



VILLA VILKAS

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.

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
2.1	<i>Toiminta-ajatus</i>	2
2.2	<i>Arvot ja toimintaperiaatteet</i>	2
3	Riskienhallinta	4
3.1	<i>Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen</i>	4
3.2	<i>Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</i>	4
3.3	<i>Riskienhallinnan työnjako</i>	5
3.4	<i>Riskien tunnistaminen</i>	6
3.5	<i>Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen</i>	6
3.6	<i>Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano</i>	7
4	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	8
5.1	<i>Asiakasprosessin aloitus</i>	8
5.2	<i>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)</i>	9
5.3	<i>Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</i>	9
5.3.1	<i>Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omaevalvontasuunnitelmaa</i>	10
5.4	<i>Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</i>	10
5.5	<i>Asiakkaan asiallinen kohtelu</i>	11
5.6	<i>Asiakkaan osallisuus</i>	12
5.6.1	<i>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen</i>	12
5.6.2	<i>Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä</i>	13
5.7	<i>Asiakkaan oikeusturva</i>	13
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	15
6.1	<i>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</i>	15
6.1.1	<i>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</i>	15
6.1.2	<i>Asiakkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</i>	16
6.1.3	<i>Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta</i>	16
6.2	<i>Ravitsemus</i>	16
6.3	<i>Hygieniäkäytännöt</i>	17
6.4	<i>Terveyden- ja sairaanhoito</i>	17
6.4.1	<i>Kiireetön sairaanhoito</i>	18
6.4.2	<i>Kiireellinen sairaanhoito</i>	18
6.4.3	<i>Suunhoito</i>	19
6.4.4	<i>Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta</i>	19
6.4.5	<i>Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuut yksikössä</i>	19
6.5	<i>Lääkehoito</i>	20
6.6	<i>Monialainen yhteistyö ja sijoituksen päättymisen</i>	20
7	Asiakasturvallisuus	20
7.1	<i>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</i>	20

<i>7.2 Henkilöstö</i>	21
7.2.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	21
7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	21
7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	22
7.2.4 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	23
7.2.5 Henkilökunnan työhyvinvointi	23
<i>7.3 Toimitilat</i>	23
<i>7.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet</i>	24
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	24
<i>8.1 Asiakastyön kirjaaminen</i>	25
9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	26
10 Omaevalvontasuunnitelman seuranta	26

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Vallattomat Oy (3216183-7) Jokivarrentie 46, 37180 Sarkola Emmi Eljaala, toimitusjohtaja	
Toimintayksikön nimi Villa Vilkas	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Pirkanmaan hyvinvointialue Lempäälän kunta Lastensuojelun sosiaali- ja perhetyön palvelut Himminpolku 6 37500 Lempäälä	
Palvelumuoto (asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan) Lastensuojelun sijaishuolto; lastensuojelulaitos, 7 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Ahonperänkuja 5	
Postinumero 33880	Postitoimipaikka Lempäälä
Toimintayksikön vastuhenkilö Heini Pukkila, yksikönjohtaja heini.pukkila@vallattomat.fi	Puhelin 044 0328 114 (ohjaajat) 044 4491 404 (yksikönjohtaja)
Sähköposti villavilkas@vallattomat.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta 30.11.2021	Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaminen
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei ole	

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

Villa Vilkas on kodinomainen 7-paikkainen lastensuojelun sijaishuollon yksikkö, joka sijaitsee rauhallisella omakotialueella Lempäälän Sääksjärvellä. Villa Vilkas tarjoaa turvallisen kasvuympäristön, jossa ohjaamme ja opastamme lapsia lempeästi ja turvallisesti noudattaen yhdessä laadittuja toimintatapoja ja arjen struktuureja. Villa Vilkaassa huomioidaan lasten yksilölliset erityistarpeet ja olemme keskittyneet neuropsykiatristen häiriöiden hoitoon. Yksikön arjessa keskitymme arjenhallintaan, koulunkäynnin tukemiseen ja elämän säännöllisyyteen.

Villa Vilkaassa 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) ja Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).

Villa Vilkaassa lapselle tarjotaan huolenpitoa ja ohjausta sydämellä ja ammattitaidolla. Heidät 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 Vilkaassa jokainen toimii yhdessä sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

Vastuullisuus

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

Avoimuus

Meillä Villa Vilkaassa 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. Merkittävien 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 turvaa ja mitkä tekijät horjuttavat turvallisuuden tunnetta.

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

Villa Vilkaassa lasten käytöksestä nousevia riskejä ovat esimerkiksi lastenkodin ulkopuolelle karkaaminen (hatkailu), erilaisten päihteiden käyttö tai väkivaltainen käytös. Nämä asiat ovat henkilökunnan toimesta vaikeasti ennustettavissa, joten nopea tilanteisiin reagointi on tapa, joilla näihin tilanteisiin voidaan puuttua. Lapsen lähtiessä hatkoille, yhteydenpito häneen on tehokkain tapa saada luvaton poistuminen keskeytymään ja lapsi takaisin Villa Vilkaaseen. Lasta lähdetään etsimään heti, kun tilanne sen sallii ja pyritään saamaan takaisin yksikköön. Lapsen oirehtiminen edellä mainituilla tavoilla kertoo siitä, että lapsella on sisäisesti paha olla ja hän saattaa kokea itsensä turvattomaksi. Ennaltaehkäisy omaohjaajatoiminnan ja verkostoyhteistyön kautta on paras keino välttää tämänkaltaista oirehdintaa.

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

Vilkaassa 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 Vilkaassa minimoidaan toiminnan riskejä seuraavien ohjeistusten, suunnitelmien ja toimintatapojen avulla:

- Villa Vilkaan tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Villa Vilkas on kodinomainen yksikkö, jossa lasten on ensiarvoisen tärkeää tuntea olonsa turvalliseksi. Tätä asiaa työstetään ennen kaikkea yksikön Hyvän kohtelun suunnitelman avulla yhdessä lasten kanssa.
- Tavoitteena on sekä ennaltaehkäistä että vähentää työntekijöiden henkisen kuormituksen riskejä. Työntekijöille järjestetään vuosittain työhyvinvointikysely sekä kehityskeskusteluita.
- Työnantaja haluaa tukea työntekijöiden työssä jaksamista. Työntekijöille mahdollistetaan liikunta- ja kulttuuriseteliedun avulla laadukasta palautumista työn kuormituksesta. Työnantaja järjestää virkistystapahtumia työyhteisölle. Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omiin työaikoihinsa muun muassa omilla työaikatoiveilla.
- Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti. Lähtökohtaisesti työ on ongelmakeskeistä ja varsinkin henkisesti kuormittavaa. Työn tukena ovat jatkuva päivystyksellinen tuki, työparityöskentely ja hyvä työilmapiiri. Villa Vilkaassa on tärkeää, että työkaveriin voi luottaa joka tilanteessa.
- Riskiselvitystä tehdään jatkuvasti työyhteisön kesken. Selvityksessä kartoitetaan työn eri haittatekijöitä: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja työergonomia. Riskiselvitystä tehdään mm. henkilökuntapalaverissa, 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 Vilksaassa on laadittu ohjeet asiakastyön tekemiseen. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa sekä työntekijöiden että 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 Vilksaassa on laadittu kirjallinen ohjeistus poikkeus/kriisitilanteiden varalle. Ohjeistuksessa on huomioitu mm. teknologisten ratkaisujen käyttöopastus sekä toimintaohjeet vikatilanteissa. Asioita käsitellään myös henkilökuntapalavereissa säännöllisesti.
- Työ voi olla yllättävää ja haastavaa. Tämän vuoksi työntekijöiden käytössä on ympärivuorokautinen esimiespäivystys.
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden 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. Henkilökunnalla on myös sosiaalihuoltolain 29-30 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus (kts. kohta 7.2.4). Työntekijän oikeus ja velvollisuus on pyytää apua ja tukea tarvittaessa niin työparilta kuin esimiehitäkin. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamia 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 ja velvollisuus 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 käsittelyminen

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 Vilkaassa dokumentoidaan kaikki haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti –tilanteet yksikön käytäntöjen mukaisesti siihen tehtyä lomaketta hyödyntäen. Tilanteet käydään heti läpi työntekijän ja yksikönjohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista 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 vastuusosiaalityöntekijään. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat 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 Villa Vilkaassa 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 muita yhteistyötahoja viipymättä. asiat saatetaan tiedoksi työryhmälle ja eri yhteistyötahoille (esim. hyvinvointialueet) pääsääntöisesti yksikönjohtajan toimesta.

Korjattavat asiat ja/tai poikkeamat käsitellään henkilökuntapalaverissa. Jos tämä ei riitä, asia viedään yksikönjohtajan toimesta yrityksen johtoryhmään, joka käsittelee asian ja määrää tarvittavat toimenpiteet.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnasta vastaavan organisaation edustaja ja tehtävä	Emmi Eljaala, toimitusjohtaja / Vallattomat Oy
Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävä	Heini Pukkila, yksikönjohtaja puh. 044 4491 404 heini.pukkila@vallattomat.fi
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava	Heini Pukkila, yksikönjohtaja Katja Halonen, vastaava sairaanhoitaja

henkilö tai -henkilöt (ammattinimikkeet)	
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 Villa Vilikkaan omavalvontasuunnitelma ja ohjaajien Arkikansio liitteineen. Ne ovat myös apuvälineitä jokapäiväisessä työssä. Jokainen työntekijä ja opiskelija on velvoitettu 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 Heini Pukkila 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. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yksikön verkkosivuilta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakasprosessin aloitus

Asiakasprosessi alkaa sosiaalityön yhteydenotosta Villa Vilikkaaseen. 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 Vilikkaalla olisi mahdollisuus auttaa asiakasta, hän pyytää tarkemmat tiedot lapsen tilanteesta. Sosiaalityöntekijän suullisesti antamien tietojen tai ”tiekkarin” saavuttua yksikönjohtaja tekee pohdinnan asiakkaan soveltuvuudesta Villa Vilikkaaseen. Mikäli yksikönjohtaja näkee, että asiakkaan tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan, kerrotaan kuvaus lapsen tilanteesta Villa Vilikkaan muulle työryhmälle. Työryhmä pohtii vielä yhdessä asiakkaan tilannetta ennen kaikkea asiakkaan tarpeiden ja Villa Vilikkaan osaamisen ja resurssien kohtaamisen näkökulmasta. Mikäli työryhmä katsoo yhdessä yksikönjohtajan kanssa asiakkaan sopivan Villa Vilikkaan asiakasprofiiliin, viedään tieto lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijälle ja sosiaalityöntekijän sijoituspäätöksestä varsinainen asiakkuus voi alkaa. asiakkuus alkaa tavallisesti lapsen ja hänen läheistensä tutustumiskäynnillä Villa Vilikkaaseen. Tutustumiskäynnille pyritään saamaan paikalle lapsen tuleva omaohjaaja. Tutustumiskäynnin tarkoitus on mahdollistaa lapselle ja hänen läheisilleen aikaa käsitellä lapsen muuttoa Villa Vilikkaaseen. Heillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä tai toiveita Villa Vilikkaan toimintaan liittyen sekä tutustua Villa Vilikkaan tiloihin ja henkilökuntaan.

Ennen sijoitusta lapsi ja hänen läheisensä voivat olla yksikköön myös puhelimitse yhteydessä.

5.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Jokaiselle Villa Vilkaaseen sijoitetulle lapselle laaditaan asiakassuunnitelma lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta. Villa Vilkaaseen 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 kasvatusten 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 Vilkaassa 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 Vilkaassa 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 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 lasten palaveriin.
- Lapselle järjestetään säännölliset omaohjaajakeskustelut kuukausikoosteen läpikäymisen yhteydessä.

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 hänen asioistaan vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

Villa Vilkaassa 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 suunnitelman seuraava päivitys on tammikuun 2025 aikana.

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:

- Lapsen kanssa pyritään vuorovaikutussuhteeseen
- Lapsen mielipidettä kysytään aina häneen liittyvässä asiassa 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 Vilkaassa 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 Vilkaassa 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 välittömästi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Haltuun otetut aineet ja esineet säilytetään yksikönjohtajan toimistossa. Alkoholilain 60§:n perusteella haltuun otettu alkoholi hävitetään todisteellisesti. Huumausaine-, poliisi- ja järjestyslain perusteella mm. huumausaineet, luvattomat ampuma-aseet, aseiden osat, patruunat, erityisen vaaralliset ammuksot ja kaasusumutukset 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 Vilkaassa tehdä työvuorossa oleva yksikön hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva henkilö, mikäli hän on delegointisäännön mukaan siihen oikeutettu. Pois lukien tästä on yhteydenpidon rajoituspäätös, jonka voi tehdä vain yksikönjohtaja. Jokainen Villa Vilkaassa 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 Vilkaassa 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 esihenkilönsä 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 tai muistutukset käydään heidän kanssaan läpi mahdollisimman pian sen jälkeen, kun yksikössä on keskusteltu asiasta työntekijöiden ja esihenkilöiden 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 esihenkilö mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö tai palveluntuottaja käy mahdollisimman pian keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan. Toimintamme tulee olla aina myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettisesti laadukasta.

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 eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Villa Vilkaassa lasten osallisuutta tuetaan keskiviikkoisin pidettävien lasten kokousten muodossa. Lasten kokouksissa suunnitellaan arkea ja yhteistä toimintaa sekä käydään läpi arjen sujumista. Tarvittaessa mietitään uudelleen toimintatapoja.

Villa Vilkaassa kerätään suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti palautetta asiakkailta ja heidän läheisiltään. Palautteista saatu tieto otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

Nuorten kanssa työstetään myös Hyvän kohtelun suunnitelmaa. Tällä pyritään lisäämään heidän osallisuuttaan.

5.6.2 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Nappula-asiakastietojärjestelmän (Nappula Väylä) kautta on tulevaisuudessa mahdollista lähettää selainpohjainen palautekysely lapsen 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, 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 esimiehensä 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 kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle heini.pukkila@vallattomat.fi tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, Pirkanmaan hyvinvointialueella muistutus osoitetaan vastaavalle sosiaalihuollon johtajalle Minna Kuuselalle, minna.kuusela@pirha.fi
- Ohjeet muistutuksen tekoon löytyy tästä omavalvontasuunnitelmassa alapuolelta

3. Kantelu

- Tutustu kantelun tekemiseen ja sen vaiheisiin alapuolelta. 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)

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 varhaiskasvatustien soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustien muistutuksen tekemisessä.
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatustien 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. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 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

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.

Kantelun voi tehdä lainvastaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä. Tällaisia tilanteita voi olla mm. esimerkiksi, jos viranomainen viivyttää asiiasi 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.

Koulunkäynti ja opiskelu on lapsen arjen tavoitteellisen työskentelyn tärkein osa. Koulunkäynnin tukeminen lähtee siitä, että pystytään löytämään lapselle hänen

kehitystasolleen sopiva koulu tai oppilaitos, joka tukee lapsen oppimista ja sosiaalisten taitojen kehittymistä tarpeellisella tavalla. Villa Vilkkaaseen sijoitetuilla lapsilla saattaa olla haasteita esimerkiksi kongitiivisten tai sosiaalisten taitojen oppimisessa, ja nämä tulee huomioida koulunkäynnin tukitoimia suunnitellessa. Villa Vilkkaalla on hyvät ja pitkäaikaiset suhteet Lempäälän koulujen kanssa. Yhteistyö heidän kanssaan on moniammatillista työskentelyä lapsen koulunkäynnin parhaaksi. Peruskoulun päätyttyä Villa Vilkkaan työntekijät tukevat nuorta hänen opiskelupolun valinnoissaan, ja tarvittaessa esimerkiksi käyvät tutustumassa eri oppilaitoksiin lapsen kanssa.

Villa Vilkkaan strukturoitu arki yksilöllisine päiväohjelmineen rytmittävät yksikön arkea. Villa Vilkkaassa lapsia vastuutetaan huolehtimaan tavallisista kotitöistä hänen yksilöllisten kykyjensä ja taitojensa mukaisesti. Yksikön arkeen kuuluu, että lapset osallistuvat mm. ruuanlaittoon 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 nuorten hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään ja tarvittaessa asetetaan uusia tavoitteita, kuitenkin vähintään neljä kertaa vuodessa. Asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita seurataan ja niitä päivitetään asiakassuunnitelmaneuvoittelussa vähintään kerran vuodessa yhdessä lapsen, vanhempien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

6.2 Ravitseminen

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 Vilkkaassa 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 laatimisesta vastaa Villa

Vilkkaan emäntä. Lasten mielipiteitä ja lempiruokia kysytään ja otetaan huomioon listaa tehdessä. Lapset saavat myös halutessaan osallistua ruoan valmistukseen. 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 Vilkaassa lapsille opetetaan hyvää hygieniakäyttäytymistä ja tätä toteutetaan päivittäin. Heille korostetaan puhtauden ja siisteyden merkitystä: itsestä pidetään huolta ja omat tavarat ja huone pidetään järjestyksessä.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisyssä noudatetaan yksikön hygieniaoheja 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 Vilkaassa yksikön siisteydestä huolehtii kokonaisuudessaan lastenkodin henkilökunta Villa Vilkaan emännän johdolla. 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 pyykinpäivänään. Yhteiskäytössä olevien tekstiilien yms. pesusta huolehtii henkilökunta.

Yksikössä työskentelevällä henkilökunnalla on hygieniapassi. Mikäli sitä ei ole, suoritetaan se työsuhteen alussa.

Villa Vilkaaseen on hygieniakäytännön toimivuuden takaamiseksi myös laadittu erillinen kodinhoidon omavalvontasuunnitelma. Poikkeusajan tilanteisiin on oma erillinen ohjeistus Kodinhoidon omavalvontasuunnitelmassa. Tähän perehtyminen kuuluu jokaisen työntekijän velvollisuuksiin.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Kaikkein pirkanmaalaisten eli lempäläläisten sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastuspalvelut ovat siirtyneen 1.1.2023 lähtien Pirkanmaan hyvinvointialueen

järjestämisvastuulle. Lapsen palveluiden järjestämisestä sovitaan tarvittaessa yksilöllisesti lasta hoitavien tahojen kanssa.

6.4.1 Kiireetön sairaanhoito

Lempäälän kunnan terveystalvelut

Lempäälän kunnan terveystalveluista huolehtii Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha),
vaihde 03 311 611.

Jos tarvitset kiireellistä hoitoa ja mietit päivystykseen hakeutumista , soita 116 117

Hätätilanteessa, soita 112

Kysy palveluista Sote-luurista, soita 03 384 5050

Kiireetön vastaanotto

Pirkanmaan hyvinvointipalvelut

Hoidon tarpeen arviointi- ja ajanvarausnumero

puh. **035 652 1100** (ma-pe klo 8.00-14.00)

Villa Vilkaassa lasten kiireettömän hoidon järjestämisestä vastaa ensisijaisesti lapsen omaohjaajat tai muu hänen valtuuttamansa työntekijä.

6.4.2 Kiireellinen sairaanhoito

Päivystysavussa ammattilainen arvioi terveysongelmasi kiireellisyyttä, antaa hoito- ja toimintaohjeita ja tarvittaessa ohjaa sinut oikeaan hoitopaikkaan. Päivystysapu palvelee kaikkia pirkanmaalaisia ympäri vuorokauden. Voit olla yhteydessä päivystysapuun myös alle 16-vuotiaan lapsen kiireellistä hoitoa koskevissa asioissa. Ammattilainen arvioi hoidon tarpeen ja kiireellisyyden ja ohjaa lapsen oikeaan hoitopaikkaan.

Arkisin

Ma-to

- klo 8-20
 - Lempäälän terveysasema, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä
- klo 20-8
 - Tays Valkeakosken päivystys, Salonkatu 24, 37600 Valkeakoski

Pe (ja arkipyhien aattona)

- klo 8-16
 - Lempäälän terveysasema, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä
- klo 16-8
 - Tays Valkeakosken päivystys, Salonkatu 24, 37600 Valkeakoski

Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä

La-su ja pyhäpäivät

- klo 10-16
 - Lempäälän terveysasema, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä
- klo 16-10

- Tays Valkeakosken päivystys, Salonkatu 24, 37600 Valkeakoski

Jos Villa Vilkaaseen 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.

Kriisitilanteessa

Sosiaali- ja kriisipäivystys auttaa kiireellistä sosiaalihuollon arviota vaativissa tilanteissa virka-ajan ulkopuolella.

Sosiaalityöntekijät neuvovat ja ohjaavat sinua erilaisissa ongelmatilanteissa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kriisityö on tarkoitettu äkillisen ja mahdollisesti traumaattisen tapahtuman kohdanneille. Traumaattinen tapahtuma voi olla esimerkiksi vakava onnettomuus, läheisen itsemurha tai vakavan väkivallanteon uhriksi tai silminnäkijäksi joutuminen.

Sosiaali- ja kriisipäivystys on myös ympärivuorokautisessa suuronnettomuusvalmiudessa ja vastaa erityistilanteissa psykososiaalisen tuen järjestämisestä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijät tavoitat numerosta 050 062 5990

6.4.3 Suunhoito

Villa Vilkaassa kiinnitetään huomiota lasten arjessa hyvään hygieniaan ja terveelliseen elämään. Tästä tärkeänä osana on suun oikeaoppinen hoito. Lapsia opetetaan, kehoitetaan ja tarvittaessa avustetaan hampaiden hoidossa ja hyvän suuhygienian oppimisessa. Lapsia ohjataan hampaiden harjaukseen kaksi kertaa päivässä fluorihammastahnaa käyttäen. Tärkeää on välttää usein toistuvaa syömistä ja juomista, etenkin sokeristen ja happamien tuotteiden nauttimista. Tästä syystä yksikössä on säännöllinen ruokarytmi ja herkkupäivät suunnitellusti.

Kiireetön hoito järjestetään Lempäälän ja Kuljun hammashoitoloissa arkisin. Soita yhteiseen ajanvaraukseen. Kiireellinen hoito järjestetään Lempäälän ja Kuljun hammashoitoloissa tai Tampereen yliopistollisessa sairaalassa Acutassa (TAYS). Lempäälän hammashoitoloiden kiireellinen hoito on tarkoitettu särky- tai tapaturmapotilaille. Ajan saa kiireellisyysasteesta riippuen 1–3 päivän sisällä. Hampaan tai paikan lohkeama ei vaadi akuuttia hoitoa.

6.4.4 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Villa Vilkas 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 Vilkaassa 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 16.3.2024. Yksikönjohtaja vastaa lääkehoidon toteuttamisesta suunnitelman mukaisesti ja toteutumisen seurannasta.

6.6 Monialainen yhteistyö ja sijoituksen päätyminen

Villa Vilkaan 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.

Sijoituksen päättyessä joko kotiutumiseen tai täysi-ikäisyyden koittaessa, Villa Vilkas toimii aktiivisesti tukena lapselle sijoituksen päättymiseen saakka. Jos sijoitus päättyy täysi-ikäisyyteen, työntekijät käyvät lapsen kanssa läpi itsenäistymiseen liittyviä asioita Villa Vilkaan Itsenäistymiskansion kautta. Työntekijät ovat tarvittaessa apuna asunnon hankinnassa yhdessä sosiaalityöntekijän ja jälkihuollon työntekijän kanssa.

Täysi-ikäiseksi tultuaan nuorella on oikeus vapaaehtoiseen jälkihuoltoon, jolloin arjessa hänen tukenaan voi edelleen olla jälkihuollon työntekijä. Vallattomat Oy / Villa Vilkas ei tarjoa jälkihuoltoa, joten lapsen tullessa täysi-ikäiseksi Villa Vilkaan sijoituksen aikana, jälkihuollon palveluntarjoajan valitsee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

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.

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 asiakasturvallisuuskohdat 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 Vilkaassa työskentelee aina aluehallintoviraston ja eri hyvinvointialueiden hankintasopimusten edellyttämä henkilöstö. Ajantasainen henkilöstöluettelo löytyy Villa Vilkaasta yksikönjohtajalta.

Villa Vilkaassa asiakassuhteet ovat henkilö- ja työparisidonnaisia. Sijaisuudet hoidetaan pääsääntöisesti Villa Vilkaan vakituisten työntekijöiden toimesta. Sijaisia käytetään erittäin harkitusti, asiakkaat huomioiden. Pyrkimys on, että talossa on aina töissä lapsille tuttuja työntekijöitä. Kuten aiemmin mainittu Villa Vilkaassa työskentelee aina vähintään aluehallintoviraston edellyttämä henkilöstö ja tällä hetkellä enemmän mitä sopimukset edellyttävät. Sen vuoksi vakituisten työntekijöiden on mahdollista vaihtaa tai muuttaa vuorojaan 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 vuorossaan 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 nuorten 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 Oy 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 Vilkaassa on yksikönjohtaja. Myös opiskelijalle määritellään opintojaksosta vastaava ohjaaja. Aloittava työntekijä perehdytetään sekä hallinnollisiin asioihin että asiakastyöhön. Villa Vilkaassa 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 Vilkaan omavalvontasuunnitelma ja ohjaajien Arkikansio. Ne ovat myös apuvälineitä jokapäiväisessä työssä. Jokaisen työntekijän ja opiskelijan tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja kehittää sitä. Opiskelijat ovat Villa Vilkaassa opiskelijoita, eivätkä työsuhteessa. Villa Vilkaassa työskentelee vain ammatillisen pätevyyden omaavia työntekijöitä ja pätevyys työhön tarkastetaan aina ennen työsuhteen alkua.

7.2.3.2 Henkilöstön täydennyskoulutus

Villa Vilkaassa 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 Vilkaassa 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 01.02.24 voimaan tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29–30 §. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu ohjeet, jotka ovat osa tätä omavalvonta suunnitelmaa osioissa 3.3 (Riskienhallinnan työnjako). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Villa Vilkkaan työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan epäkohtia esille ja niihin puututaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä. Villa Vilkaassa 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 lähiverkoston suunnitellusti.

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

Tässä omavalvontasuunnitelmassa, osiossa 3, on määritetty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Vastuu epäkohtien korjaamisesta on Vallattomat Oy:llä palveluntuottajana.

7.2.5 Henkilökunnan työhyvinvointi

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. Työterveyshuollon toimipiste on Lempäälän Ideaparkissa. Työterveyden kanssa asiointi tapahtuu pääasiassa etäpalveluina internet- ajanvarauksen sekä OmaFinla -sovelluksen kautta.

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

7.3 Toimitilat

Villa Vilkaassa 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. Lapsen vanhemmat ja muut läheiset saavat vieraillessaan oleskella lapsen huoneen lisäksi halutessaan myös yksikön yleisissä tiloissa.

Yksikön muita tiloja ovat olohuonetilat, keittiö ja ruokailutila, pesuhuonetilat ja sauna, wc:t, kodinhoitotila ja henkilökunnan toimistotilat sekä toisessa rakennuksessa pihapiirissä sijaitseva neuvotteluhuone ”Neukkari”, jossa on myös oma yksikönjohtajan huone. 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.

Teknologisten laitteiden, joita Villa Vilkaassa ovat palovaroittimet ja hätäpoistumiskyltit, kunnossapidosta vastaa talonmies. Laitteet ovat akkukäyttöisiä, joten ne toimivat myös huoltokatkoksen tai muun teknisen kriisitilanteen sattuessa.

7.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Laitteiden seuranta järjestelmä 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 Vilkaassa on käytössä asiakaskirjausohjelma Nappula. Työntekijät kirjaavat päivittäin lasten henkilökohtaisiin raportteihin päivän keskeiset tapahtumat ja tunnelmat. Lasten raporteissa ei mainita talon toisten lasten nimiä. Jokaisen lapsen päivän kulku on luettavissa hänen henkilökohtaisesta raportistaan. Nappulaan on jokaisella työntekijällä omat tunnuksensa, ja he kirjaavat ohjelmaan omalla nimellään. Villa Vilkaan tietokoneet on suojattu salasanalla, joten asiakaskirjaukset ovat tarkkaan suojattu. Lapset eivät käytä henkilökunnan käytössä olevia tietokoneita edes valvotusti, vaan heille on tarjolla lasten omaan käyttöön tarkoitettu tietokone.

Asiakastietoja on pääasiassa Nappula-ohjelmassa. Villa Vilkaalla on hallussaan myös lasten kirjallisia asiakirjoja, kuten päätöksiä ja lausuntoja. Nämä asiakirjat säilytetään

lapsen omassa kansiossa, lukollisessa kaapissa. Sijoituksen päättyessä lasten asiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi (hyvinvointialueiden erilliset ohjeet huomioiden). Tarpeettomat asiakirjat hävitetään tietoturvaa noudattaen esim. silppurilla. Nappula-asiakaskirjausohjelman kautta arkistoituvat lapsen sähköiset asiakirjat ajankohtainen laki huomioiden. Nappula-asiakaskirjausjärjestelmän toimittaja organisoii, että kirjaamisohjelman tekniset vaatimukset ja kirjaaminen Kantaan teknisesti onnistuu.

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

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

Villa Vilkaassa 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 Vilkaan 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 päättää asiakirjojen luovuttamisesta tai luovuttamatta jättämisestä. Mikäli asiakkaan asiakirjoja luovutetaan tilaajan pyynnöstä, kirjataan asiakkaan asiakirjoihin merkintä asiakirjojen luovuttamisesta.

Vallattomat Oy:lle on laadittu tietoturvasuunnitelma 15.03.2023, suunnitelman on laatinut Teemu Lämsä. Tietoturvasuunnitelman päivitys tehdään tarpeen mukaan, päivityksestä vastaa Vallattomien tietoturvavastaava. Seuraava tietoturvasuunnitelman päivitys tehdään viimeistään Kanta-muutosten yhteydessä.

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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedotEmmi Eljaala, emmi.eljaala@vallattomat.fi, 0444671646

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei **9 Yhteenvedo 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 yksikönjohtajan ja tarvittaessa johtoryhmän toimesta.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikönjohtaja.

Paikka ja päiväys	Lempäälässä 05.11.2024
Allekirjoitus	