

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

<b>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....</b>	<b>1</b>
<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>1</b>
<b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>2</b>
<b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>4</b>
<b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>7</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>15</b>
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....</b>	<b>25</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>35</b>
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....</b>	<b>48</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>51</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....</b>	<b>51</b>

## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata.

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### **Palveluntuottaja**

Nimi: **Abnoy Oy**

Y-tunnus: **2773817-9**

Hyvinvointialue: **Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue**

Kunnan nimi: **Kurikka (Jalasjärvi)**

Kuntayhtymän nimi: **JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä**

#### **Toimintayksikkö/palvelu**

Nimi: **Villa Kultala**

Katuosoite: **Palomäentie 19 61720**

Postinumero: **61720**

Postitoimipaikka: **Koskue (Kurikka)**

Sijaintikunta: **Kurikka**

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

**Lastensuojelun sijaishuolto, 7–17-vuotiaat lapset, 7 paikkaa.**

Esihenkilö: **Pekka Kujanpää**

Puhelin: **050 442 0272**

Sähköposti: **pekka.kujanpaa@nauha.fi**

## **Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankkohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 12.5.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty: **Ympärivuorokautinen laitoshoido: lapset/nuoret**

## **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Ostopalvelujen tuottajat: **Ei ole**

## **Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

**Ei ole alihankittuja palveluita**

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

**Ei**

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutusta on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

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

**Suunnitelman laadintaan osallistuvat Villa Kultalan henkilökunta ja sen asiakkaat. Omavalvontaa tarkastellaan henkilökunnan kanssa vähintään kerran vuodessa tiimipalaverin yhteydessä ja tarvittaessa, mikäli toiminta muuttuu oleellisesti. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa suunnitelman päivittämiseen viikoittain pidettävässä viikkopalaverissa. Asiakkailla on mahdollisuus keskustella omavalvonnan sisällöstä päivittäin Villa Kultalan**

henkilökunnan kanssa. Viikkopalaverit ja asiakkaiden ehdotukset kirjataan sekä viedään tiedoksi omavalvonta suunnitelman ylläpitäjälle.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Villa Kultalan yksikönjohtaja Pekka Kujanpää.

Puh: 050 442 0272. Sähköposti: [pekka.kujanpaa@nauha.fi](mailto:pekka.kujanpaa@nauha.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään toiminnan olennaisesti muuttuessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan ja keskustellaan tiimipalaverissa. Asiakkaita tiedotetaan muutoksista viikoittain pidettävässä viikkopalaverissa. Vastuu päivittämisestä on yksikönjohtajalla.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Suunnitelma on nähtävillä Villa Kultalan keittiössä.

Lastensuojelulaitoksille on säädetty velvollisuus laatia 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 nähtävälle. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä säädetään yksityiskohtaisesti lastensuojelulain 61 b §:ssä. Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä [lastensuojelun käsikirjasta](#).

Laadittu pvm.29.7.2021

Tarkistettu pvm.10.1.2023

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### **Toiminta-ajatus**

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Villa Kultalan tarkoituksena on tuottaa laadukkaita lastensuojelun sijaishuollon laitospalveluita. Villa Kultalaan voidaan sijoittaa lapsi kiireellisesti, avohuollon tukitoimena tai huostaanotettuna. Tavoitteena on toteuttaa kokonaisvaltaista lastensuojelun sijaishuoltoa, jossa lasta kasvatetaan ja kuntoutetaan fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja pedagogisesta näkökulmasta.

Villa Kultalassa on 7 asiakaspaikkaa 7–17-vuotiaille lapsille. Villa Kultalaan voidaan sijoittaa lapsia, joilla on neuropsykiatrisia oireita, psyykkisiä haasteita, sosiaalista sopeutumattomuutta tai käytöshäiriötä. Villa Kultala on hyvä ja turvallinen paikka lapselle. Yksikkö sijaitsee rauhallisella maalaisasutusalueella, joka on virikkeellinen ja mahdollistaa toiminnallista lastensuojelutyötä kodinomaisessa ympäristössä. Henkilökunnan rakenne ja määrä sekä työkokemus on sellainen, että se pystyy vastaamaan lasten tarpeisiin. Villa Kultalan keskeisenä tavoitteena on rakentaa lapsille turvallinen ja strukturoitu arki, jossa on selkeät ja johdonmukaiset toimintamallit sekä rajat.

Villa Kultala on sijaishuollon erityistason yksikkö.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta

ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammattilaisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Villa Kultalan työote on ratkaisu- ja voimavarakeskeinen, koska jokaisessa lapsessa on hyviä ja erilaisia voimavaroja. Arki etenee lasten itsetuntoa vahvistaen ja yksilölliset vahvuudet esiin tuoden. Henkilökunta antaa huolenpidon ja turvallisuuden lisäksi myös ymmärrystä, keskustelu- ja kuuntelutukea, syliä ja lohtua, selkeät rajat sekä välittävät aikuiset. Villa Kultalan kasvatustyö perustuu lapsen aitoon kohtaamiseen. Työskentelyn keskiössä on dialoginen vuorovaikutus, joka mahdollistaa nuoren ääneen kuulluksi tulemisen ja yksilöllisen kuntoutuspolun rakentumisen. Työssä korostuvat rehellisyys, luottamus, tasa-arvoisuus ja toisten kunnioittaminen.

Villa Kultalan keskeisenä tavoitteena on rakentaa lapsille turvallinen ja strukturoitu arki, jossa on selkeät ja johdonmukaiset toimintamallit sekä rajat. Normaalin, turvallisen ja sujuvan arjen rakentaminen sekä tarjoaminen kuuluvat jokaisen ohjaajan perustyöhön. Asiakassuunnitelman pohjalta laadittuun hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen yksilöllisten tavoitteiden asettaminen, toteuttaminen, seuranta ja arviointi toimivat ohjaustyön pohjana. Hoito- ja kasvatustyössä tehdään kiinteää yhteistyötä lasta hoitavien tahojen, kuten sosiaalityöntekijöiden, lapsen vanhempien ja terveydenhuollon kanssa. Lastensuojelutyön tukena on kaikissa toiminnoissa psykiatrinen, kuntouttava näkökulma.

Villa Kultala on toiminnallinen yksikkö. Yksikössä henkilöstö liikkuu ja viettää aikaa lasten kanssa. Kultalassa uskotaan siihen, että yhdessä liikkumalla toisten kanssa opimme ottamaan muut huomioon ja noudattamaan yhteisiä sääntöjä. Yhteinen tekeminen aikuisten ja muiden lasten kanssa opettaa lapselle vuorovaikutustaitoja, toisen kuuntelemista ja kunnioittamista sekä myönteistä suhtautumista toisiin. Yhteisistä kokemuksista riemuitseminen sekä muiden huomioonottaminen ovat pieniä, mutta tärkeitä kasvun paikkoja. Kokeilemaan kannustaminen ja onnistumisista iloitseminen auttavat lasta muodostamaan myönteisen mielenkäytön. Ne ovat oleellisia askeleita kohti liikunnallista ja terveellistä elämäntapaa.

Yksikössä pyritään siihen, että jokaiselle lapselle löytyisi mieluisa harrastus ja ennen yksikköön tuloa aloitettuja harrastuksia tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Villassa jokainen lapsi huomioidaan yksilönä ja arki on lapsilähtöistä. Villa Kultalan kiinteistöllä on oma miniramppi, joka soveltuu skeittaukseen ja potkulautailuun. Kiinteistöllä on myös 4-väyläinen frisbeegolf rata ja muita pihapelejä. Yksikön lähellä on ala-aste, joka tarjoaa aktiviteetteja ympäri vuoden, niin sisällä kuin ulkona. Kultalalla on oma liikuntasalivuoro ala-asteen vieressä olevaan Kuntoporttiin, josta löytyy myös kuntosali. Ala-asteen lähellä on uimaranta. Talvisin Jalasjärvellä on mahdollisuus päästä myös laskettelemaan ja hiihtämään Kiuaskallion laskettelukeskukseen. Seinäjoen monipuoliset palvelut ovat alle 50 kilometrin päässä.

Yksikössä hoitoa ja kasvatusta määrittää vahva omaohjaajuus ja vuorovaikutussuhde aikuisten ja lasten välillä. Työntekijät elävät ja jakavat lasten kanssa yhteistä arkea ja luovat näin pohjaa luottamukselliselle suhteelle. Selkeä ja suunnitelmallinen viikko-ohjelma, säännöt, ohjeet ja toimintatavat tukevat kasvatustyötä sekä auttavat lasta hahmottamaan hänen omaa arkeaan.

Asiakas kohdataan arvostavasti ja hänen tulee tulla kuulluksi yhteisön jäsenenä ja eritoten omassa asiassaan. Jokaisen nuoren yksilöllisyys huomioidaan hoidossa ollessa. Hoito- ja

kasvatustilanteissa tulee näkyä molemminpuolinen kunnioitus. Lapsia kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Luottamus on merkittävä arvo toiminnassa.

Yrityksen toiminta on läpinäkyvää ja työtä tehdään yhdessä lähettävän tahon ja/tai lapsen perheen kanssa. Avoimuus tukee luottamusta.

Henkilöstömitoituksessa noudatetaan lakia ja huomioidaan asiakkaiden haastavuus ja erityistarpeet. Henkilökuntaa koulutetaan yhteisöhoitoon ja heille tarjotaan säännöllisesti työnohjausta.

Yksikön arvoja ovat:

- rehellisyys
- luottamus
- tasa-arvoisuus ja toisten kunnioittaminen
- perhekeskeisyys
- yhteisöllisyys
- päihteettömyys
- turvallisuus
- lapsen osallisuus
- toisen ihmisen kunnioittaminen
- tasavertaisuus

#### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### **RISKIENHALLINTA**

##### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

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



Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

### **Riskienhallinnan työnjako**

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- terveystarkastukset ja niistä tehdyt kirjaukset ja pöytäkirjat
- keittiön omavalvontasuunnitelma
- asiakassuunnitelma
- sijoituksen asiakirjat
- kriisisuunnitelma
- hoito- ja kasvatussuunnitelmat
- työnohjaus
- tietoturvaohjeistus
- asiakastietojen kirjaamisen ohjeistus
- henkilökuntaneuvottelut ja konsultaatiot
- yhteisökokoukset
- turvallisuuskoulutus, palo- ja pelastuskoulutukset
- lääkepoikkeama ilmoitus (Liite: lääkehoitosuunnitelma + Nappula/lääkelista). Lääkehoitosuunnitelma säilytetään yksikön lääkehuoneessa.

### **Riskien tunnistaminen**

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

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan

välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Menettelyohjeet ovat kirjattuna. Ohjeissa on maininta, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Riskitilanteita käsitellään myös johtoryhmä- ja työsuojelutoimikunnan palaverissa. Tarvittaessa työsuojelukunta ottaa kantaa tapauksiin ja laatii sekä päivittää ohjeistuksia riskien hallitsemiseksi ja ehkäisemiseksi.

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

Nappulan viestiviholla työntekijä informoi esimiestä ja työyhteisöä mm. fyysisessä toimintaympäristössä olevista riskeistä (esim. korjaustarpeet), joita hän ei itse pysty poistamaan. Yksikönjohtaja, hänen määräämänsä henkilö tai Abnoy oy:n huoltohenkilöstö huolehtivat puutteiden korjaamisesta/korjauttamisesta. Yksikön turvallisuusvastaava huolehtii sovittuina ajankohtina turvallisuuslaitteiden ja toimintaympäristön turvallisuuden tarkastamisesta. Asiakkaista aiheutuvat riskit tuodaan esiin päivittäisraportoinnissa, jolloin niihin pystytään vastaamaan nopeasti ja tehokkaasti. Lisäksi jokaiselle lapselle tehdään yksikköön saapuessaan turvallisuuskysely.

Epäkohdat voi arjessa tuoda esille myös henkilöstökokouksissa tai jättämällä toimitusjohtajalle palautetta. Yksikönjohtaja vie tarvittaessa tietoa toimitusjohtajalle. Henkilöstöä kannustetaan yhteisöllisyyteen ja ensisijainen keino on ottaa asiat puheeksi työyhteisössä.

Lääkepoikkeamista tehdään aina erillinen ilmoitus IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, josta ne siirtyvät yksikönjohtajalle jatkokäsittelyyn. Lisäksi tehdään ilmoitus asiakkaan hoidosta vastaavalle lääkärille.

Jokainen haittatapahtuma ja läheltä-piti tilanne dokumentoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, josta ne siirtyvät vastuutahoille (työsuojelu toimikunta) käsittelyyn. Päivittäisillä henkilöstöraporteilla ja koko yksikön henkilökunnan säännöllisissä tiimeissä käsitellään myös yhdessä haittatapahtumia ja läheltä piti- tilanteita sekä käydään läpi niiden syitä ja suunnitellaan yhdessä toimintatapoja, joilla pystytään asiaan vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi. Päiväraportit pidetään arkipäivisin, kun viimeinen iltavuorolainen on saapunut töihin, n klo 13:00. Kultalan tiimipalaveri pidetään kerran kuussa. Henkilökunnan työnohjaus pidetään joka toinen kuukausi.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

1. Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi työkavereillesi työpaikalla.
2. Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
3. Keskustele/keskustelkaa yksikönjohtajan kanssa tilanteesta.
4. Sopikaa, miten asiassa edetään.
5. Jos tilanne ei etene, keskustelkaa yksikönjohtajan kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
6. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.

Riskitilanteita käsitellään myös yrityksen johtoryhmä- ja työsuojelutoimikunnan palaverieissa. Tarvittaessa työsuojelukunta ottaa kantaa tapauksiin ja laatii sekä päivittää ohjeistuksia riskien hallitsemiksesi ja ehkäisemiseksi.

Ilmoitukseen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Yksikönjohtaja huolehtii siitä.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaiden kanssa keskustellaan päivittäin arjen sujumisesta ja tapahtumista. Asiakkaiden esille tuomat asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan ja kaikki tilanteet menevät toiminnanohjausjärjestelmän kautta tiedoksi vastuutahoille (yksikönjohtaja, työsuojeluvastaava). Vaara- ja uhkatilanteraportit käsitellään työyhteisössä mm. tiimipalavereissa. Lääkepoikkeamista kirjoitetaan raportti, joka menee toiminnanohjausjärjestelmän kautta tiedoksi vastuutaholle (yksikönjohtaja).

Tiimipalavereissa ja työnohjauksessa kehitetään työtä sekä käsitellään haastavia tilanteita. Korjaavia toimenpiteitä käsitellään myös johtoryhmäpalaverissa ja työsuojelutoimikunnan palavereissa. Ilmoitukseen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Asiakkaiden omaisten kanssa soitellaan sovitusviikolla, jolloin he voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia. Villa Kultalan toiminta on ympärivuorokautista, joten yksikköön voi olla yhteydessä kellonajasta riippumatta. Omaiset voivat vieraila sovitusviikolla Kultalassa, jolloin epäkohtia voidaan myös käsitellä.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan mm. toimintakyky mittari-lomakkeen avulla (lapsi, vanhemmat, sosiaalityöntekijä). Palaute käsitellään Villa Kultalan tiimipalavereissa.

Erilaisia riskitilanteita on ihmissuhdetyössä lukuisia. Työntekijöitä ja asiakkaita opastetaan sekä koulutetaan toimimaan rauhallisesti tilanteissa.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

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

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

Jokainen haittatapahtuma ja läheltä-piti tilanne dokumentoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, josta ne siirtyvät vastuutahoille (työsuojelu toimikunta) käsittelyyn. Päivittäisillä henkilöstöraporteilla ja koko yksikön henkilökunnan säännöllisissä tiimeissä käsitellään myös yhdessä haittatapahtumia ja läheltä piti- tilanteita, käydään läpi niiden syitä ja suunnitellaan yhdessä toimintatapoja, joilla pystytään asiaan vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi. Päiväraportit pidetään arkipäivisin, kun viimeinen iltavuorolainen on saapunut töihin, n klo 13:00. Kultalan tiimipalaveri pidetään kerran kuussa. Henkilökunnan työnohjaus pidetään joka toinen kuukausi.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

1. Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi työkavereillesi työpaikalla.
2. Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
3. Keskustelkaa yksikönjohtajan kanssa tilanteesta.
4. Sopikaa, miten asiassa edetään.
5. Jos tilanne ei etene, keskustelkaa yksikönjohtajan kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
6. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.

Riskitilanteita käsitellään myös johtoryhmäpalaverissa ja työsuojelutoimikunnan palaverissa. Tarvittaessa työsuojelukunta laatii ja päivittää ohjeistuksia riskien hallitsemiseksi ja ehkäisemiseksi.

## **Korjaavat toimenpiteet**

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

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan ja kaikki tilanteet menevät toiminnanohjausjärjestelmän kautta tiedoksi vastuutahoille (yksikönjohtaja, työsuojeluvastaava). Vaara- ja uhkatilanneraportit käsitellään työyhteisössä mm. tiimipalavereissa. Lääkepoikkeamista kirjoitetaan raportti, joka menee toiminnanohjausjärjestelmän kautta tiedoksi vastuutaholle (yksikönjohtaja).

Tiimipalavereissa ja työnohjauksessa kehitetään työtä sekä käsitellään haastavia tilanteita. Korjaavia toimenpiteitä käsitellään myös johtoryhmäpalaverissa ja työsuojelutoimikunnan palavereissa.

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

Villa Kultalassa pidetään henkilöstön tiimipalaveri kerran kuukaudessa ja tarvittaessa tiiviimmin. Palaverista laaditaan muistio Yammeriin koko työyhteisön käyttöön. Muuttuneista toimintatavoista laaditaan ohje perehdytysmateriaaleihin. Muutoksista voidaan tiedottaa myös Nappulan viestivihossa.

Yhteistyötahoille tiedotetaan yhdessä sovittulla tavalla, puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse. Yhteistyötahot voivat käydä tutustumassa toimintaan niin halutessaan.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa**

Sijaishuoltoapaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, tulee se laatia viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa ja sitä varten on kuultava myös lapsen huoltajia, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

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

Villa Kultalassa lapselle laaditaan asiakassuunnitelman perusteella hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota arvioidaan jatkuvasti. Suunnitelmaan kirjataan sijoituksen tavoitteet sekä menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakas osallistuu suunnitelman tekemiseen keskustelemalla omaohjaajan kanssa ja määrittelemällä itse omat tavoitteensa. Suunnitelmaan laaditaan lähiajan tavoitteet, joilla tarkoitetaan esimerkiksi viikko- tai päiväkohtaisia tavoitteita. Lapsen lähitavoitteet kartoitetaan ja laaditaan yksilöllisesti. Pitkän ajan tavoitteet ovat muutoksia, joita lapsi haluaa tulevaisuuteen esimerkiksi oma asunto, uudet sosiaaliset suhteet, koulutus, työpaikka yms.

**Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittäminen:** Kaikille yksikköön sijoitetuille asiakkaille on laadittu asiakassuunnitelma nimetyn sosiaalityöntekijän toimesta, jonka vastuulla on myös asiakassuunnitelman päivittäminen. Asiakassuunnitelma tulee saada mahdollisimman nopeasti sen jälkeen, kun lapsen sijoitus on alkanut Villa Kultalassa. Asiakassuunnitelmaa käytetään pohjana, kun asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota arvioidaan ja tarkistetaan tarpeen mukaan, mutta kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa. Suunnitelma päivitetään laajemmin kahdesti vuodessa (6 kk:n välein).



Suunnitelmaan kirjataan hoito- ja kasvatustyön tavoitteet sekä menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakas osallistuu suunnitelman tekemiseen keskustelemalla omaohjaajan kanssa ja määrittelemällä itse omat tavoitteensa. Lapselle nimetty omaohjaaja huolehtii hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisestä yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Esihenkilön sijaan hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisen tukena voi toimia myös yksikön lähiesihenkilö (vastaava ohjaaja). Suunnitelman päivittämiseen varataan riittävästi aikaa ja omaohjaaja huomioi perhetyön yhteydessä lapsen vanhempien toiveet sekä tavoitteet.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämiseen varataan riittävästi aikaa ja omaohjaaja huomioi perhetyön yhteydessä lapsen vanhempien toiveet sekä tavoitteet. Omaisten kanssa ollaan viikoittain sovitusti yhteydessä, jolloin heidän toiveitansa ja ajatuksia kirjataan suunnitelmaan. Asiakkaalla on sovittuina ajankohtina asiakassuunnitelmapalaveri, jossa keskustellaan osapuolten esille tuomista muutos- ja kehitys ehdotuksista. Muutokset kirjataan suunnitelmaan.

Uudelle työntekijälle nimetään henkilökunnasta perehdyttäjä, joka kertoo asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällön. Perehdyttäjä kertoo ja näyttää, mistä uusi työntekijä löytää tarvittavat materiaalit, jos asioita pitää kerrata. Perehdyttämiseen varataan yksi kokonainen työvuoro, joka on huomioitu työvuorolistassa. Tarvittaessa yksikönjohtaja auttaa perehdyttämisessä.

Henkilöstöpalavereissa ja työnohjauksissa käydään säännöllisesti läpi hoito- ja kasvatussuunnitelmaan liittyviä asioita. Päivittäiset vuorovaihtoraportit ovat osa yksikön arkea tiedonkulun sujuvoittamiseksi. Sähköiseen Nappula-järjestelmään kirjataan suunnitelmien päivitykset.

## **Asiakkaan kohtelu**

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

## **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

Kaikilla asiakkailla on käytössään oma lukittava huone, jossa on myös oma WC- ja suihkutila. Asiakkaiden turvallisuus ja koskemattomuus pyritään takaamaan henkilökunnan läsnäololla. Ilman perusteita ei rajoitustoimenpiteitä käytetä, mutta mikäli tilanne vaatii rajoittamista, hoito- ja kasvatustyöhön osallistuva henkilökunta tekee sen lastensuojelulain mukaisesti. Lapsi osallistuu tiiviisti oman hoitonsa suunnitteluun ja henkilökunta tukee häntä tavoitteiden saavuttamisessa ja suunnitelmien laatimisessa. Asiakkaan henkilökohtainen omaisuus on hänen itsensä hallussa. Asiakkaalla on oikeus päättää omista jokapäiväisistä toimistaan ikätasoisesti.

Sijaishuollossa olevalla lapsella on oikeus hänelle tärkeisiin, turvallisiin ja läheisiin ihmissuhteisiin. Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan, sisaruksiaan ja muita hänelle läheisiä ihmisiä. Yhteydenpito voi tapahtua vierailuin, puhelimitse, postitse, sähköpostilla tai muulla vastaavalla tavalla, ja siitä sovitaan lapsen ja läheisten osalta asiakassuunnitelmapalaverissa. Yhteydenpidosta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Mikäli yhteydenpidosta ei päästä sopimukseen asiakassuunnitelmaa laadittaessa tai siitä tulee osapuolten kesken erimielisyyttä, tulee yhteydenpidon rajoittamisesta tehdä päätös.

Lapsella on oikeus tavata sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken ja lapsella on oikeus saada tietoa omasta tilanteestaan. Lapselle annetaan sosiaalityöntekijän yhteystiedot ja sosiaalityöntekijä sopii lapsen kanssa, miten he pitävät yhteyttä sijoituksen aikana. Villa Kultala ohjaajat tukevat ja tarvittaessa auttavat lasta yhteydenpidossa sosiaalityöntekijän kanssa.

Villa Kultalassa lapset kohdataan aina yksilöllisesti ja heidän hoitoa ja kasvatusta toteutetaan jokaisen kokonaisvaltaiset tarpeet huomioiden sekä lasten kulttuurillista, kielellistä ja uskonnollista taustaa kunnioittaen. Tarvittaessa yksikössä käytetään tulkkaukspalveluja. Lapsen kulttuurillinen ja uskonnollinen tausta huomioidaan kaikissa arjen toiminnoissa, mm. ruokavaliassa. Lapsella on yksilöllinen oikeus ylläpitää ja harjoittaa kulttuurisia ja uskonnollisia tapojaan Villa Kultalassa huomioiden muiden yksikköön sijoitettujen lasten kulttuuriset ja uskonnolliset taustat ja loukkaamattomuuden.

Lapsella on oikeus yksilölliseen seksuaaliseen suuntautumiseen huomioiden muiden lasten yksilöllisyyden ja koskemattomuuden. Lapsen seksuaalista kehitystä ja turvataitoja tuetaan hänen kanssaan keskustellen seksuaalisuuteen, seksuaaliterveyteen ja turvataitoihin liittyvistä asioista sensitiivisesti, lapsen ikä- ja kehitystaso sekä lapsen elämäkokemukset huomioiden. Villa Kultalassa lapsella on oikeus turvallisiin ja lämpimiin ihmissuhteisiin, omien tunteiden osoittamiseen, hyvään hoitoon ja huolenpitoon, ruumiilliseen koskemattomuuteen sekä fyysisen ja henkisen itsemääräämisoikeuden loukkaamattomuuteen.

Sijoituksen alussa lapselle annetaan opas lapsen oikeuksista sijaishuollossa sekä Villa Kultalan hyvää kohtelua suunnitelma ja nämä käydään lapsen kanssa läpi. Lapsella on oikeus käyttövaroihin sijoituksen aikana. Myös lapsen koulunkäyntiä, opintoja ja harrastuksia tuetaan sijoituksen aikana. Käyttövaroja ei ole tarkoitettu opiskeluun tai harrastuksiin liittyvien menojen kattamiseen.

Lastensuojelulain 55§:n mukaan lapselle on hänen omaan käyttöönsä henkilökohtaisia tarpeita varten annettava kalenterikuukaudessa käyttövaroja iästä ja kasvuympäristöstä riippuen seuraavasti:

- 1) alle 15-vuotiaalle lapselle määrä, joka vastaa hänen yksilöllistä tarvettaan; ja
- 2) 15 vuotta täyttäneelle lapselle tai nuorelle vähintään määrä, joka vastaa yhtä

kolmasosaa elatustukilain (580/2008) 9 §:ssä säädetystä yhdelle lapselle suoritettavasta elatustuen määrästä. Vuonna 2023 täysimääräinen elatustuki on 186,97 €/kk, joten käyttövaran määrä on vähintään 57,53 €/kk. Villa Kultalassa lapsen käyttövarojen (viikkoraha) määrä vuonna 2023 on 16 € viikossa. Nappula-asiakastietojärjestelmän kohdassa "kulujen seuranta" näkyy lapselle maksetut käyttövarat ja muut lapsen käytössä olevat rahat (vaateraha, hygieniaraha ja muut hankinnat) sekä niiden seuraaminen. Viikkorahoista täytetään lapsikohtainen erillinen käyttövarojen seurantalomake, jonka lapsi allekirjoittaa aina viikkorahan saatuaan. Käyttövarojen määrä tarkastetaan vuosittain ja lapsen käyttövarojen seurantalomake toimitetaan lapsen sosiaalityöntekijälle vuosittain tai sijoituksen päättyessä

**Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?**

Vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kanssa pyritään aina avoimuuteen. Lapsen mielipidettä kysytään aina häneen liittyvässä päätöksenteossa. Hoidon ja kasvatuksen tavoitteena on, että lapsen arki on turvallista ja ikätasoon sopivaa. Rajoitteita käytetään vain perustellusti erityisestä tarpeesta. Rajoitustoimenpiteen aikana ja sen jälkeen asiakkaan kanssa keskustellaan, perustellaan toimintaa ja pohditaan yhdessä, kuinka välttää jatkossa mahdolliset rajoitustoimenpiteet. Nämä kirjataan rajoituksen käytön arvioon.

Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain tarvittaessa, lastensuojelulain mukaisesti. Yksikösämme rajoitustoimenpiteistä päättää yksikönjohtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva työntekijä hänelle määriteltyjen valtuuksien mukaisesti. Rajoitustoimenpiteet ja -päätökset kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan ja tilastoidaan. Rajoitustoimenpiteitä seurataan asiakaskohtaisesti. Päätökset tiedoksi annetaan aina lapselle, hänen huoltajilleen sekä sosiaalityöntekijälle. Rajoitustoimenpiteiden käytöstä on laadittu ohjeistus ja yksiköstä löytyy kirjallisuutta ohjeistusta tukemaan. Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä rangaistustoimenpiteenä.

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

Tavallisimmat rajoitustoimenpiteet liittyvät liikkumisenvapaudenrajoittamisen, henkilökatsastuksen ja – henkilötarkastuksen, aineiden – ja esineiden haltuunottoon, omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastukseen sekä yhteydenpidon rajoittamisen käyttämiseen.

Mitään rajoitustoimenpidettä ei tehdä ennalta, vaan niitä käytetään viime sijaisena toimenä. Esimerkiksi liikkumisenvapaudenrajoittamisen käytön yhteydessä asiakasta ei jätetä yksin, vaan asiasta käydään keskustelua, miksi siihen on päädytty ja miten asia jatkossa voidaan välttää. Rajoitustoimenpiteet arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Arvioinnissa selvitetään yhdessä, että onko rajoitustoimenpiteellä ollut tavoitteen mukainen vaikutus ja miten jatkossa voidaan välttää tilanteita, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta pitäisi enää rajoittaa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Yksikössä on laadittu ohjeet asialliseen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. Ohjeistus on osa kaikkien työntekijöiden perehdytystä. Mikäli lasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, asia selvitetään heti. Selvitykseen osallistuvat asianosaiset sekä tarvittaessa yksikönjohtaja. Asian vaatiessa jatkotoimenpiteitä, otetaan yhteyttä tarvittaviin viranomaisiin ja lapsen huoltajiin. Lapsi voi tehdä asiasta muistutuksen yksikönjohtajalle, sosiaaliasiamiehelle tai sosiaalityöntekijälleen. Lapsilla on oikeus ottaa yhteyttä omaan sosiaalityöntekijäänsä aina tarvittaessa.

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

Tilanteesta käydään keskustelu ja tarvittaessa tehdään kirjallinen selvitys. Lasta ohjeistetaan siitä, mihin ja miten muistutuksen voi tehdä.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

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

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

Suullista asiakaspalautetta kerätään päivittäin asiakastyössä. Järjestelmällisesti palautetta kerätään asiakassuunnitelman neuvotteluissa, kun koko perhe on koolla. Läheisten palautetta kerätään viikoittain kuulumissoittojen yhteydessä. Viikoittain pidetään yhteisöpalaveri, jonka yhteydessä lapsilta kerätään ajatuksia ja toiveita kehitettävistä asioista. Yhteisöpalaverit kirjataan ja arkistoidaan. Kehittämisehdotukset viedään yksikönjohtajalle tiedoksi, joka hyödyntää niitä omavalvontasuunnitelman päivittämisessä. Lapsille kerrotaan viimeistään seuraavassa yhteisöpalaverissa, miten sovitut asiat ovat edenneet.

Toimintaa kehitetään toimintakykymittari lomakkeesta saadun palautteen pohjalta. Lomakkeen täyttävät lapsi ja hänen vanhempansa sekä Kultalan henkilökunta. Palautteet käsitellään henkilökunnan tiimipalaverissa, joka pidetään kerran kuukaudessa. Muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan asiakkaita sekä heidän omaisia.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimisessa ja sen tarkistamisessa on kuultu yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettu mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen. Valmis suunnitelma käydään yhdessä läpi yksikköön sijoitettujen lasten kanssa ja

suunnitelma on kaikkien nähtävillä. Villa Kultalassa hyvän kohtelun suunnitelma on nähtävillä yksikön keittiössä. Suunnitelma lähetetään tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja yksikköön sijoitetun lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Hyvän kohtelun suunnitelma on käyty lasten kanssa läpi viikkopalaverissa ennen sen valmistumista sekä sen jälkeen. Näin yksikön lapset ovat saaneet tuoda omia näkemyksiään siihen. Lapset hahmottivat hyvän kohtelun pääosin sen kautta, että heitä kuullaan ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa arjen asioihin mm. harrastukset ja ruokatoiveet. Lasten kanssa on käyty ikätasonmukaisesti rajoitustoimenpiteitä ja perusteltu niiden käyttötarkoituksia. Hyvän kohtelun suunnitelmaa kehitetään arjen tilanteiden, sekä lasten ja henkilökunnan tuomien ideoiden pohjalta. Lasten tuomiin ajatuksiin ja ehdotuksiin reagoidaan mahdollisuuksien, lastensuojelulain ja ikätason mukaisesti.

#### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Suullista asiakaspalautetta kerätään päivittäin asiakastyössä. Järjestelmällisesti palautetta kerätään asiakassuunnitelmaneuvoituissa. Läheisten palautetta kerätään viikoittain kuulumissoittojen yhteydessä. Viikoittain pidettävässä yhteisökokouksessa asiakkailta on myös mahdollisuus yhteisen palautteen antamiseen. Toimintaa kehitetään toimintakykymittari lomakkeesta saadun palautteen pohjalta. Toimintakykymittari täytetään vähintään joka toinen kuukausi ja tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään (Nappula). Toimintakykymittarin täyttävät lapsi ja hänen vanhempansa sekä Kultalan henkilökunta.

Palautetta saadaan myös ulkopuolisen tahon kautta tehtyjen haastatteluiden puolesta esim. pesäpuu ry:n tekemän vertaisarvioinnin kautta.

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

Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Palautteet käydään läpi henkilöstön tiimipalavereissa. Kehittämispäivissä kehitetään toimintaa ja luodaan uusia toimintamalleja.

Kehitystyötä tehdään myös yksikönjohtajien säännöllisissä palavereissa, joissa voidaan hyödyntää myös muiden yksiköiden osaamista.

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Villa Kultalan yksikönjohtaja Pekka Kujanpää.

Puh. 050 442 0272

[pekka.kujanpaa@nauha.fi](mailto:pekka.kujanpaa@nauha.fi)

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

**Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki).** Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamies:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa,
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle,
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista,
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

### **Yhteystiedot:**

- Lappajärvi, Ilmajoki ja Kurikka/**Taina Holappa** Sosiaaliasiamies, YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä, puh 040 830 2020, [taina.holappa@jicky.fi](mailto:taina.holappa@jicky.fi)



- [Turku/Sari Huusko](mailto:sari.huusko@turku.fi) Sosiaaliasiamies, [sari.huusko@turku.fi](mailto:sari.huusko@turku.fi), puh. 02 262 6171 / 040 837 2013
- Keuruu/ [Eija Hiekka](mailto:eija.hiekka@keuruu.fi) Sosiaaliasiamies, puh, 044 265 1080, [eija.hiekka@keuruu.fi](mailto:eija.hiekka@keuruu.fi)
- Oulainen/ [Merja Jaakola](mailto:merja.jaakola@kaliopp.fi) Sosiaaliasiamies, puh: 040 6355353, [merja.jaakola@kaliopp.fi](mailto:merja.jaakola@kaliopp.fi)
- Seinäjoki/[Anne Viita](mailto:sosiaaliasiamies@seamk.fi), puh: 040 830 2020, [sosiaaliasiamies@seamk.fi](mailto:sosiaaliasiamies@seamk.fi)
- Lemi/ [Aki Kaskinen](mailto:aki.kaskinen@so-com.fi) Sosiaali- ja potilasasiamies. puh: 044 748 5306, [aki.kaskinen@so-com.fi](mailto:aki.kaskinen@so-com.fi)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapaohjeita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

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

Muistutus kirjataan ylös, tämän jälkeen yksikönjohtaja tekee tarvittavat toimenpiteet asian parantamiseksi. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus. Muistutukset ja kanteluiden päätökset huomioidaan välittömästi päätösten tultua eli toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella sekä mahdolliset virheet toiminnassa oikaistaan. Yksikönjohtajan johdolla muistutukset käsitellään työyhteisössä asianosaisten läsnä ollessa. Mahdolliset korjaussuunnitelmat ja toimenpiteet kirjataan ja toteutusta seurataan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1–2 viikkoa.

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava

työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaiselle Villa Kultalan asiakkaalle nimetään sijoituksen alussa kaksi omaohjaajaa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

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

Lapsen fyysistä ja psyykkistä terveyttä edistetään mm. takaamalla terveellinen ruokavalio, riittävä lepo, turvallinen ympäristö, tarvittava lääkehoito, terapiapalvelut, tukemalla harrastuksia ja kannustamalla liikuntaan sekä ulkoiluun.

Kultalan tavoitteena on antaa lapselle monipuolisia keinoja ja mahdollisuuksia oman arjen ja elämän hallintaan, itsetuntemukseen, sosiaaliin tilanteisiin sekä ihmissuhteisiin. Lapsilla voi olla haasteita mm. toiminnanohjauksessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja kommunikatiivissa. Heillä voi olla myös rajoittuneita ja toistavia käyttäytymispiirteitä sekä vaikeus hallita impulsivejaan ja säädellä tarkkaavuuttaan. Yksikössä etsitään lapsille yksilöllisiä väyliä ja ratkaisuja, joiden avulla he oppivat elämään oireiden kanssa. Täten heillä on myös parempi ymmärrys elämäntilanteestaan ja samalla valmiudet itsenäiseen elämään vahvistuvat. Näiden myötä osallisuus itseään koskeviin asioihin lisääntyy.

Kultalassa lapseen halutaan luoda läheinen ja turvallinen omaohjaajasuhde sekä tarjoamaan hänelle onnistumisen kokemuksia. Lasta tuetaan ja motivoidaan koulunkäyntiin. Lapsen jo

olemassa olevia, tärkeitä ystävyys- ja sukulaissuhteita tuetaan sekä ylläpidetään. Lapsen mielipide huomioidaan esim. yhteisöpalavereissa ja hän on osana yhteisöä sekä itseään koskevassa päätöksenteossa. Lapsen tilannetta ja tavoitteita sekä keinoja päästä tavoitteisiin kuvataan hänen hoito- ja kasvatussuunnitelmassansa. Lapsella on tärkeä rooli hoito- ja kasvatussuunnitelman teossa.

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

Villa Kultala on toiminnallinen yksikkö. Yksikössä henkilöstö liikkuu ja viettää aikaa lasten kanssa. Yksikössä pyritään siihen, että jokaiselle lapselle löytyisi mieluisa harrastus ja ennen yksikköön tuloa aloitettuja harrastuksia tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Villassa jokainen lapsi huomioidaan yksilönä ja arki on lapsilähtöistä. Yksikön selkeä viikko-ohjelma on kaikkien lasten näkyvillä, josta näkee tulevan viikon ohjelman Yksikön ympäristö antaa mahdollisuuden luonnon ja liikunnan hyödyntämiseen hoidossa ja kasvatuksessa. Yksikön fyysiset tilat ovat tilavat ja viihtyisät sekä niissä on huomioitu eri ikäisten lasten harrastustoiminta. Villa Kultalan kiinteistöllä on oma miniramppi, joka soveltuu skeittaukseen ja potkulautailuun. Kiinteistöllä on myös 4-väyläinen frisbeegolf rata, keinut ja hiekkalaatikko. Yksikön lähellä on ala-aste, joka tarjoaa aktiviteetteja ympäri vuoden, niin sisällä kuin ulkona. Ala-asteen lähellä on uimaranta. Kultalalla on myös oma viikoittainen vakio vuoro ala-asteen vieressä olevaan Kuntoportin liikuntakeskuksen liikuntasaliin. Kuntoportista löytyy myös kuntosali. Talvisin Jalasjärvellä on mahdollisuus päästä myös laskettelemaan ja hiihtämään Kiuaskallion laskettelukeskukseen. Seinäjoen monipuoliset palvelut ovat alle 50 kilometrin päässä.

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

Arjessa päivittäin ohjaajan toimesta, omaohjaajakeskusteluissa, päiväraporteilla ja asiakassuunnitelmanneuvotteluissa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Omaohjaajat ovat tästä päävastuussa.

## **Ravitsemus**

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

### **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Villa Kultalassa on nimetty kaksi ohjaajaa, jotka toimivat yksikön ruokahuolto vastaavina. Heidän tehtävänä on hoitaa ruokatilaukset ja vastata ruokahuollon toteutuksesta, joka käsittää mm. astiahuoltoa, ruuanlaitto välineiden hankintaa ja huoltoa, keittiön ja ruokasalin puhtaanapitoa, tarjoilulinjaston hoitoa, elintarvikkeiden vastaanottoa ja varastointia. Jokaisen ohjaajan velvollisuutena on seurata elintarvikkeiden laatua ja päivämääriä. Yövuoron tehtäviin kuuluu elintarvikkeiden laadun ja päivämäärien seuranta sekä jääkaappien ja pakastimen lämpötilan seuranta. Lämpötilat kirjataan lomakkeisiin.

Villa Kultalalla on laskutustiedot Jalasjärven S Marketissa ja K Kaupassa. Molempiin kauppoihin tehdään tilaukset Internet sivuston kautta ja ruokatilaukset pakataan kaupassa valmiiksi noutoa varten. Ruokatilaus tehdään kerran viikossa. Tarvittaessa ohjaajat käyvät kaupassa hakemassa elintarvike täydennystä. Asiakkaita kannustetaan mukaan kauppareissulle ohjaajan kanssa.

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Asiakkaan erityisruokavaliot ja rajoitteet kartoitetaan jo silloin, kun sosiaalityöntekijä kartoittaa sijaishuoltopaikkaa Villa Kultalasta. Sijoituksen alussa kartoitetaan edellä mainitut asiat uudelleen asiakkaalta ja hänen vanhemmiltaan. Tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään henkilökunnalle tiedoksi. Ruuan valmistuksessa huomioidaan asiakkaan erityisruokavaliot.

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

Villa Kultalan keittiössä on nähtävillä kuuden viikon ruokalista, joka suunnitellaan nykyisiä ravitsemussuosituksia noudattaen. Lasten ja ohjaajien erityisruokavaliot huomioidaan. Lasten ruokatoiveet kirjataan viikoittain pidettävässä viikkopalaverissa ja niitä siirretään mahdollisuuksien mukaan ruokalistalle. Yksikössä on säännölliset ruokailuajat. Ohjaajat valmistavat ateriat ja lapset osallistuvat kykyjen mukaan. Ohjaajat ja lapset ruokailevat yhdessä. Ohjaajat pystyvät näin huomioimaan lasten syömän ravinnon laatua ja määrää. Herkkujen yms. syömisestä sovitaan käytännöt asiakkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

Nuorten yleisterveyttä tarkkaillaan ja mm. paino, pituus ja verenpaine mitataan säännöllisesti. Tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään (Nappula). Villa Kultalan henkilökunta on käynyt koulutuksia, jotka ovat painottuneet syömishäiriöihin.

Yksikkö tarjoaa ruokaa päivittäin:

aamupala klo: 7.15–9.30

lounas klo: 11.00–12.00

välipala klo: 14.00–15.00

päivällinen klo: 17.00–17.30

iltapala klo: 19.00–20.30

Viikonloppuisin iltapala klo: 19–21.00

Yöaikaisen paaston pituus on 11 h.

Tarvittaessa myös muina aikoina on mahdollisuus saada ruokaa ja nestettä.

## Hygieniakäytännöt

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

Lapsia ohjataan ja opastetaan kaikissa hygieniaan ja terveyteen liittyvissä asioissa. Tarpeen mukaan ohjaajan tuella opetellaan henkilökohtaisesta hygieniasta- ja siisteydestä huolehtimista ja seurataan niiden toteutumista. Kaikilla henkilökuntaan vakinaisesti kuuluvilla, sekä pitkäaikaisilla sijaisilla on voimassa oleva hygieniapassi tai se suoritetaan työsuhteen alkamisaikana. Henkilökunnalla on käytössään myös käsidesinfiointiaineet. Mahdollisissa epidemia-tilanteissa tehostetaan hygieniakäytänteitä, sekä toimitaan tapauskohtaisesti erillisen ohjeistuksen mukaan.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Villa Kultalan viikko-ohjelmaan on kirjattuna siivouspäivä joka keskiviikolle. Siivouspäivä käsittää mm. asiakkaiden asuinhuoneiston siivouksen. Ohjaajan tuella opetellaan asuinhuoneiston siivousta sekä seurataan sen toteutumista. Tarvittaessa lapsen huonetta siivotaan useammin ja sovitut toimenpiteet kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Villa Kultalassa on lukollinen siivous huone, josta siivoustarvikkeet saa tarvittaessa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Villa Kultalan viikko-ohjelmaan on kirjattuna siivouspäivä joka keskiviikolle. Siivouspäivä käsittää asiakkaiden asuinhuoneiston ja yleisten tilojen siivouksen. Ohjaajan tuella opetellaan yleisten tilojen siivousta sekä seurataan niiden toteutumista. Asiakkaiden kohdalla yleisten tilojen siivouskohde vaihtuu viikoittain. Siivouskohteista pidetään seurantalomaketta, joka on yksikön toimistossa.

Ohjaajat huolehtivat muiden tilojen siisteydestä mm. sauna, siivous- ja pesu huoneet, yläkerta, toimisto, varastotilat jne. Tarvittaessa ohjaajat siivoavat yleisiä tiloja muinakin

viikonpäivinä. Yleisissä tiloissa on ilmanpuhdistin. Ilmanpuhdistimesta on hyötyä sekä ulkoa kantautuvien että huoneiston sisältä peräisin olevien epäpuhtauksien poistamisessa. Ilmanpuhdistimesta voi olla tärkeä apu esimerkiksi allergiaoireista kärsivälle siitepölyaikaan ja muutenkin tilanteissa, joissa ongelman syyhyn ei pystytä vaikuttamaan. Villa Kultalassa on lukollinen siivous huone, josta siivoustarvikkeet saa tarvittaessa.

Yksikössä jätteet lajitellaan ja toimitetaan säännöllisesti kierrätykseen tai jätteiden keruupisteeseen.

**Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?**

Asiakkaat pesevät itse pyykkiä päiväsaikaan. Asiakkaan ikä ja osaaminen huomioidaan pyykkihuollossa. Ohjaajat auttavat tarvittaessa pyykkihuollossa ja varmistavat, että asiakkaalla on joka päivälle puhdasta vaatetta. Lähtökohtaisesti yö aikaan asiakkaat eivät pese pyykkiä, koska silloin yövuorolainen pesee yksikön lakanoita ja pyyhkeitä. Pesuhuone on lukollinen ja ohjaajat avaavat asiakkaalle pesuhuoneen, kun asiakas haluaa pestä pyykkiä. Käytössä on pesukone ja kuivausrumpu sekä pyykkiteline. Pesuhuoneessa on lukolliset kaapit, joissa on pesuaineet. Ohjaaja antaa asiakkaalle pesuaineet ja laittaa annostelun jälkeen takaisin lukolliseen kaappiin.

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

Uudelle työntekijälle varataan perehdytysvuoro ja nimetään henkilö, joka hoitaa perehdytyksen. Työntekijän perehdytykseen sisältyy yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon sisäistäminen. Kaikilla henkilökuntaan vakinaisesti kuuluvilla, sekä pitkäaikaisilla sijaisilla on voimassa oleva hygieniapassi tai se suoritetaan työsuhteen alkaessa. Aihealueeseen sisältyvää lisäkoulutusta hankitaan tarvittaessa henkilökunnalle.

## **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Villa Kultalan sairaanhoitaja Riina Nieminen

[riina.nieminen@nauha.fi](mailto:riina.nieminen@nauha.fi)

puh: 050 321 2772(Villa Kultalan puh.24/7)

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käsihygieniä ja rokotukset ehkäisevät infektioiden leviämistä. Yksikön asiakkaille tarjotaan mahdollisuus ottaa tarvittavat rokotteet mm. korona rokote. Kultalan asiakkailla on asuinhuoneissaan oma WC/suihkutila, jossa heillä on myös henkilökohtaiset hygieniatuotteet ja käsi- sekä kylpy pyyhkeet.

Ohjaajien ja vieraiden saniteettitiloissa on kertakäyttö paperipyyhkeitä ja käsidesiä. Yleisissä tiloissa ei ole yhteiskäytössä käsipyyhkeitä.

Yövuoroissa desinfioidaan yleisten tilojen ovien kahvat ja yhteiset tilat, kuten keittiön tasot. Yleisten tilojen lattiat mopataan siivouspäivän lisäksi kahdesti viikossa yövuoron aikana.

Sairaana olevalle asiakkaalle kerrataan oikea yskimistekniikka. Villa Kultalan yleisissä tiloissa on THL:n ohjeistuksia liittyen käsienpesuun ja oikeaoppiseen yskimiseen sekä aivasteluun. Näin voidaan ehkäistä hengitystieinfektoiden tarttuminen ihmisestä toiseen.



## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

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

Kaikki terveydenhuolto tapahtuu sijaintikunnan terveyskeskuksessa. Tarvittaessa käytämme yksityislääkärin palveluita.

Jos asiakas kuolee yksikössä, työntekijä soittaa hätänumeroon 112 ja pyytää ensisijaiset toimintaohjeet ja toimii toimintaohjeiden mukaisesti. Kuolemasta ilmoitetaan myös välittömästi yksikön vastuuhenkilölle. Yksikköön tulee ensihoito ja/tai poliisi toteamaan kuoleman. Samalla suljetaan pois mahdollinen rikosepäily. Tämän jälkeen vainaja siirretään lähimpään terveyskeskukseen, jossa lääkäri vahvistaa kuoleman. Työntekijän tulee ilmoittaa kuolema välittömästi asiakkaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (tai virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystykseen) ja pyytää toimintaohjeet kuolemantapauksen jatkokäsittelyyn. Asiakkaan vastuusosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä asiakkaan omaisiin ja keskustelee heidän kanssaan. Työnantaja järjestää työryhmälle sekä muille asiakkaille tarvittavan tuen ja kriisiavun kuoleman johdosta, yhteistyössä esim. työterveyshuollon tai muun sovitun yhteistyökumppanin kanssa. Yksikössä voidaan järjestää muistelutilaisuus kuolemantapauksen johdosta. Kuolleen lähiomaiset voivat halutessaan olla yhteydessä yksikön vastuuhenkilöön.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Erillisen hoitosuunnitelman mukaisesti

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ohjaajat, päävastuu henkilökuntaan kuuluvilla sairaanhoitajilla

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - op-  
paassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako

sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikössämme on STM:n ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii siitä, että kaikilla ohjaajilla on ajan tasalla olevat lääkehoidon toteutukseen tarvittavat tiedot ja taidot. Lääkehoidosta vastaava ohjaaja pitää lääkehoitosuunnitelman ajan tasalla ja valvoo suunnitelman käytännön toteutusta yhdessä yksikönjohtajan kanssa. Asiakastietojärjestelmästä löytyy kunkin lapsen yksilöllinen, ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikönjohtaja ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, lääkeluvat omaavat ohjaajat

### **Rajattu lääkevarasto**

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Uuden lääkelain (1.4.2022) myötä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) tarkoitetuissa sosiaalihuollon palveluasumisen yksiköissä (toimintayksikkö) voidaan ylläpitää yhteiskäyttöön tarkoitettuja rajattuja lääkevarastoja (rajattu lääkevarasto) asiakkaiden ennakoimattomia ja

äkillisiä lääkitystarpeita varten sekä sellaisia tilanteita varten, joissa asiakkaan tiedossa oleva sairaus tai tila pahenee ja edellyttää nopeaa lääkehoitoa.

Lastensuojeluyksikkönä Villa Kultala ei kuitenkaan lukeudu näihin sosiaalihoitolaissa määritettyihin sosiaalihuollon palveluasumisen yksikköihin. Täten Villa Kultalassa ei voida ylläpitää väliaikaislääkevarastoa, ja tälle ei voida hakea erikseen hakea lupaa.

Väliaikaislääkevaraston ylläpito kuitenkin rajaa pois voiteet, silmätipat, nenäsumutteet + muut flunssan hoitoon liittyvät käsikauppa valmisteet ja ne on eritelty alle, ja ovat lääkärin hyväksymiä. Myös yksikkökohtaisesti varauduttava yliannostuksen ensiapuun lääkehiilillä sekä viranomaisten suositusten mukaisesti joditabletteja.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Villa Kultala on sosiaalihuollon yksikkö, lääkäriä ei paikan päällä ole.

Sijoituskunta kuuluu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen ja Kurikan sotekeskukseen, ja lähin terveysasema on Jalasjärven toimipiste. Tämä tarjoaa: lääkärin ja hoitajan kiireetön ja kiireellinen ajanvaraus, laboratorio, röntgen, kuntoutusyksikkö. Apuvälinepalvelut ja fysioterapia.

Kurikan sote-keskuksen johtavana ylilääkärinä toimii Jouni Parkkonen.

Lain mukaan lääketieteellinen vastuu on osoitettu sijoituskunnan perusterveydenhuollolle. Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue järjestää perusterveydenhuollon Kurikan sote-keskuksessa.

Perusterveydenhuollon palvelut järjestetään Jalasjärven terveysasemalla. Terveyspalvelujen ajanvaraus, lääkityskonsultaatiot, reseptien uusiminen numerosta: (06) 458 5101. Kiirevastaanoton aukioloajat: arkisin klo 8–16 (ke klo 8-20). Viikonloppujen kiirevastaanotto vuoroviikoin Kurikassa ja Ilmajoella. Puhelin: (06) 458 5101.

Tarkista ajantasaiset aukioloajat sekä puhelinnumerot: <https://www.hyvaep.fi/toimipiste/kurikan-sote-keskus-jalasjarven-toimipiste/>

Jos lapsella on jo ennen sijoistusta oma hoitava lääkäri tai hoitotaho esimerkiksi erikoissairaanhoidossa, otetaan yhteys suoraan häneen.

Päivystysaikana soita päivystysapunumeroon 116117.

Hätätilanteessa soita aina 112!

Myrkystystietokeskus: 0800 147 111

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

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

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön henkilökunnassa on nimettyinä vastuhenkilöt, jotka huolehtivat terveyshaittojen seurannasta ja tekevät tarvittavia muutoksia toiminnan parantamiseksi. Sisäilman lämpötilaa seurataan ja siihen liittyen ilmanvaihtokone, ilmanpuhdistin sekä ilmalämpöpumppu huolletaan sovittuina ajankohtina. Laitteistoin huolloille on seurantalomakkeet. Abnoy Oy:lla on kiinteistöhuoltovastaava, joka käy säännöllisesti yksikössä tarkastamassa kiinteistön kunnan ja tekee tarvittavat korjaustoimenpiteet. Asiakkaiden viihtyvyyttä kysellään yhteisöpalaverissa esim. ovatko asuinhuoneet riittävän eristettyjä melun suhteen ja lämpötilat kunnossa. Yksikönjohtaja ilmoittaa korjaustarpeista kiinteistöhuoltovastaavalle.

Asiakasturvallisuus varmistetaan pääsääntöisesti henkilökunnan jatkuvalla läsnäololla. Riskien minimoimiseksi lääkkeet, teräaseet, tulenteko välineet ja vaaralliset pesuaineet säilytetään lukituissa kaapeissa.

Yksikön asukkaiden huoneissa on omat WC/suihkutilat, mikä vähentää tartuntatautien leviämistä. Yleiset tilat siivotaan säännöllisesti ja siihen on tarvittavat siivoustarvikkeet.

Villa Kultalalla on erillinen turvallisuuskansio, jossa on kirjattuna mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys, turvallisuusmateriaalitaulukko, kriisi ja valmiussuunnitelma, riskien arviointi ja laitteiden huoltopöytäkirjat.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden takaamiseksi kiinteistössä on palohälyttimet. Ulko-ovi pidetään öisin lukittuna. Yksikössä käy tarvittaessa vartiointipalvelu. Paikkakunnan paloviranomainen on hyväksynyt yksikön pelastus- ja poistumisturvallisuus suunnitelman. Lähimmät poliisiasemat ovat Kauhajoella ja Seinäjoella.

## **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa. Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön määrä on yhdeksän (henk.mit. 1,3). Henkilöstöstä vähintään puolella (5) on AMK-tasoinen tutkinto, näistä vähintään kaksi on sosionomeja (amk). Vähintään yksi näistä on sairaanhoitaja (amk). Kaikilla muilla henkilökuntaan kuuluvilla on vähintään perustutkinto sosiaali- ja terveystieteiden alalta. Henkilöstölistaustiedot koulutuksineen on eritelty toimiston kansiossa "tarkastajan kansio".

Asiakaspaikkakyselyn yhteydessä arvioidaan henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin. Sosiaalityöntekijältä edellytetään riittäviä taustatietoja asiakkaat sijoituksen tarpeista ja pohditaan, onko Villa Kultala oikea sijaishuoltopaikka. Tarvittaessa asiakaspaikkakysely ohjataan Abnoy Oy:n muihin yksikköihin. Sijoituksen alussa keskustellaan lisäresurssista tarpeesta sijoittavan kunnan kanssa, mikä mahdollistaa ylimääräisen työntekijän vuoroon. Lisäresurssin tarvetta arvioidaan kuukausi kohtaisesti.

Työvuorot suunnitellaan sähköisessä työvuorolistaohjelmassa. Listojen laatija on perehtynyt lakiin ja huolehtii, että tarvittava määrä henkilöstöä on paikalla. Tarvittaessa palkataan sijaisia.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikköön palkataan sijaisia tarvittaessa esim. sairausloma tapauksissa. Sijaisten tulee täyttää lainmukaiset koulutusvaatimukset sekä toimittaa rikosrekisteriote ("laki lasten kanssa työskentelystä").

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

Esihenkilöt kalenteroivat vastuutehtävänsä ja ne huomioidaan työvuorolistasuunnittelussa siten, että henkilöstöä on riittävä määrä hoitamaan arjen tehtäviä. Esihenkilöiden koulutuspäivät ovat huomioituna työvuorolistassa siten, että heitä ei ole laskettu yksikön vahvuuteen.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työhaastattelun yhteydessä yksikönjohtaja pyytää haastateltavalta henkilöltä tarvittavat todistukset, joilla hän voi osoittaa, että hänellä on hyväksytty arvosana suomesta äidinkielenä tai toisena kielenä. Kielitaidon voi osoittaa myös työnantajan antaman lausunnon perusteella. Lausunnossa pitää olla seuraavat tiedot:

- työpaikka ja työskentelyaika
- työtehtävät
- arvio suullisen ja kirjallisen kielen taidoista sekä puheen ja tekstin ymmärtämisestä.

Lausunnon antajan pitää olla henkilö, joka on voinut arvioida sinun kielitaitoasi käytännössä. Valvira arvioi tapauskohtaisesti selvityksen.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan haku toteutetaan yleensä avoimena hakuna, jossa hakuilmoitukset julkaistaan työvoimatoimiston sivustoilla. Vakinaista henkilökuntaa voidaan kuitenkin rekrytoida myös vakinaistamalla sopivia yksikössämme työskennelleitä pitkäaikaisia sijaisia tai muualla yhtiössä työskenteleviä sijaisia, joilla on soveltuva koulutus ko. työhön. Myös työnkiertoa tapahtuu. Työhaastattelussa tarkistetaan hakijan koulutus ja aiempi työkokemus ja varmistetaan soveltuvuus työskentelyyn työyksikössämme. Yksikössämme aloittavalla työntekijällä on TES:n mukainen maksimi koeaika. Jokaiselta, sekä vakinaiseksi valitulta, että vähintään kolme kuukautta työskentelevältä vaaditaan nähtäväksi rikosrekisteriote ja tutkintotodistus valmistuneelta.



Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Asia huomioidaan jo työpaikkailmoituksessa kertomalla työn erityispiirteistä. Haastattelussa paneudutaan erityisesti tähän kohtaan. Työntekijät pyritään ottamaan sijaistuksien kautta, niin, että ns. ”työnäyte” on annettu yksikön sijaisena tehdyssä työssä. Varmistamme henkilön soveltuvuutta myös heidän ilmoittamiltaan suositteijoilta.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uudelle työntekijälle/opiskelijalle on nimettyä työvuorolistassa työntekijä, joka hoitaa perehdytyksen. Yksikön esihenkilö on myös tukena perehdytyksessä. Hoito- ja kasvatustyön perehdytys toteutetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksessä käytyjä asioita kerrataan säännöllisesti koko yksikön yhteisissä kehittämissäpäivissä noin kerran kuussa (TPP-työpaikkapalaveri-päivät). Perehdytyksessä käydään läpi yksityiskohtaisesti seuraavat aiheet:

## YLEISTÄ

- Nauha ry ja Abnoy Oy
- Abnoy Oy lastensuojelupalvelujen GDPR- ja tietoturvaopas
- Henkilöstöpoliittinen suunnitelma (Heposu)
- Paikallinen sopimus työaikajoustojen käytöstä
- Koulutukset
- Työterveyshuolto
- Henkilökortti
- Työpaikkalaverit
- Työnohjaus
- Luotto- ja pankkikorttien käyttöohjeet

## TYÖSUHTEESEEN LIITTYVÄT ASIAT

- Työsopimukset
- Salassapito
- Käytettävät ohjelmat; Sympa, IMS, Työvuorowelho
- Viralliset tiedotuskanavat; sähköposti, Yammer ja niihin liittyvät käytänteet
- Palkanmaksu
- Matkalaskut
- Työajat, tauot ja työvuorosuunnittelu
- Sairaus- ja muihin poissaoloihin liittyvät käytänteet
- loma-ajat ja lomarahat
- Avaimet ja niihin liittyvät käytänteet

## TURVALLISUUS

- Pelastussuunnitelma ja paloturvallisuus
- Kriisi- ja valmiussuunnitelma
- Rikostaustaote
- Hygieniapassi
- EA1
- Yksikön ensiaputarvikkeet

## YKSIKKÖÖN LIITTYVÄT ASIAT

- Valviran lupa
- Valviran ja Aluehallintaviraston potilas- ja asiakasrekisterinpito
- Yksikön toimintasuunnitelma ja toiminta-ajatus
- Yksikön omavalvontasuunnitelma
- Yksikön säännöt ja käytänteet
- Strukturoitu viikko-ohjelma
- Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- Ohjeistus luvattomista poissaoloista ja etsinnästä
- Tulohaastattelu: Kaikille turvallinen yksikkö
- Sijoitusprosessi
- Arviointi Abnoy Oy:n lastensuojeluyksiköissä
- Perhetyö
- Tilat
- Käyttäytyminen työpaikalla ja -työpaikkakulttuuri
- Henkilöstö; henkilöstörakenne ja tehtävät

- Esimies
- Kehityskeskustelut
- Työpuhelimet, omat puhelimet ja sähköpostit
- Yksikön siisteys ja hygienia
- Kiinteistö ja sen hoito
- Yksikön ja Nauha ry:n & Abnoy Oy:n autot, käytänteet ja henkilökohtaiset ajonapit
- Hoito- ja tehtäväryhmät; sisältö ja toteutus

#### OHJAAJAN TEHTÄVÄT

- Työvuorojen yksityiskohtaiset sisältö ja rutiinitehtävät
- Omaohjaajuus; omaohjaajan tehtävät
- Vastuualueet
- Ympäristön omavalvonta
- Ruoka- ja siivoushuolto
- Raportit ja raportointi
- Kirjaamiskäytänteet
- Hoito- ja kasvatussuunnitelma
- Kuukausikoosteet

#### ERILLISET KANSIOT

- Lääkehoitosuunnitelma
- Rajoitustoimenpiteet
- Käteiskassa ja e-tasku

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Ammatillista koulutustarvetta seurataan kehityskeskusteluissa vähintään kerran vuodessa. Täydennyskoulutusta järjestetään ja hankitaan koko henkilöstölle säännöllisesti (esim. hygieniapassi, ensiapu, yhteisöhoito, lääkehoito, pelastuskoulutus, lastensuojelulakikoulutus, neuropsykiatrinen valmentaja, Avekki).

Työnohjaus on mahdollistettu kaikille työntekijöille. Kehityskeskusteluissa seurataan ammatillista osaamista, sen kehittymistä sekä työntekijän työssäjaksamista. Sairauspoissaoloja seurataan palkkahallinnossa ja esimiestyönä. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveys- huollon kanssa.

### **Toimitilat**

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

### **Tilojen käytön periaatteet**

Yksikkö on kaksikerroksinen ja arkea pyöritetään alakerrassa. Yksikön fyysiset tilat ovat tila- vat ja viihtyisät. Niissä on huomioitu eri ikäisten lasten harrastustoiminta ja lapsilla on riit- tävästi tilaa viettää omaa tai yhteistä aikaa muiden lasten sekä ohjaajien kanssa. Lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa tilojen viihtyvyyteen viikoittain pidettävässä yhteisöpalaverissa. Las- ten huoneiden lisäksi yksikössä on kaksi olohuonetta, keittiö, ruokailutila, saunatilat, pesu- huone ja pyykkihuone. Ohjaajilla on käytössä toimisto. Alakerrassa on myös kaksi erillistä kokoustilaa. Lasten vanhemmilla on mahdollisuus nukkua yksikön yläkerrassa, mikäli he

tulevat kauempaa katsomaan lastaan. Yläkerrassa on makuuhuone, olohuone ja saniteettitilat sekä parveke. Lisäksi yläkerrassa on henkilökunnan pukuhuone, saniteettitilat ja varastohuone. Lisäksi alakerrassa on kolme wc-huonetta henkilökunnan käytössä. Yksikön laaja piha-alue sopeutuu erilaisille harrastuksille. Yksikön välittömässä läheisyydessä ei ole vilkasta autoliikennettä.

Lasten huoneet ovat tilavat ja jokaisella lapsella on huoneessaan oma wc/suihkutila. Lapsi saa sisustaa huoneensa oman makunsa mukaan. Huoneessa on sänky, koulupöytä ja tuoli, nojatuoli sekä vaatekaappi valmiina. Verhot, matto, päiväpeite sekä liinavaatteet ovat myös valmiina, mutta lapsi voi vaihtaa ne halutessaan mieleisiksi. Lasten huoneet ovat maalattu valmiiksi, mutta lapsella on mahdollisuus halutessaan vaihtaa huoneensa väriä. Lapsi saa tuoda kotoa itselleen tärkeitä esineitä huoneeseensa. Lapsen huoneen ovesa on lukko, jolloin lapsi saa oven lukkoon lähtiessään yksiköstä. Tällöin muilla ei ole huoneeseen pääsyä hänen poissaolonsa aikana. Lapsen lähtiessä kotilomille ohjaaja tarkistaa yhdessä lapsen kanssa, että huone jää turvalliseen kuntoon. Lapsen ollessa poissa ennalta suunnittelemattomasti ohjaaja tarkistaa silmämääräisesti, ettei huoneessa ole valot päällä, ikkuna auki tai pilaantuvaa ruokaa. Lapselle ja hänen vanhemmillensa tiedotetaan asiasta mahdollisuuksien mukaan. Lapsen henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos hän on pitkään poissa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen

tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Asiakasturvallisuus varmistetaan pääsääntöisesti henkilökunnan jatkuvalla läsnäololla. Riskien minimoimiseksi lääkkeet, teräaseet ja vaaralliset pesuaineet säilytetään lukituissa kaapeissa. Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden takaamiseksi kiinteistössä on palohälyttimet. Ulko-ovi pidetään öisin lukittuna. Yksikössä käy tarvittaessa vartiointipalvelu, joka voidaan kutsua hälytinnapilla tai soittamalla. Yksikön ulkotiloissa on kameravalvonta ja niistä on laadittu rekisteriseloste.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asiakkailta ei ole käytössä turvalaitteita.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkailta ei ole käytössä turvalaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ohjaajilla on käytössä vartijanappi, jonka toimivuus testataan kerran kuukaudessa. Vartijanapin testaus on kalenteroitu ja testaukset kirjataan turvallisuus kansiossa olevalle seurantalomakkeelle. Laite huollosta vastaa:

Mika Aro  
myyntipäällikkö, RPAS-vastaava  
+358 40 635 2007

Securitas Oy  
Hatanpäänkatu 3B  
33900 Tampere  
[www.securitas.fi](http://www.securitas.fi)

Vartija saapuu Kultalaan Jalasjärven toimipisteeltä. Toimipisteen nimi:

Turvaässät ky.  
puh: [040 0564856](tel:0400564856)  
Osoite: Kauppilantie 8, 61600 Jalasjärvi

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseisistä laitteista annetussa laissa. Lääkitseisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

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

Yksikön sairaanhoitajat huolehtivat, että yksikössä on riittävä määrä toimintaan nähden tarpeellista välineistöä. Lääkehoidosta ja sen turvallisuudesta on tarkempi kuvaus lääkehoidosuunnitelmassa.

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

Henkilöstöä veloitetaan toimimaan ohjeen mukaisesti. Perehdytyksessä ja yhteisissä kokouksissa käydään läpi prosessit, myös se, miten asioista ilmoitetaan. IMS-toiminnanohjausjärjestelmään laaditaan aina ilmoitus läheltä-piti tilanteesta, josta se ohjautuu esimiehelle, työsuojeluun ja muille tarpeellisille tahoille.



Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

-Irina Hämäläinen, Sairaanhoitaja AMK. [irina.hamalainen@nauha.fi](mailto:irina.hamalainen@nauha.fi) puh: 050 321 2772(yksikön numero).

- [kultala.yhteinen@nauha.fi](mailto:kultala.yhteinen@nauha.fi), puh: 050 321 2772

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla). Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan

tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Heti työsuhteen alussa henkilökunta perehdytetään tietosuoja-asioihin ja dokumentointijärjestelmään. Uudelle työntekijälle on nimettynä henkilö, joka opastaa asiakastyönkirjaamisesta. Tarvittaessa yksikönjohtaja auttaa. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta tietoturva-asioista sekä käytössä olevista ohjelmista. Tiimipalavereissa henkilökunnan kanssa käsitellään ja kerrataan tarvittaessa oikeaoppista asiakaskirjausta.

Asiakastietojärjestelmänä yksikössämme on käytössä Nappula-ohjelmisto. Työntekijälle tehdään omat tunnukset kirjaamista varten.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työsuhteen alussa kirjaaminen on olennainen osa perehdytystä. Työntekijälle painotetaan asioita, joita on työn kannalta olennaista kirjata sekä hetkiä, jolloin ne hoidetaan. Lastensuojeluyksikössä tehdään pääsääntöisesti pitkiä työvuoroja, jolloin kirjaamista tapahtuu pitkin päivää. Työvuoroissa on riittävästi henkilökuntaa ja kirjaamishetkistä sovitaan. Yksikössä on riittävästi työkoneita, joilla kirjaaminen toteutuu. Yksikön toimisto on näkyvällä paikalla, jolloin työntekijä voi kirjata ja samalla valvoa yksikön toimintaa esimerkiksi yövuoron aikana. Villa Kultalalla on olemassa dokumentointiin erillinen kirjallinen ohjeistus.

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

Asiakastietojärjestelmänä yksikössämme on käytössä Nappula-ohjelmisto. Nappulaan dokumentoidaan kaikki asiakkaita koskevat tiedot ja suunnitelmat. Asiakkaan kirjalliset dokumentit kerätään omaan kansioon, jota säilytetään lukitussa henkilökunnan kansliassa lukossa olevassa kaapissa. Henkilökunta sitoutuu työsuhteen alussa kirjallisesti noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Jokaiselta työntekijältä pyydetään kirjallinen salassapitotoumus. Yrityksessä on laadittu GDPR ja tietoruaopas. Asiakkuuden päätyttyä kaikki asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelun ostaneen kunnan sosiaalitoimelle.

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

Heti työsuhteen alussa henkilökunta perehdytetään tietosuoja-asioihin ja dokumentointijärjestelmään. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta tietoturva-asioista sekä käytössä olevista ohjelmista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mika Pajuniemi 0505355674, mika.pajuniemi@nauha.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä (X) Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omaavontaa toteutetaan päivittäisen toiminnan yhteydessä ja henkilökunta vastaa kukin omalta osaltaan toteutumisen seurannasta.

Omaavontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, mutta tarkistetaan ja vahvistetaan vähintään kerran vuodessa. Omaavonnan suunnittelu- ja toimeenpanoryhmä kirjaa tarvittavat muutokset ja suunnitelman toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaavontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaavontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omaavontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaavontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omaavontaohjelma sekä omaavontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Jalasjärvellä 20.6.2023

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Pekka Kujanpää, Yksikönjohtaja/ Villa Kultala