ohjeiden mukaisesti Nappula-asiakastietojärjestelmään. Mikäli ilmoitus asiakastyön poikkeamasta tulee työntekijälle, ilmoittaa työntekijä asiasta yksikönjohtajalle viipymättä. Yksikönjohtajan vastuulla on tiedottaa asiasta Vallattomat Oy:tä ja perehtyä asiaan mahdollisimman nopeasti. Riittävän perehtymisen jälkeen yksikönjohtaja tekee tai ohjaa tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että esimiestensä kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Ilmoituksen tyytymättömyydestä voi antaa suullisesti ja kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn kautta tai vapaamuotoisesti sähköpostin välityksellä.

Asiakkailta tai heidän omaisiltaan tulevat ilmoitukset/muistutukset käydään heidän kanssaan läpi mahdollisimman pian sen jälkeen, kun yksikössä on keskusteltu asiasta työntekijöiden ja esimiesten kesken. Ilmoituksen/muistutuksen tekijälle tarjotaan aina mahdollisuutta keskustella tilanteesta yksikönjohtajan kanssa.

Tilaaajalta tulleet ilmoitukset/muistutukset asiakastyöhön liittyen kirjataan myös Nappula-asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua ja hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esimies tai palvelutuottaja mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies tai palveluntuottaja käy mahdollisimman pian keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan. Toimintamme tulee olla aina myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

## 5.6 Asiakkaan osallisuus

### 5.6.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Villa Vallattomassa lasten osallisuutta tuetaan viikoittain pidettävien lastenkokousten muodossa. Lastenkokouksissa käydään läpi mennyttä ja tulevaa, suunnitellaan arkea ja yhteistä toimintaa. Lastenkokouksissa käydään läpi arjen sujumista ja tarvittaessa mietitään uudelleen arjen tapahtumia ja toimintatapoja.

Villa Vallattomassa kerätään palautetta asiakkailta ja heidän läheisiltään. Palautteista saatu tieto otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Lasten kanssa työstetään myös Hyvän kohtelun suunnitelmaa. Tällä pyritään lisäämään lasten osallisuutta.

### 5.6.2 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Nappula-asiakastietojärjestelmän (Nappula Väylä) kautta on tulevaisuudessa mahdollista lähettää selainpohjainen palautekysely lasten vanhemmille ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Palaute on suunniteltu kerättäväksi vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina sijoituksen päättyessä. Saadut palautteet tullaan käymään läpi työryhmän kesken ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Nappula Väylä on vielä kehittämisvaiheessa ja sen suunniteltu käyttöönotto on keväällä 2025.

## 5.7 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Toimintaohjeita, mikäli koet, että palvelun laadussa on puutteita tai koet ettei oikeusturvasi toteudu:

### 1. Keskustelu

- Keskustele, jos vain on mahdollista, ensin palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos on tapahtunut virhe tai epäilet asian huonoa hoitoa, asia voi korjaantua keskustelun jälkeen.

### 2. Muistutus

- Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömänä sinulla on oikeus tehdä kirjallisen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle [piia.lappi@vallattomat.fi](mailto:piia.lappi@vallattomat.fi) tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, Pirkanmaan hyvinvointialueella muistutus osoitetaan vastaavalle sosiaalihuollon johtajalle Minna Kuuselalle, [minna.kuusela@pirha.fi](mailto:minna.kuusela@pirha.fi)
- Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät tästä omavalvontasuunnitelmasta

### 3. Kantelu

- Tutustu kantelun tekemiseen ja sen vaiheisiin alla olevasta ohejistiksestä. Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella.
- Kantelun käsittely voi kestää vuoden.

## MUISTUTUS

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. (Palvelunjärjestäjälle tehtävä ilmoitus osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaavalle sosiaalihuollon johtajalle Minna Kuuselalle, [minna.kuusela@pirha.fi](mailto:minna.kuusela@pirha.fi)) Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaan asioissa apuna on tarvittaessa myös sosiaaliasiavastaava. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä.
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- 6) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden 2.1.2024 alkaen:

1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0405045249
2. Tietoturvallisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

## KANTELU

### Aluehallintovirastolle:

1. Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella

Sähköinen kantelulomake vaatii vahvaa tunnistautumista. Voit tehdä kantelun suomeksi tai ruotsiksi. Sähköinen lomake pitää täyttää kerralla valmiiksi, sillä sitä ei voi tallentaa. Voit lisätä kanteluusi liitteitä. Kun olet lähettänyt kantelulomakkeen, saat sähköpostiisi kuittauksen ja asiointitunnisteen (ID-numeron). Asiointitunnistetta tarvitset, jos olet asiassa vielä yhteydessä aluehallintovirastoon.

2. Voit vaihtoehtoisesti lähettää kantelusi pdf-lomakkeella

Jos sähköisen lomakkeen täyttäminen ei onnistu, voit täyttää pdf-lomakkeen. Suosittelemme, että lähetät sen meille turvasähköpostilla. Sitä on hyvä käyttää erityisesti, jos kantelusi tai sen liite sisältävät yksityisyyden suojaan kuuluvia tietoja.

Voit lähettää kantelusi myös postitse tai viedä sen kirjaamoomme. Muista allekirjoittaa lomake.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto: [kirjaamo.lansi@avi.fi](mailto:kirjaamo.lansi@avi.fi)

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Puhelinvaihe: 0295 016 000

Faksi: 06-317 4817

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

### Oikeusasiamiehelle:

Voit tehdä kantelun oikeusasiamiehelle, jos koet, että sinua on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi koulussa tai lastensuojelulaitoksessa. Ensin tietysti kannattaa yrittää selvittää asiaa sen opettajan tai muun aikuisen kanssa, joka voisi auttaa asiassa.

Kantelu tehdään kirjallisesti esimerkiksi täyttämällä kantelulomake, johon voidaan lisätä myös tarvittavat liitteet. Kantelulomake toimii Turvalomake-palvelun kautta. Kantelun ja sen liitteiden lähettäminen verkossa on turvallista, sillä lomake täytetään ja lähetetään suojatusti oikeuskanslerinvirastoon.

Kantelulomakkeen käytön sijasta kantelu on mahdollista lähettää myös postitse osoitteeseen Valtioneuvoston oikeuskansleri, PL 20, 00023 Valtioneuvosto tai sähköpostitse osoitteeseen [kirjaamo.okv@gov.fi](mailto:kirjaamo.okv@gov.fi).



Kantelun voi tehdä lainvastaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä. Tällaisia tilanteita voi olla mm. esimerkiksi, jos viranomainen viivyttää asiain hoitamisen kanssa, on huolimaton, ei anna tarpeellista neuvontaa, käyttäytyy epäasiallisesti, ei perustele sinulle selvästi, mikä on syynä hänen tekemäänsä päätökseen, tekee jotain, johon hänellä ei ole valtuuksia, loukkaa perus- ja ihmisoikeuksia. Voit pyytää myös aikuisen kantelemaan puolestasi.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

#### 6.1.1 Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Lapsen asiakassuunnitelmassa sovitaan tavoitteet sijoitukselle ja sen mukaan lapselle laaditaan arjen tavoitteet yksikköön. Tavoitteiden asettelussa tarkastellaan lapsen tilannetta kokonaisvaltaisesti – huomioiden fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Villa Vallattoman strukturoitu arki yksilöllisine päiväohjelmineen rytmittävät yksikön arkea. Villa Vallattomassa lapsia vastuutetaan huolehtimaan tavallisista kotitöistä hänen yksilöllisten kykyjensä ja taitojensa mukaisesti. Yksikön arkeen kuuluu, että lapset osallistuvat mm. ruuanlaittoon, kaupassa käyntiin ja siivoamiseen. Rahankäyttöä harjoitellaan lapsen saaman käyttörahan avulla. Sosiaalisia suhteita ja yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin tuetaan asiakassuunnitelman mukaisesti.

#### 6.1.2 Asiakkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lapselle tarjotaan mahdollisuudet osallistua säännölliseen harrastukseen hänen omien mielenkiintojensa ja saatavilla olevien harrastusmahdollisuuksien mukaan. Lasta tuetaan myös ikä- ja taitotasoiseen omatoimisuuteen mm. harrastuksen etsimisessä ja niistä huolehtimisessa.

#### 6.1.3 Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Lasten arjen tavoitteita tarkastellaan säännöllisesti lapsen ja omaohjaajien toimesta. Tavoitteiden tarkastelun yhteydessä lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään ja tarvittaessa asetetaan uusia tavoitteita. Asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita seurataan ja niitä päivitetään asiakassuunnitelmanneuvotteluissa vähintään kerran vuodessa yhdessä lapsen, vanhempien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

## 6.2 Ravitsemus

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

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

Villa Vallattomassa tarjotaan lapsille päivittäin aamiainen, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Näiden lisäksi ruokaa on mahdollista saada tarvittaessa myös muina aikoina esim. yöaikaan. Yksikössä on käytössä kiertävät ruokalistat, joiden laatimisessa on mukana kaikki yksikön työntekijät ja yksikössä asuvat lapset. Kaikki mahdolliset erityisruokavaliot huomioidaan ja niitä varten laaditaan tarvittaessa omat kiertävät ruokalistat. Lasten ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja ohjaajien syödessä samanaikaisesti lasten kanssa, pystymme hyödyntämään malliruokailun esimerkkiä ja samalla tekemään havaintoja lasten ruokailutavoista ja -tottumuksista. Lapsia ohjataan terveellisiin ja monipuolisiin valintoihin.

## 6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Villa Vallattomassa lapsille opetetaan hyvää hygieniakäyttäytymistä ja tätä toteutetaan päivittäin. Lapsille korostetaan puhtauden ja siisteyden merkitystä: itsestä pidetään huolta ja omat tavarat ja huone pidetään järjestyksessä.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisyssä noudatetaan yksikön hygieniaohteita ja toimintatapoja. Keskeisin tekijä on sekä työntekijöiden että asiakkaiden hyvä käsihygienia. Käsien saippuapesut ovat lähes kaikkien mikrobien suhteen tehokkaampi tapa niiden poistamiseen kuin pelkän käsidesinfektioaineen käyttö. Yksikön wc-tiloissa on kuvalliset ohjeet oikein tehtävään käsienpesuun. Tarvittaessa käymme myös esimerkkiä näyttäen käsienpesun läpi lasten kanssa. Mahdollisissa epidemiatilanteissa tehostetaan hygieniakäytänteitä ja toimitaan erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Villa Vallattomassa yksikön siisteydestä huolehtii kokonaisuudessaan lastenkodin henkilökunta. Yleisten tilojen siivous suoritetaan kahdesti viikossa tai aina tarpeen mukaan. Lapset vastaavat omien huoneidensa siivoamisesta kerran viikossa ja tarvittaessa aikuinen ohjaa, tukee ja auttaa tässä. Pyykinpesusta ja puhtaiden vaatteiden saatavuudesta päävastuu on aikuisilla, mutta lapsen

ikä- ja taitotaso huomioiden hän suorittaa oman likapyykkinsä pesun itsenäisesti omana pyykkipäivänään. Yhteiskäytössä olevien tekstiilien yms. pesusta huolehtii henkilökunta.

Yksikössä työskentelevällä henkilökunnalla on hygieniapassi. Mikäli sitä ei ole, suoritetaan se työsuhteen alussa. Villa Vallattomaan on hygieniakäytännön toimivuuden takaamiseksi myös laadittu erillinen kodinhoidon omavalvontasuunnitelma, johon perehtyminen kuuluu jokaisen työntekijän velvollisuuksiin. Poikkeusajan tilanteisiin laaditaan tarvittaessa oma erillinen ohjeistus.

## 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

### 6.4.1 Kiireetön sairaanhoito

Pirkanmaan hyvinvointialue/Nokian sosiaali- ja terveysasema  
Maununkatu 12, 37100 NOKIA

Ajanvaraus ja hoidon tarpeen arviointi on mahdollista puhelimitse ma-to klo 8-16 ja pe klo 8-15 numerossa 03 384 5067. Puhelinpalvelu toimii takaisinsoittoperiaatteella.

Villa Vallattomassa lasten kiireettömän hoidon järjestämisestä vastaa ensisijaisesti lapsen omaohjaaja tai muu hänen valtuuttamansa työntekijä.

### 6.4.2 Kiireellinen sairaanhoito

Nokian sosiaali- ja terveysasema/Kiirevastaanotto  
Maununkatu 12, 37100 NOKIA  
Ma-pe klo 8–20  
La-su klo 10–18  
Arkipyhät klo 10-18

Aina ennen kiirevastaanotolle lähtöä tulee soittaa numeroon 03-384 5066.

Kiirevastaanoton ollessa kiinni:

Jos pohdit päivystykseen hakeutumista, ole yhteydessä Pirkanmaan päivystysapuun 116117 ennen päivystykseen lähtemistä.

Jos Villa Vallattomaan sijoitettu lapsi toimitetaan kiireellisesti sairaalaan, hänen mukaansa sairaalaan lähtee työvuorossa oleva ohjaaja heti, kun se on toiminnallisesti mahdollista. Tarvittaessa lastenkodille hälytetään lisätyövoimaa niin, että yksi työntekijä voidaan irrottaa lapsen mukaan sairaalaan. Aina lapsen joutuessa kiireellisesti sairaalahoitoon siitä ilmoitetaan myös hänen läheisilleen heti, kun mahdollista, jotta heillä on myös mahdollisuus osallistua lapsensa hoitoon tai saapua sairaalaan lapsen tueksi.

### 6.4.3 Suunhoito

Villa Vallattomassa huolehditaan lasten suun terveydestä. Hampaidenhoidossa on tärkeää suun säännöllinen ja huolellinen puhdistus. Villa Vallattomassa lapsia ohjataan hampaiden harjaukseen kahdesti päivässä fluorihammastahnaa käyttäen. Tarvittaessa hampaiden pesussa avustetaan.

Suun terveyttä tukeva monipuolinen ruokavalio on osa yksikön arkea. Ruokailujen jälkeen lapsille on tarjolla xylitol-pastillit. Tärkeää on välttää usein toistuvaa syömistä ja juomista, etenkin sokeristen ja happamien tuotteiden nauttimista. Tästä syystä yksikössä on säännöllinen ruokarytmi ja herkkupäivät suunnitellusti.

### **Ajanvaraus hammashoitoon**

Pirkanmaan hyvinvointialue/Nokian kaupunki/Suun terveydenhuolto

Kiireetön suun terveydenhuollon ajanvaraus, ma-pe klo 8-15  
p. 03 384 5307 (takaisinsoittopalvelu)

Kiireellinen hammashoito, ma-pe klo 8-15  
p. 03 384 5335

Arkisin kello 15–21 sekä viikonloppuisin ja pyhäpäivinä kello 8–21 saa kiireellistä hammashoitoa hammaslääkäripäivystyksestä, joka toimii Tampereella Tays Päivystys Acutan yhteydessä osoitteessa Ensitie 8 (aula C). Hammaslääkäripäivystykseen hakeudutaan soittamalla numeroon 03 384 5335.

#### 6.4.4 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Villa Vallaton toimii tiiviissä yhteistyössä asiakkaan eri hoitotahojen kanssa ja toimii terveyttä edistävien tavoitteiden mukaisesti.

#### 6.4.5 Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuut yksikössä

Lasten terveysasioissa päävastuun kantavat lapselle nimetyt omaohjaajat. Tarpeen mukaan hoitoon osallistuu myös yksikön vastaava sairaanhoitaja.

Yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkeohjeistusten ja ensiapuohjeistusten lisäksi kaikista toimintaohjeista terveyden- ja sairaanhoitoon liittyen.

#### 6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytysmateriaalia. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa *Turvallinen lääkehoito* - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako yksikössä sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Villa Vallattomassa turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ensimmäisen kerran 10/2021 ja se on päivitetty viimeksi 29.6.2024. Yksikönjohtaja vastaa lääkehoidon toteutumisesta suunnitelman mukaisesti ja toteutumisen seurannasta.

## 6.6 Monialainen yhteistyö

Villa Vallattoman työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja yksikön toimintaperiaatteisiin kuuluu moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan läheis- ja tukiverkosto sekä selvitetään muut tahot, joiden kanssa olisi hyvä lapsen asioissa tehdä yhteistyötä. Tätä varten kysymme luvan yhteistyöhön lapselta ja hänen vanhemmiltaan sekä sovimme yhteistyökäytännöistä yhteisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden, koulujen, työkeskusten, aikuissosiaalityön jne. kanssa.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Kaikki vallattomien työntekijät perehtyvät paloturvallisuussuunnitelmaan sekä varautumissuunnitelmaan sekä kirjallisiin ohjeistuksiin liittyen äkillisiin kriisitilanteisiin.

Osana työsuojelutoimintaa tehdään yksikössä vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen. Yksikön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

### 7.2 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö: lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki. Toiminta on luvanvaraista, joten huomioon otetaan myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Villa Vallattomassa työskentelee aina vähintään aluehallintoviraston ja eri hyvinvointialueiden hankintasopimusten edellyttämä henkilöstö. (Aluehallintoviraston luvassa henkilöstömäärä 10: Vastuuhenkilön lisäksi yhdeksän työntekijää, joista 4:llä korkeakoulututkinto). Villa Vallattomassa

on myös aina ennakoidusti rekrytoitu vakituisia tuttuja sijaisia, joita ennakoimattomissa poikkeustilanteissa voidaan nopeasti kutsua työvuoroon.

Villa Vallattomassa asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia. Sijaisuudet esimerkiksi sairastumistilanteissa hoidetaan kuitenkin pääsääntöisesti Villa Vallattoman vakituisen hoito- ja kasvatushenkilöstön kesken. Kuten aiemmin mainittu, Villa Vallattomassa työskentelee aina vähintään aluehallintoviraston ja eri hyvinvointialueiden hankintasopimusten edellyttämä henkilöstö, ja tällä hetkellä edellytyksiä enemmän, mitä sopimukset edellyttävät. Sen vuoksi vakituisten työntekijöiden on mahdollista vaihtaa tai muuttaa vuoroja niin, että vuorokohtainen resurssointi toteutuu ja vuoroissa työskentelee lapsille tutut ohjaajat. Sijaisia käytetään erittäin harkitusti poikkeustilanteissa, asiakkaat huomioiden. Pyrkimys on kuitenkin, että talossa on aina töissä lapsille tuttuja työntekijöitä. Sijaiset toimivat vuoroissaan aina vakituisen henkilökunnan ohjauksen alaisuudessa.

### 7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki) tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki).

Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus. Arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan lain mukaisesti rikosrekisteriote ja tarkistuspäivämäärä taulukoidaan. Vallattomat selvittää myös työntekijöiden suosituksia aina mahdollisuuksien mukaan.

### 7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

#### 7.2.3.1 Henkilöstön perehdyttäminen

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö, joka Villa Vallattomassa on yksikön johtaja. Myös opiskelijalle määritellään opintojakson ohjauksesta vastaava ohjaaja. Aloittava työntekijä/opiskelija perehdytetään sekä hallinnollisiin asioihin että asiakastyöhön. Villa

Vallattomassa on laadittu perehdytysmateriaali molempiin osa-alueisiin. Näiden lisäksi on laadittu ohjeet asiakastietojen käsittelyyn ja käytännöt tietosuojan toteutumisen periaatteisiin (kts. kohta 8). Uuden henkilökunnan ja opiskelijoiden perehdyttämisen kivijalka on Villa Vallattoman omavalvontasuunnitelma ja Ohjaajien kansio. Ne ovat myös apuvälineitä jokapäiväisessä työssä. Jokaisen työntekijän ja opiskelijan tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja kehittää sitä. Opiskelijat ovat Villa Vallattomissa opiskelijoita, eivätkä työsuhteessa. Villa Vallattomissa työskentelee vain ammatillisen pätevyyden omaavia työntekijöitä ja pätevyys työhön tarkastetaan aina ennen työsuhteen alkua.

#### 7.2.3.2 Henkilöstön täydennyskoulutus

Villa Vallattomassa huolehditaan työntekijöiden ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti koulutuspäiviä, joissa käsitellään lastensuojelun ja sosiaalialan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset voivat liittyä esim. kirjaamiskäytäntöihin, lastensuojelulain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Yksikössä on työntekijöiden käytettävissä monipuolinen valikoima alan kirjallisuutta ja eri välineitä käytännön työn tueksi.

Villa Vallattomassa työntekijöillä on oikeus osallistua palkalliseen täydennyskoulutukseen vuosittain. Täydennyskoulutuksen tarvetta arvioidaan asiakastyöstä esiin nousevien tarpeiden ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämisen mukaan. Sen lisäksi työntekijän omaa kiinnostusta kouluttautumiseen tuetaan mahdollistamalla sen toteutuminen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

#### 7.2.4 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta säädetään 1.1.2024 voimaan tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29–30 §:ssä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu ohjeet, jotka ovat osa tätä omavalvontasuunnitelmaa osiossa 3.3 (Riskienhallinnan työnjako). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Villa Vallattoman työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamia epäkohtia esille ja niihin puututaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä. Vallattomissa epäkohtien, työolojen ja riskien arviointi on päivittäistä toimintaa. Epäkohtatilanteet käydään heti läpi työntekijöiden ja lähiesimiehen kesken. Asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä tapahtuneista epäkohdista keskustellaan lähiesimiehen johdolla asiakkaan kanssa ja ollaan yhteydessä mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa, osiossa 3, on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan.

Henkilökunnan työhyvinvoinnin kulmakivinä ovat avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri työpaikalla, palautteen antamisen ja saamisen aito mahdollisuus sekä työyhteisön ja esihenkilön tuki kaikissa tilanteissa.

Työhyvinvoinnin tukena on työterveyshuolto, joka Vallattomat Oy:ssä on järjestetty Finla Työterveys Oy:n kautta. Työterveyden kanssa asiointi tapahtuu pääasiassa etäpalveluina internet-ajanvarauksen sekä OmaFinla -sovelluksen kautta.

Henkilöstötuna työntekijöille hyvinvoinnin tueksi tarjotaan e-Passi liikunta-, kulttuuri- ja hyvinvointipalveluiden osalta.

### 7.3 Toimitilat

Villa Vallattomassa on seitsemän asiakaskäytössä olevaa huonetta eri puolella taloa. Sijoitettavilla lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa oman huoneen valintaan aina sillä hetkellä olevien mahdollisuuksien mukaan. Lapsella on myös mahdollisuus vaikuttaa huoneensa viihtyvyyteen sisustuksella ja tuomalla sinne omia tavaroitaan. Lapsen omaa huonetta ei käytä kukaan muu kuin lapsi itse. Lasten vanhemmat ja muut läheiset saavat vieraillessaan oleskella lasten huoneiden lisäksi halutessaan myös yksikön yleisissä tiloissa.

Yksikön muita tiloja ovat olohuonetilat, keittiö ja ruokailutila, pesuhuonetilat ja sauna, wc:t, kodinhoitotila ja henkilökunnan toimistotilat.

Lapsilla on mahdollisuus viettää aikaa yksikön yleisissä tiloissa. Heillä on mahdollisuus katsella televisiota ja elokuvia sekä pelata pelikonsolia ja lautapelejä. Yksikön saunatilat ovat lasten käytettävissä sovitusti.

### 7.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Hoitoon käytettäviä laitteita Villa Vallattomassa ovat verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä haavasidokset ym. vastaavat. Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Villa Vallattomassa on nimetty erikseen lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Hänen vastuullaan on asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huollon asianmukainen toteutuminen.

Laitteiden seurantajärjestelmä sisältää tiedot toimintayksikön käytössä olevista laitteista ja niiden tarkistamisesta sekä tiedot mahdollisista vaaratilanteista. Henkilöstöä ohjeistetaan valvomaan käyttämiensä laitteiden kuntoa ja ilmoittamaan mahdollisista vaaratilanteista yksikön lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle kirjallisesti, joka ilmoittaa vaaratilanteista lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskus Fimealle kirjallisesti heidän ohjeidensa mukaisesti.



## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Villa Vallattomassa on käytössä asiakaskirjausohjelma Nappula. Työntekijät kirjaavat päivittäin lasten henkilökohtaisiin raportteihin päivän keskeiset tapahtumat ja tunnelmat. Lasten raporteissa ei saa lukea yksikön toisten lasten nimiä (sisaruksia lukuun ottamatta). Jokaisen lapsen päivän kulku on luettavissa hänen henkilökohtaisesta raportistaan. Nappulaan on jokaisella työntekijällä omat tunnukset, ja he kirjaavat ohjelmaan omalla nimellään. Villa Vallattoman tietokoneet on suojattu salasanalla, joten asiakaskirjaukset ovat tarkkaan suojattu. Lapset eivät käytä henkilökunnan käytössä olevia tietokoneita edes valvotusti.

Asiakastiedot ovat pääasiassa Nappula-ohjelmassa. Villa Vallattomalla on hallussaan myös lasten kirjallisia asiakirjoja, kuten päätöksiä ja lausuntoja. Nämä asiakirjat säilytetään lapsen omassa kansiossa, toimistossa, lukollisessa kaapissa. Sijoituksen päättyessä lasten asiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi (hyvinvointialueiden erilliset ohjeistukset huomioiden). Tarpeettomat asiakirjat hävitetään tietoturvaa noudattaen esim. silppurilla. Nappula-asiakaskirjausjärjestelmän kautta arkistoituvat lasten sähköiset asiakirjat ajankohtainen laki huomioiden. Nappula-asiakaskirjausjärjestelmän toimittaja organisoi, että kirjaamisohjelman tekniset vaatimukset ja kirjaaminen Kantaan teknisesti onnistuu.

### 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa aina, kun Villa Vallaton yksityisenä palveluntuottajana alkaa toteuttamaan sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 §17. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Villa Vallattomassa on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä. Kaikki työntekijät ja työharjoittelussa olevat opiskelijat perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen heti työsuhteen/harjoittelujakson alkaessa. Työntekijän/harjoittelijan kanssa käydään perehdytysvaiheessa läpi Vallattomat Oy:n asiakasrekisterin tietosuojaseloste sekä sitoumus tietoturvaan ja -suojaan.

Villa Vallattoman kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakastyön raportointiin ja asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin ovat osa yksikön perehdytysmateriaalia. Ne ovat myös kaikkien työntekijöiden saatavilla perehdytysvaiheen jälkeen.

Lapsen asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue, joka voi päättää asiakirjojen luovutuksesta tai luovuttamatta jättämisestä. Mikäli asiakkaan asiakirjoja luovutetaan tilaajan pyynnöstä, kirjataan asiakkaan asiakirjoihin merkintä asiakirjojen luovuttamisesta.

Vallattomat Oy:lle on laadittu tietoturvasuunnitelma 15.3.2023. Suunnitelman on laatinut Teemu Lämsä. Tietoturvasuunnitelman päivitys tehdään tarpeen mukaan. Päivityksestä vastaa Vallattomien tietosuojavastaava. Seuraava tietosuojapäivitys tehdään viimeistään Kanta-muutosten yhteydessä.

#### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Emmi Eljaala, [emmi.eljaala@vallattomat.fi](mailto:emmi.eljaala@vallattomat.fi), p. 0444671646

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Kyllä  Ei

#### Tietoturvaloukkaus:

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta täytyy ilmoittaa valvontaviranomaiselle, jos loukkauksesta voi aiheutua riski luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutetun toimisto.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta. Tietosuojavaltuutetun toimiston Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta -lomake toimii Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin Turvalomake-palvelussa. Lomake täytetään ja lähetetään suojatusti tietosuojavaltuutetun toimistoon.


## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet kirjataan ja käsitellään henkilökuntapalavereissa.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

#### Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikönjohtaja.

Paikka ja päiväys	5.11.2024 Nokiolla
Allekirjoitus	 Piia Lappi