

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

FAMILAR VEIKKARI

2026

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	12
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	13
2.4 Muistutusten käsittely	17
2.5 Henkilöstö.....	19
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	22
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	23
2.8 Toimitilat ja välineet	23
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	27
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	29
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	30
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	32
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	33

3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	38
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	38

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN **40**

4.1	Toimeenpano.....	40
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	40

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mervi Elfving, 044 573 4111, mervi.elfving@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Familiar Veikkari	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Janina Valkama	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040-7226335, janina.valkama@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Veikkarintie 191	Postinumero ja toimipaikka 21590 Paimio
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen laitoshoido	Asiakaspaikkamäärä 14
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Palvelu tuotetaan läsnäpalveluna	

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot: Varsinais-Suomen hyvinvointialue: 02 313 2399, sosiaaliasiavastaava@varha.fi Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Miikkael Liukkonen

Puh. 0941910230

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Clarissa Kinnunen

Puh. 040 775 5720

Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

Satakunnan hyvinvointialue:

02 627 6078, potilasasiavastaava@sata.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue:

Tarja Laukkanen

Annina Rinne

Salla Ritala

asiavastaavat@pajatha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue:

Sanna Juurakko

Taija Mehtonen

040 504 5249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Jenni Henttonen

Terhi Willberg

029 151 5838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Helsinki:

09 310 43355, salatut sähköpostit osoitteesta:

<https://securemail.hel.fi/?recipient=sosiaali.potilasvastaava%40hel.fi>

Kanta-Hämeen hyvinvointialue:

03 6293210, salatut sähköpostit osoitteesta:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>

Palvelun rekisteröintipäivä 1.3.2018	Palvelu, johon myönnetty Ympäri vuorokautinen laitoshoido
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus:

Veikkari on Familiarin erityistason lastensuojeluyksikkö, mikä tuottaa sijaishuollonpalveluja ostopalveluna hyvinvointialueille puitesopimusten mukaisesti. Veikkari jakautuu kahteen 7-paikkaiseen itsenäisesti toimivaan asuinyksikköön, Nikkariin ja Peimariin. Veikkarissa toimivat Paimion kaupungin Vistan koulun kaksi pienryhmää, joiden opetus on räätälöity vastaamaan nimenomaan Veikkariin sijoitettujen lasten tarpeita.

Veikkariin sijoitettavat lapset ovat pääsääntöisesti 13–17-vuotiaita. Veikkarin hoivasta, kasvatuksesta ja kuntoutuksesta hyötyvät erityisesti lapset, joilla on haasteita koulunkäynnissä, sosiaalisissa suhteissa, neuropsykiatrista oireilua tai käyttäytymiseen liittyviä ongelmia. Ennen Veikkariin sijoitusta arvioidaan lapsen haasteet ja hänen tarvitsemansa tuki sekä yksikön valmius vastata niihin.

Veikkarissa selkeät ja turvalliset rajat sekä vahva aikuisten kulttuuri luovat struktuurin, mikä tukee yksilökeskustelujen ja toiminnallisuuden kanssa niin käytöshäiriöisten kuin neuropsykiatrisesti oireilevien lasten kuntoutusta. Kasvatuksen runko perustuu ajatteluun, missä toiminta on rakennettu tukemaan positiivisen kasvukehän syntyä. Veikkarissa lasta autetaan ymmärtämään syy-seuraussuhteet. Korjaava palaute annetaan välittömästi keskustellen ja pienistäkin onnistumisista annetaan positiivista palautetta. Uskomme vahvasti siihen, että positiivisten asioiden imu on tehokkaampi epäsuotuisien käytösmallien muuttaja kuin monimutkaiset sanktiomallit.

Yksikön arki rakentuu koulunkäynnin, harrastusten, omaohjaajahetkien ja yhdessä tekemisen ympärille. Veikkarissa noudatetaan hyvin strukturoitua vuorokausirytmää ja arkeen pyritään sisällyttämään rutiineja ja säännöllisyyttä, koska usein lapsilta sellaiset ovat puuttuneet yksikköön tullessaan. Lapsia opetetaan ikätasonsa mukaisesti ottamaan vastuuta arkisista asioista ja he pääsevät vaikuttamaan yksikön arkeen ja tekemisiin, esimerkiksi ilmaisemalla toiveitaan yhteisten toimintapäivien ja omaohjaaja-aikojen sisällöistä.

Hoidon kuvaus:

Veikkarin hoidon teoreettisena viitekehyksenä toimii voimavara- ja ratkaisukeskeisyys. Uskomme, että jokaisessa lapsessa on vahvuuksia ja voimavaroja, jotka löytämällä ja valjastamalla hyötykäyttöön vahvistetaan lapsen itsetuntoa ja saadaan eväitä tulevaisuuteen. Menetelmät ja mallit, joilla haasteisiin vastataan, rakennetaan aina yksilökohtaisesti. Tärkeänä kasvatuksen pohjana pidämme myös turvallisen kiintymyssuhteen rakentamista, jossa omaohjaajatyöskentelyllä on keskeinen rooli. Veikkarissa panostetaan hyvään yhteistyöhön perheiden kanssa, mikä nähdään avainasemassa lapsen hyvässä kuntoutumisessa. Tavoitteenamme on rakentaa ja vahvistaa jokaisen meillä asuvan lapsen verkostoa niin, että se kantaa elämän aallokossa sijoituksen päätyttyäkin. Olemme aktiivisesti yhteydessä lasten vanhempien kanssa ja otamme läheiset mukaan hoitoprosessiin heti sen alkaessa, uskoen hyvän yhteistyön tuovan myös turvaa lapselle.

Veikkarin hyveet; empaattisuus, tasa-arvo, luottamus ja huumori, näkyvät yksikön arjessa yhteisinä pelisääntöinä, kannustamisena, sekä lapsen positiivisena huomiointina ja välittämisenä. Meillä jokainen lapsi on yhtä tärkeä. Veikkarin arvot pohjautuvat Familiarin yhteiseen arvopohjaan, mikä yksikössä näkyy ammattitaitoisena ja osaavana henkilöstönä sekä aitona välittämisenä lasten asioista

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö:

Lastensuojelun sijaishuoltoa ohjaavat useat lait ja asetukset, joita palveluntuottajan tulee noudattaa. Keskeisenä lakina toimintaa ohjaa Lastensuojelulaki. Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapuoliseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Laissa on määritelty tarkasti lastensuojelun keskeiset periaatteet, joissa päällimmäisenä korostuu lapsen etu. Lastensuojelulain tuntemus ja sen noudattaminen on ensiarvoinen osa koko lapsen hoito- ja kuntoutusprosessia ja Veikkarissa toteutettavaa työskentelyä.

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää lapsen hyvinvointia ja sosiaalista turvaa, samalla vähentäen eriarvoisuutta ja vahvistamalla osallisuutta. Sen tarkoituksena on myös vahvistaa asiakaskeksyyttä sekä lapsen oikeutta hyvään ja luottamukselliseen palveluun ja kohteluun. Veikkarissa nämä nähdään kaiken toiminnan keskeisinä elementteinä.

Veikkarissa edellytetään jokaista työntekijää perehtymään työtä ohjaaviin lakeihin työnkuvan vaatimassa laajuudessa sekä noudattamaan niitä työtehtäviä hoitaessaan. Muita työntekemisen kannalta olennaisia lakeja ovat Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen

täytäntöönpanosta, Hallintolaki sekä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Muita huomioitavia lakeja ovat: Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, Henkilötietolaki, Nuorisolaki, Yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta annettu laki, Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä sekä Kotikuntalaki.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Veikkarin erityislastenkoti on sitoutunut toiminnassaan noudattamaan Mehiläisen laatujärjestelmää ja -politiikkaa sekä puitesopimusten mukaisia laatuvaatimuksia. Tavoitteenamme on ymmärtää asiakkaidemme tarpeet ja vaatimukset, kertoa heille ymmärrettävästi ja yksiselitteisesti, miten voimme näihin tarpeisiin vastata ja toimittaa se mitä on luvattu ja sovittu.

Laadulla tarkoitamme palvelumme saatavuutta ja tuloksellisuutta. Laatu näkyy ennen kaikkea asiakas- ja työntekijätyytyväisyytenä. Laatujärjestelmämme antaa toiminnallemme selkeät mallit ja rajat, joiden puitteissa osaavien yksilöidemme henkilökohtaiset suoritukset kanavoituvat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaidemme hyödyksi.

Otamme lainsäädännön vaatimukset, viranomaisohjeet, laatusuosituksiset sekä eettisten periaatteiden velvoitteet huomioon toiminnassamme. Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, ja se syntyy yhteistyöllä, hyvien kokemusten ja käytänteiden jakamisella. Mehiläisen johto on sitoutunut laadun jatkuvaan kehittämiseen ja johtamiseen. Tämä laatupolitiikka on myös tiedotettu kaikille Familiarin lastensuojelupalveluiden työntekijöille.

Veikkarissa on laadittuna valvontalain 27§ mukainen kirjallinen omavalvontasuunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja toimintaa kehitetään seurantahavaintojen perusteella. Havainnot ja kehittämissuunnitelmat julkaistaan yksiköiden nettisivuilla kvartaaleittain.

Seurattavia kohteita ovat:

- Kuukausittaisesta omavalvontakyselystä nousevat kehittämiskohteet
- Poikkeamien perusteella tehtävät kehittämistoimet
- Kokemuksellinen laatu
- Palautteet omavalvonta-, auditointi-, ohjaus- ja valvontakäynneiltä

Veikkarissa omavalvontaa toteutetaan myös kuukausittaisella omavalvontaseurannalla. Kyselyyn vastaa yksikönjohtaja. Kuukausiseurannan tarkoituksena on muistuttaa esihenkilöä kuluvan kuukauden tehtävistä ja suunnitella yksikön toimintaa omavalvonnan lähtökohdista.

Seurantojen osa-alueita ovat:

- lasten ja nuorten hoito ja kasvatusta
- saapuneet ja lähteneet asiakkaat
- rajoitustoimenpiteiden lainmukaisuus
- ravinto- ja siivoushuolto
- turvallisuus
- kiinteistö / toimitilat
- toiminnan poikkeamat
- lääkehoito
- vuosikellon mukaiset tehtävät

Koska Veikkarissa toteutetaan lääkehoitoa, tehdään kuukausittain myös lääkehoidon kuukausiseuranta, jolla seurataan esimerkiksi lääkehoidon toteutumista ja lääkehoidon asiakirjojen ajantasaisuutta. Seurantaan vastaa Veikkarin lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Omavalvontakäyntejä Veikkariin toteutetaan 1–2 vuodessa. Käynnit voivat olla joko vierailuja yksiköissä tai verkossa tehtäviä. Käyntien suorittajina ovat johtoryhmä, palvelupäälliköt ja yksikönjohtajat. Omavalvontakäyntien teemat vaihtelevat vuosittain. Aikaisempien vuosien teemoja ovat esimerkiksi asiakaskokemus, lääkehoito, asiakirjahallinta, turvallisuus ja työyhteisön tila. Käynnit raportoidaan lastensuojelun johtoryhmälle ja yksiköille.

Omavalvonnan vuosikysely tehdään loka-marraskuussa. Kyselyn vastaamisen vastuuhenkilönä on yksikönjohtaja, vastaajina voi toimia koko yksikön henkilöstö yhdessä. Kyselyssä käydään läpi vuodelle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Vastausten perusteella asetetaan myös tulevan vuoden tavoitteita. Vuosikyselyn tulosraportti ja seuraavan vuoden tavoitteet lähetetään konsernijohdolle hyväksyttäväksi.

Toteutamme asiakaskokemuskyselyn lapsille säännöllisesti. Kysely toteutetaan anonymisti. Tulokset käsitellään yhdessä lasten kanssa ja niiden pohjalta suunnitellaan

kehittämistoimenpiteet. Näiden toteutumista seurataan ja arvioidaan lasten yhteisökokouksissa sekä työryhmäpäivissä.

Palvelujen vaikuttavuutta ja lasten edistymistä mitataan toimintakykymittarilla kahden kuukauden välein. Arvioitavat osa-alueet ovat: vuorovaikutus, itsestä huolehtiminen, oppinen ja koulu sekä psyykinen vointi. Mittaristo täytetään Nappula-asiakastietojärjestelmään omaohjaajan ja lapsen sekä vanhemman toimesta ja siitä lähetetään tuloste sosiaalityöntekijälle ja vanhemmille.

Sijoittaville sosiaalityöntekijöille ja tilaaja-asiakkaiden edustajille tehdään tyytyväisyyskysely kerran vuodessa osana Mehiläinen-konsernin asiakastytyväisyyskyselyä.

Henkilöstötytyväisyyskyselyt toteutetaan kerran vuodessa Mehiläinen- konsernin käytäntöjen mukaisesti. Henkilöstökyselyn tarkoituksena on selvittää työntekijöiden kokemuksia, ajatuksia ja tunteita Familiarissa työskentelystä. Kyselyssä tutkitaan kokemuksia liittyen omaan työhön, työyhteisön toimintaan, esimiestyöhön, tukipalveluiden toimintaan, sekä Familiariin työnantajana ja yrityksenä. Kysely toteutetaan lokakuussa. Tulokset käydään yksikkötasolla läpi tiimien kanssa ja niiden pohjalta laaditaan kehityssuunnitelma tavoitteineen ja toimenpiteineen seuraavalle vuodelle ja sen toteutumista arvioidaan kvartaaleittain työryhmäpäivissä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Valvontalain 10§:n 4 momentin mukaisesti Veikkarissa yksikönjohtaja vastaa yksikköä koskevista valvontavelvoitteista. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että Veikkarin toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Hän on läsnä yksikön arjessa, havainnoi ja seuraa toimintaa ja on tietoinen yksikkönsä tilanteesta kuulumisineen ja vastaa Veikkariin liittyvistä asioista kokonaisvaltaisesti. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikönjohtajan tukena toimii Familiarin alueellinen palvelujohtaja, jolta saa ohjausta ja apua haastavissa tilanteissa. Palvelujohtaja arvioi kvartaaleittain yhdessä yksikönjohtajan kanssa yksikön omavalvontaa ja laadullisten tekijöiden toteutumista. Hoito- ja kasvatustyön osalta yksikönjohtajan tukena toimivat kummankin asuinyksikön vastaavat ohjaajat, jotka johtavat ja ohjaavat tiimien arjen kasvatustyötä laadullisine vaatimuksineen ja kehittävät laatua sekä toimintaa edelleen yhdessä yksikönjohtajan ja tiimien kanssa.

Veikkarissa on nimetty lääkehoitovastaava sekä varavastaava, jotka huolehtivat lääkehoidon toteutumisesta ajantasaisen lääkehoitosuunnitelman mukaan sekä henkilöstön tarvittavasta lääkehoidon osaamisesta.

Veikkarissa toimii myös turvallisuusvastaava, joka yhdessä yksikönjohtajan kanssa vastaa turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyvistä asioista sekä valvoo näitä omavalvonnan kautta. Siivoukseen ja ruokahuoltoon on nimettyinä omat vastuuhjaajat.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma, mihin kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä.

Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Huostaanotettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille sekä se, miten lapsen terveydenhuolto, perusopetus ja muu lapsen opetus järjestetään. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta hänen vanhempiensa ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan hänen etunsa mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä.

Asiakassuunnitelma on virallinen asiakirja, jossa arvioidaan lapsen palvelutarvetta. Suunnitelman laatimista varten järjestetään asiakassuunnitelmaneuvoittelu, johon osallistuvat lapsi, huoltajat, sosiaalityöntekijä, mahdolliset yhteistyötahot sekä Veikkarin edustajat. Neuvottelun pohjalta luodaan perusta hyvälle yhteistyölle, sitoutumiselle sekä yhteisymmärryksen saavuttamiselle. Neuvottelussa kerätään täydentävät perustiedot perheestä ja asetetaan alustavat tavoitteet sijoitukselle.

Neuvottelussa sovitaan:

- sijoituksen tavoitteet ja alustava kesto
- yhteydenpito perheeseen ja muihin läheisiin henkilöihin
- kotiharjoittelua koskevat asiat
- kuntouttavat tukimuodot ja keinot
- sovitaan raportoinneista
- seuraavan asiakassuunnitelmapalaverin ajankohta

Asiakassuunnitelmapalaverit pidetään vähintään kerran vuodessa Veikkarin erityislastenkodissa, sosiaalitoimen tiloissa tai Teams-sovelluksen välityksellä. Lapsen omaohjaajat ovat tiiviisti yhteydessä lapsen vanhempiin, kouluun, sosiaalityöntekijään sekä muihin yhteistyökumppaneihin, joista on sovittu asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

Ennen asiakassuunnitelmaa pyritään aina siihen, että sosiaalityöntekijä tapaa lasta kahden kesken. Omaohjaaja keskustelee myös tarvittaessa lapsen kanssa ennen asiakassuunnitelmaa, mikä neuvottelun tarkoitus on. Lapsen voi olla vaikea tuoda asiakassuunnitelmanneuvottelussa asioitaan ja toiveitaan esille, jolloin ohjaaja voi tarvittaessa toimia lapsen "äänenä".

Neuvottelun pohjalta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kirjaa asiakassuunnitelmaan laissa mainitut asiat. Lapsi ja hänen huoltajansa saavat kirjallisen asiakassuunnitelman tarkistettavakseen. Heille annetaan mahdollisuus korjata heidän mielestään mahdolliset virheet olemalla yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään yksikön työntekijöiden tukemana. Veikkarin ohjaajat kirjaavat asiakassuunnitelmassa sovitut asiat asiakastietojärjestelmä Nappulaan. Tilanteen ja palvelutarpeen arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys toimenpiteistä yhdessä asiakkaan, hänen vanhempiansa, läheisten tai laillisen edustajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lähtökohtana on lapsen oma näkemys tilanteestaan. Arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentila, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Sijaishuoltopaikka täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa 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 laaditaan asiakassuunnitelman pohjalta yleensä 2–4 viikon kuluttua sijoituksen alkamisesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti esim. toimintakyvyn mittauksen yhteydessä ja suunnitelman edistymistä arvioidaan myös sosiaalityöntekijälle lähetettävässä kuukausikoosteessa.

Omaohjaajat vastaavat, että hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään lapsen muuttaessa Veikkariin ja, että sitä päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan omaohjaajien ja vastaavien ohjaajien toimesta. Suunnitelma käydään läpi yhdessä lapsen kanssa ja hänen omat näkemyksensä ja toiveensa kirjataan siihen. Suunnitelma toimitetaan myös vanhemmille, jotka saavat kommentoida suunnitelmaa sekä tuoda siihen halutessaan lisäyksiä tai korjauksia.

Mahdollisuuksien mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaa laaditaan ja päivitetään yhdessä esimerkiksi tapaamisten tai palaverien yhteydessä. Suunnitelma toimitetaan lasten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle luettavaksi ja kommentoitavaksi.

Omaohjaajat tekevät kuukausittain lapsen sosiaalityöntekijälle ja vanhemmille kuukausikoosteen, joka käydään yhdessä läpi lapsen kanssa ja kysytään siihen hänen näkemyksiään ja toiveitaan. Kuukausikoosteet postitetaan lapsen sosiaalityöntekijälle ja vanhemmille viimeistään joka kuukauden 10. päivä. Yksikön esihenkilöt seuraavat kuukausiseurannassa, että kuukausikoosteet ja hoito- ja kasvatussuunnitelmat on tehty ja lähetetty sovitun aikataulun mukaisesti.

Osallisuuden tukeminen

Osallisuus on lastensuojelussa merkittävä hoitoon vaikuttava elementti. Lasten mukaan ottaminen oman ja yksikön hoidon ja kasvatuksen suunnitteluun edistää heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Lastensuojelulaki ja Lapsen oikeuksien sopimus edellyttävät lapsen kuulemista ja mielipiteen selvittämistä kaikissa heitä koskeissa asioissa. Uskommekin, että osallisuuden lisäämisellä voidaan ennakoida ja jopa ehkäistä myös rajoituspäätöksiä.

Omaohjaajien tehtävänä on keskustella lapsen kanssa tämän asioista ja tuoda nämä asiat muun tiimin tietoon. Jokainen lapsi kohdataan Veikkarissa yksilönä ja tuetaan hänen omannäköistään elämäänsä myös sijaishuoltopaikassa asuessaan.

Yhteistyö lapsen vanhempien ja läheisten kanssa on erittäin tärkeää. Pääsääntöisesti yhteydenpidosta vastaavat omaohjaajat, mutta lapsen kuulumisia voivat soittaa myös muut ohjaajat. Vanhemmat ja perhe kohdataan aina kunnioittaen ja heitä kuullaan. On hyvä muistaa, että vanhemmat tuntevat lapsensa parhaiten ja heiltä voi saada arvokasta tietoa esimerkiksi vaikeiden tilanteiden hoitamiseen. Luottamuksellinen ja toimiva suhde vanhempien kanssa luo parhaan mahdollisen alustan lapsen sijoitukselle Veikkarissa. On tärkeää, että kaikilla osapuolilla on yhteinen päämäärä ja kaikki "vetävät köyttä samaan suuntaan".

Tarvittaessa vanhempia tuetaan vanhemmuudessa, ohjataan kasvatasioissa ja motivoidaan ongelmien selvittämisessä. Tärkeää on mahdollistaa ja tukea myös kaikkien muiden tärkeiden ihmissuhteiden ylläpitämistä (isovanhemmat, kummit jne.). Lapsen yhteydenpidosta läheisiin ja esimerkiksi kotiharjoittelusta sovitaan yhdessä lapsen, huoltajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Yhdessä sovitaan muun muassa miten lapsi kulkee kodin (tai muun ennalta sovitun läheisen) ja Veikkarin välillä. Tavoitteena on, että lapsi oppii käyttämään julkisia kulkuneuvoja, mutta tarpeen mukaan myös ohjaajat voivat lasta kuljettaa. Kotiharjoitteluiden aikana ohjaajat ovat yhteydessä sekä lapseen että huoltajaan puhelimitse. Vanhemmat ja lapsen muut läheiset ovat aina tervetulleita myös Veikkariin tapaamaan lasta.

Lapsella on aina mahdollisuus pitää yhteyttä läheisiinsä sekä vastuusosiaalityöntekijäänsä. Lasta kehoitetaan tallettamaan oman sosiaalityöntekijänsä puhelinnumero myös omaan puhelimeensa, josta se on helposti saatavilla. Lapselle ja sosiaalityöntekijälle mahdollistetaan aina myös kahdenkeskistä aikaa esimerkiksi palavereiden yhteydessä.

Veikkarissa pidetään viikoittain molemmissa asuinyksiköissä lasten kanssa nuorten kokoukset, joissa he voivat tuoda esille omia mielipiteitään ja toiveitaan. Kuukausittain järjestetään myös yhteisöpalavereja, joihin molempien asuinyksiköiden lasten on mahdollisuus osallistua.

Veikkarissa toteutetaan säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyt niin lapsille, huoltajille kuin lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Kyselyt toteutetaan Familiarin yhteisessä käytössä olevan selainpohjaisen kyselylomakkeen avulla, mihin jokainen pääsee vastaamaan anonyymisti. Kyselyn pohjalta saadun laaturaportin avulla kehitetään yksikön toimintaa. Saadut tulokset käydään läpi yksikön tiimipäivissä ja mahdolliset kehittämistä tai korjaamista vaativiin asioihin pohditaan ratkaisuja yhdessä koko Veikkarin henkilökunnan kanssa. Yksikköön laaditaan vuosittain niin henkilökunnan kuin hoito- ja kasvatustyön osalta kehittämissuunnitelma. Suunnitelmat tehdään yhteistyössä Veikkarin hoito- ja kasvatushenkilöstön kanssa ja niiden toteutumista seurataan kvartaaleittain. Lasten asioihin liittyvistä kehittämistarpeista keskustellaan tarvittaessa myös nuortokokouksissa sekä yhteisöpalavereissa.

Turvallisuus ja hoidon laatu ovat keskeistä Veikkarin toiminnassa. Asiakkaan havaitessa minkäänlaisia laatupoikkeamia, riskejä tai epäkohtia yksikön toiminnassa, toivotaan, että hän on heti yhteydessä yksikön henkilökuntaan tai suoraan yksikönjohtajaan. Kaikkiin esille tulleisiin epäkohtiin suhtaudutaan vakavuudella ja saatu palaute huomioidaan yksikön toiminnassa.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Veikkarissa asiakkaat kohdataan arvostavasti ja kunnioittavasti. Työntekijöiden ja lasten vuorovaikutus on välitöntä, avointa ja lämmintä, mikä perustuu aikuisen ja lapsen väliseen luottamukselliseen kontaktiin. Jokaiselle lapselle nimetään Veikkarissa kaksi omaohjaajaa, joiden tehtävänä on olla lasten läheisiä luottoaikuisia ja, jotka osaltaan mahdollistavat turvallisen kiintymyssuhteen lapsen elämässä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu Veikkarissa varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa ovat omaohjaajat. Veikkarissa toivotaan avointa ja rehellistä keskustelua eli suuri toive on, että mikäli lapsi tai hänen läheisensä kokee epäasiallista kohtelua tai toimintaa,

uskalletaan se tuoda esiin joko ohjaajille tai yksikönjohtajalle. Tämä mahdollistaa asian käsittelyn ja siitä keskustelun.

Mikäli lapsi tai hänen läheisensä ei koe keskustelun jälkeen asian korjaantuneen, voivat he olla yhteydessä lapsen sosiaalityöntekijään. Heillä on oikeus tehdä asiasta myös muistutus suoraan yksikönjohtajalle ja/ tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Ilman muistutustakin Veikkarissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki lapsen kohtaamat haittatapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan läpi omaohjaajien toimesta; akuuteissa tilanteissa vastuuvuorossa olevan henkilöstön toimesta.

Kantelut osoitetaan Varsinais-Suomen aluehallintovirastoon. Lapsi tai hänen läheisensä voivat ottaa yhteyttä myös oman hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan, jonka tehtäviin kuuluu neuvoa ja avustaa miten toimia tilanteessa. Tarvittaessa ohjaajat auttavat tässä asiassa.

Kaikki palautteet käsitellään työryhmässä ja mietitään tarvittaessa muutostoimenpiteitä/ tarkennuksia toimintaan. Muutoksia/ tarkennuksia tehtäessä seurataan niiden vaikutusta mm. asiakastyytyväisyystuloksien avulla. Veikkarissa mahdolliset muistutukset käsitellään viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kuukauden sisällä.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Veikkarissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Suomen lainsäädäntö lähtien perustuslaista painottaa johdonmukaisesti sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeus lausua niistä omat näkemyksensä. Ikä ei ole peruste sulkea ketään tämän oikeuden ulkopuolelle. Lasten kohdalla viranomaisilla tai viranomaisvaltaa käyttävillä toimijoilla on erityinen velvoite kohdella heitä tasa-arvoisesti yksilöinä ja antaa heille mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Perustuslaki 6 § (Finlex).

Veikkarissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltämme korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista

Familiarin arvoihin. Huomioimme toiminnassamme lapsen yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Lasta pyritään kuulemaan ja hänen mielipiteensä kartoittamaan hänen omissa asioissaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Lasta kannustetaan mukaan oman elämänsä suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan. Veikkarissa itsemääräämisoikeutta tuetaan suunnitelmallisella omaohjaajatyöllä. Nimettyjen omaohjaajien tehtävänä on tuoda lapsen omia toiveita ja ajatuksia kuuluviin.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Veikkarin erityislastenkodissa on laadittu lastensuojelulain (LSL 61b) mukainen Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma. Lasten kanssa on keskusteltu, mitä Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tarkoittaa ja he ovat olleet vahvasti mukana sitä työstämässä. Yksikön Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on työstetty teemoitetuin ryhmähaastatteluin sekä lasten kanssa käytyjen yksilökeskusteluiden pohjalta. Keskeistä suunnitelman laadinnassa ovat olleet lasten mielipiteet, osallisuus sekä suunnitelman selkokieliisyys. Suunnitelman toteutumista arvioidaan aktiivisesti Veikkarin arjessa.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on merkityksellinen osa uuden lapsen perehdytysprosessia. Jokaiselle lapselle tulostetaan oma suunnitelma ja sen sisältöä käydään läpi yhdessä omaohjaajien kanssa. Suunnitelmaa päivitetään yhteistyössä lasten kanssa vähintään kerran vuodessa ja se on osa Veikkarin omavalvontasuunnitelmaa. Tarpeen mukaan Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman sisältöä tai toteutumista käydään läpi lasten kanssa myös yksikön nuorten kokouksissa ja yhteisöpalaverissa. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma annetaan myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Perushoito Veikkarin erityislastenkodissa on kodinomaista. Perushoidon lähtökohtana työskentelylle Veikkarissa ovat kasvatuksellisuus ja kasvatukselliset menetelmät. Lapsille opetetaan normaalia elämänrytmiä, vuorovaikutustaitoja, käytöstapoja, toisten ihmisten kunnioittamista, koulunkäynnintaitoja ja laajasti erilaisia elämönhallinnan taitoja, jotta he pystyisivät toimimaan yhteiskunnan kokonaisvaltaisina jäseninä mahdollisimman hyvin.

Veikkarissa kasvatukselliseen ajatukseen sisältyy myös se, että lapsille opetetaan elämässä olevan aina seurauksia kaikista teoista, niin hyvistä kuin huonoistakin. Näistä erilaisista teoista, tilanteista ja seurauksista käydään lasten kanssa kasvatustilanteita, joissa lapsia autetaan ymmärtämään tekojaan ja niiden seurauksia, sekä pyritään tarjoamaan lapsille mahdollisia vaihtoehtoisia toimintamalleja. Näillä kasvatustilanteilla pyritään ohjaamaan lasten jokapäiväistä toimintaa.

Ajoittain käy niin, että lapsi toiminnallaan vaarantaa oman tai muiden turvallisuuden, terveyden, kasvun tai kehityksen sellaisella tavalla, että emme enää tavallisella kasvatuskeskusteluyhteydellä pysty lapsen toimintaa tarkoituksenmukaisesti ohjaamaan. Tällöin käytämme lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä tilanteen turvaamiseksi. Rajoitustoimenpiteitä käytämme silloin kun se on ehdottoman tarpeellista ja kriteerit toimenpiteiden toteuttamiseksi täyttyvät. Rajoitukset tehdään kirjallisesti ja toimenpiteiden käyttäminen lopetetaan heti, kun niille ei ole perusteita.

Rajoituspäätökset tekee yksikönjohtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva, silloin kun päätös on mahdollista delegoida. Rajoittamistoimenpiteiden tarkka ohjeistus löytyy toiminnanohjausjärjestelmä Faminetista. Yksikönjohtaja seuraa yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa päätösten toteutumista ja toteutustapoja ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi, mikäli tarvetta ilmenee. Kaikki rajoitukset tehdään Nappula-asiakastietojärjestelmästä löytyville lomakkeille ja tallennetaan järjestelmään. Päätökset saatetaan asianomaisille tiedoksi lain edellyttämällä tavalla. Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään yhdessä lapsen kanssa erillinen arviointi Nappulassa, mikä toimitetaan lapsen vastuusosiaalityöntekijälle postitse.

Lapsen muuttaessa Veikkariin hänelle kerrotaan hänen oikeuksistaan, jotka liittyvät sijaishuollossa asumiseen sekä ohjaamme häntä muissa häneen liittyvissä oikeuksissa ja velvollisuuksissa. Rajoitustoimenpiteissä erityisesti kirjaamme lapsen mielipiteen ja opastamme toiminnassa valituskelpoisissa päätöksissä. Lapselle kerrotaan kirjaamiskäytännöistä ja, että keräämme hänestä tietoa sijoituksen aikana ja, että lapsella on oikeus tähän tietoon sosiaalityöntekijän luvalla, ellei sitä ole tapauskohtaisesti arvioitu rajoitettavaksi lapsen edun mukaisesti.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot ovat omavalvontasuunnitelmassa ja lasten nähtävillä asuinyksiköiden yleisissä tiloissa. Heihin lapsi voi ottaa yhteyttä neuvoja ja tukea saadakseen. Jokainen Veikkarin hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva vakituinen työntekijä suorittaa rajoitustoimenpiteitä koskevan koulutusmateriaalin Moodlen oppimisympäristössä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Yksikössä käytettävät rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lastensuojelulakiin (LSL 542/2019). Lapseen kohdistetaan rajoitustoimenpiteitä vain siinä määrin kuin sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteutuminen, lapsen oman tai toisen henkilön terveys ja turvallisuus taikka muun mainituissa säännöksissä säädetyn edun turvaaminen välttämättä vaatii. Toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet kohdistetaan ainoastaan

huostaanotettuihin, kiireellisesti sijoitettuihin tai Hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuihin lapsiin.

Rajoitustoimenpiteitä ovat:

- 63S yhteydenpidon rajoittaminen
- 65S aineiden ja esineiden haltuunotto
- 66S henkilöntarkastus
- 66aS henkilönkatsastus
- 67S omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen
- 68S kiinnittäminen
- 69S liikkumisvapauden rajoittaminen
- 69aS luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen
- 70S eristäminen

Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kiellettyä. Toimenpiteitä voidaan käyttää vain siinä määrin kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii. On valittava aina lievin mahdollinen toimenpide. Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei enää ole lain mukaisia perusteita. Toimenpidettä on myös heti lievennettävä, jos se on mahdollista. Lapsen tilannetta on seurattava jatkuvasti ja on tehtävä päätös toimenpiteen lopettamisesta, jos perusteita jatkamiselle ei enää ole. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Toimenpiteitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen kuin kussakin säännöksessä on erikseen määritetty.

Päädettäessä käyttämään rajoitustoimenpidettä, lapselle selvitetään hänen muutoksenhakuoikeutensa niiden päätösten osalta, joissa muutoksenhaku on mahdollista. Kaikkien muiden päätösten osalta lapselle selvitetään muut oikeusturvakeinot, muistutus ja kantelu.

Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät periaatteet

Jos lapseen on kohdistettu tässä laissa tarkoitettuja rajoituksia, sijaishuoltoapaikassa on arvioitava niiden käyttöä yhdessä lapsen kanssa heti, kun hän kykenee ymmärtämään asian merkityksen. Arvioinnissa on käytävä lapsen kanssa läpi rajoitukseen johtanutta tilannetta, rajoituksen 61 a §:n mukaista tarvetta ja perusteita 30 §:ssä tarkoitettujen lapsen asiakassuunnitelman mukaisesti, rajoituksen toteuttamistapaa ja vaikuttavuutta sekä toimenpiteeseen osallistuneen henkilöstön toimintaa tilanteessa. Sijaishuoltoapaikan on käytävä lapseen kohdistettu rajoitus ja sen toteuttamistapa läpi yhdessä myös lapsen huoltajien kanssa, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta.

Sijaishuoltopaikan on toimitettava tiedot lapsen kohdistetuista rajoituksista sekä selvitys rajoitusten lapsikohtaisesta arvioinnista lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle viipymättä.

Jos lapseen on kohdistettu useita, peräkkäisiä, yhtäaikaisia tai pitkäaikaisia rajoituksia, on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvioitava lapsen kokonaistilanne, lapselle sopivan ja riittävän hoidon ja palvelujen tarve sekä vastaavanko sijaishuoltopaikan henkilöstön määrä ja osaaminen sekä tilat lapsen tarpeita. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on keskusteltava lapsen ja lapsen huoltajien kanssa, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta, lapseen kohdistetuista rajoituksista ja niiden perusteista.

74a§ Rajoituksen lapsikohtainen arviointi

Rajoituksen lapsikohtainen arviointi tehdään rajoituksen jälkeen yhdessä lapsen kanssa ja siinä arvioidaan laissa määritellyjä kohtia. Arvioinnissa käydään läpi, mikä on johtanut tilanteeseen, rajoituksen käytön tarvetta sekä perusteita, rajoituksen toteuttamistapaa, rajoitukseen osallistuneen henkilöstön toimintaa sekä rajoituksen vaikuttavuutta. Kirjaukset arvioinnista tehdään Nappula- asiakastietojärjestelmään ja toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki asettaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon laajan veloitteen ilmoittaa havaituista asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista eteenpäin. Valvontalain ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia Veikkarin työntekijöitä. Yksikössä käsiteltävät poikkeamailmoitukset tehdään toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin ja käsitellään työryhmäpäivissä henkilökunnan kanssa, yksikönjohtajan johdolla. Vakavammissa poikkeamissa käsittelyyn osallistuu myös palvelujohtaja, jolle tehdään selvitys poikkeamasta ja tarvittaessa hän myös osallistuu tilanteen käsittelyyn paikan päällä. Vakavat poikkeamat käsitellään aina viipymättä, viimeistään seuraavana arkipäivänä ilmoituksesta. Yksikönjohtajalla on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi sekä ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin.

Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään sekä toimipistettä ylemmälle tasolle esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle sekä tarpeen mukaan myös hyvinvointialueen tai muun julkisen

palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle asti (esim. aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK).

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikönjohtajalle 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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsiteltävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutusten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä:

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esimiesten johdolla.
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan vastine muistutuksen tekijälle pyynnössä olevassa määräajassa.
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää ja tarvittaessa muita yksiköitä.

Muistutuksen vastaanottaja, asema ja yhteystiedot:

Janina Valkama, yksikönjohtaja, janina.valkama@familiar.fi, 040 7226335

Soile Merilä, Varsinais-Suomen hyvinvointialueen johtava viranhaltija, soile.merila@varha.fi, 044 2017532

Kantelut ohjataan Lounais-Suomen aluehallintovirastolle. Ennen kantelun tekemistä:

- Keskustele, jos vain on mahdollista, ensin palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Jos on tapahtunut virhe tai epäilet asian huonoa hoitoa, asia voi korjaantua keskustelun jälkeen.
- Kirjallisen muistutuksen voi tehdä myös suoraan palveluntarjoajalle tai johtavalle viranhaltijalle.
- Tutustu kantelun tekemiseen aluehallintoviraston nettisivuilla. Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella.
- Huomioi, että kantelun käsittely voi kestää vuoden.

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.lounais@avi.fi

Puhelinvaihe: 02 95016000

Postiosoite: PL 4, 13035 AVI

Käyntiosoite: Itsenäisyydenaukio 2, Turku

Kantelut voidaan osoittaa myös Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti. Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Lisätiedot toimintaohjeineen: <https://www.oikeusasiamies.fi/kantelu-oikeusasiamiehelle>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:
02 95053050

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Se antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

2.5 Henkilöstö

Veikkarissa työskentelee yksikönjohtajan lisäksi 18 hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvaa työntekijää. Yksikön hoitohenkilöstöllä vähintään 50 % on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden AMK —tutkinto tai vastaava entinen opistoasteen tutkinto. Muulla hoito- ja kasvatushenkilöstöllä on tehtävään soveltuva ammatillinen perustutkinto. Tämän lisäksi Veikkarissa on oppisopimusopiskelija. Hoito- ja kasvatustehtävissä on sekä miehiä että naisia.

Henkilöstömäärämitoitus määrittää lastensuojelulaki.

Moniammatillisessa työryhmässämme on erityisosaamista mm. kuntoutuksen, neuropsykiatristen haasteiden, mielenterveys- ja päihdetyön, taide- ja musiikkiterapian sekä monikulttuurisen työskentelyn osalta. Erityisosaamisemme tukee lapsen kehitystä ja hyvinvointia. Moniosaava työryhmämme tunnistaa lapsen tuen ja avun tarpeet, ja kykenee vastaamaan niihin. Työntekijämme pyrkivät jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen.

Henkilökunnan rekrytoinnin periaatteet:

Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja,

hygieniapassia, ensiaputaitoja sekä atk-taitoja. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Työhaastatteluissa on mukana kaksi esihenkilöä tai esihenkilö ja ohjaaja. Käytämme tarvittaessa haastattelupohjaa rekrytointihaastattelun yhteydessä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan kopiot työsopimuksen liitteeksi. Pätevyys tarkastetaan Suosikki-rekisteristä. Terveystieteiden ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä. Rekisterinumero merkitään henkilötietojärjestelmään.

Soveltuvuuden huomioiminen;

Rekrytointiprosesseissa mm. haastatteluiden yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota työnhakijan luotettavuuteen, ihmisten kohtaamiskykyihin ja empaattisuuteen. Kaikilta hakijoilta edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkua. Kaikki vakituisen työsuhteen ja pitkän sijaisuuden aloittavat työntekijät huumetestataan tarvittaessa esimiehen arvion perusteella koeaikana, lisäksi myös usein lyhyitä sijaisuuksia tekevät voidaan testata.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan:

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa Veikkarin henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja tarpeiden mukaan.

Perehdyttämisestä käytetään opastuksena kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdyttäminen kuuluu työntekijöille myös työtehtävien ja työolosuhteiden merkittävästi muuttuessa.

Yksikönjohtaja on vastuussa työntekijän perehdyttämisestä, mutta suuri vastuu on myös työntekijällänsä itsellään perehdyttämisessään. Työntekijän perehdyttämiseen osallistuu koko Veikkarin työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Veikkarissa on käytössä Familiarin sähköinen perehdytysohjelma, jonka jokainen työntekijä suorittaa. Uudelle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysohjelma sekä nimetään mentoriohjaaja tukemaan perehdyttämistä.

Veikkarin koulutussuunnitelma on osa Familiarin lastensuojelupalveluiden yhteistä koulutussuunnitelmaa. Veikkarin koulutussuunnitelmassa tarkastellaan ja arvioidaan yksikkökohtaisia koulutustavoitteita ja seurataan niiden toteutumista työryhmänä ja yksilökohtaisesti. Tarkastelussa ja arvioinnissa kiinnitetään huomio erityisesti työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen ja ammatillisessa osaamisessa ja/ tai koulutustavoitteissa tapahtuviin muutoksiin. Koulutussuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa alkuvuoden tiimipalaverissa. Työntekijöiden henkilökohtaisia koulutussuunnitelmia ja tavoitteita arvioidaan kehityskeskusteluissa lähiesimiehen kanssa.

Veikkarin kaikki uudet työntekijät suorittavat seuraavat täydennys- ja lisäkoulutukset:

- Ensisammutus ja paloturvallisuus
- Hygieniapassi
- EA-koulutus
- Lääkelupakoulutus
- Tietosuojakoulutus

Familiarin Moodlessa on tarjolla useita lastensuojeluun ja psykiatriseen hoitotyöhön liittyviä koulutuksia. Näitä suositellaan kaikille työntekijöille suoritettavaksi. Kurssitarjontaa lisätään jatkuvasti. Vaatimuksena on, että kaikilla Veikkarin työntekijöillä on vähintään viisi päivää lasten ja nuorten neuropsykiatriaan liittyvää koulutusta.

Familiar näkee työntekijöidensä jatkuvan kouluttamisen erittäin tärkeänä ja sitä kautta ammatillisen kasvun ja kehityksen tukevan toteuttamaamme lastensuojelutyötä. Työntekijä tarjoaa verkkokoulutuksien ja kaikille kuuluvien yhteiskoulutusten lisäksi mahdollisuuksia pidempiaikaisiin lisäkoulutuksiin esimerkiksi NEPSY (neuropsykiatriseksi)- valmentajaksi tai ART (Aggression Replacement Training) - ohjaajaksi. Myös ammatillisia jatkokoulutautumisia tuetaan. Edellä mainittujen koulutusten lisäksi koko yksikön henkilöstön täydennyskoulutustarvetta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittavaa lisäkoulutusta hankitaan joko konsernin sisältä tai ulkopuolisen kouluttajan toteuttamana.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Veikkarissa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan suunnitelmallisesti osana yksikön arjen johtamista. Seuranta toteutuu esihenkilötyön, kehityskeskustelujen, tiimipalaverien ja työnohjauksen kautta sekä havainnoimalla päivittäistä työskentelyä ja arvioimalla kirjaamisen laatua. Lisäksi hyödynnetään asiakkailta ja yhteistyötahoilta saatavaa palautetta. Tavoitteena on varmistaa, että työskentely on lapsen edun mukaista, ammatillista ja yksikön toimintaperiaatteiden sekä lastensuojelua koskevan lainsäädännön mukaista.

Mahdollisiin epäkohtiin puututaan viivytyksettä. Esihenkilö ottaa asian puheeksi työntekijän kanssa ja tilanteessa arvioidaan tarvittavat toimenpiteet työskentelyn korjaamiseksi. Tarvittaessa työntekijälle järjestetään ohjausta, perehdytystä tai koulutusta, ja sovittujen muutosten toteutumista seurataan. Mikäli epäkohta on vakava tai ei korjaannu ohjauksella, voidaan käyttää työnjohdollisia toimenpiteitä voimassa olevan lainsäädännön ja organisaation ohjeistusten mukaisesti. Toiminnassa korostuvat varhainen puuttuminen, avoin keskustelukulttuuri sekä työntekijän ammatillisen kehittymisen tukeminen.

Työhyvinvoinnin tukeminen

Yksikössä tuetaan henkilöstön työhyvinvointia suunnitelmallisesti osana arjen johtamista. Työhyvinvointia edistetään säännöllisellä työnohjauksella, esihenkilön tarjoamalla tuella sekä avoimeen vuorovaikutukseen perustuvalla työyhteisöllä. Henkilöstön jaksamista ja työn sujuvuutta seurataan kehityskeskusteluissa ja päivittäisessä työssä, ja mahdollisiin kuormitustekijöihin pyritään puuttumaan varhaisessa vaiheessa. Työhyvinvoinnin tukena hyödynnetään työterveyshuollon palveluja sekä organisaation varhaisen tuen mallia, joiden avulla voidaan ennaltaehkäistä työkyvyn heikkenemistä ja tukea työntekijää erilaisissa työkykyyn liittyvissä tilanteissa. Lisäksi henkilöstölle mahdollistetaan osallistuminen täydennyskoulutuksiin ja osaamisen kehittämiseen. Tavoitteena on ylläpitää työyhteisö, jossa henkilöstö voi työskennellä turvallisesti, kokea työnsä mielekkääksi ja saada riittävää tukea tehtävissään.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hankimme sijaisen vuoroon, josta vakituinen työntekijä puuttuu esim. koulutusten tai äkillisen sairauspoissaolon takia. Listojen laatimisessa otetaan huomioon sijaisten vuorot niin, että paikalla on myös vakituista henkilökuntaa. Työvuorosuunnitelmassa otetaan huomioon erilaiset menot ja esim. kokoukset ja lista suunnitellaan niin, että paikalla on riittävästi henkilökuntaa. Yksikönjohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta vastaavien ohjaajien avustamana.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstön riittävyys yksikön työvuoroissa. Suunnittelussa otetaan huomioon yksikön kalenterissa olevat sovitut menot ja huomioidaan vuosilomat hyvissä ajoin. Jos akuuttia tarvetta lisäresurssille tulee, vuoroon palkataan sijainen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Veikkariin sijoitettu lapsi voi tarvita muun muassa koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai kuntoutuksenpalveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi lapsen kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, teemme aktiivista yhteistyötä ko. toimijoiden kanssa.

Erityistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä. Mahdollisten hoitotahojen kanssa pidetään säännöllisesti hoitopalavereita. Veikkarissa lapsikohtaisesta yhteydenpidosta vastaavat ensisijaisesti lapsen omaohjaajat. Yhteydenpidosta ja sen toteutuksesta keskustellaan asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Veikkari on muuttanut keväällä 2022 valmistuneisiin, nykyaikaisiin toimitiloihin ja ne ovat suunniteltu vastaamaan yksikköön sijoitettujen lasten tarpeita. Jokaiselle lapselle on varattu oma (11,5 m²) huone, jonka sisustukseen lapsi saa itse vaikuttaa.

Asuinhuoneiden lisäksi kummassakin asuinyksikössä on omat oleskelutilansa keittiöineen sekä henkilökunnan toimistotilat. Asuinyksiköissä on riittävästi saniteettitiloja lapsille sekä henkilökunnalle. Toimisto- ja neuvottelutiloja on myös asuinyksiköiden välissä olevassa tilassa, ns. hallinto- ja opetusosastossa.

Erillisiä opetustiloja on kaksi. Veikkarissa on myös kuntoilutilaksi sisustettu huone sekä harrastehuone, jossa on mahdollisuus muun muassa biljardin pelaamiseen. Yksikössä on lasten käytössä myös sauna, jossa erilliset pesutilat. Yksikön toimitiloissa on kiinnitetty huomiota tilojen viihtyvyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja turvallisuuteen.

Piha-alueella Veikkarissa on mahdollisuus oleskeluun ja monipuoliseen toimintaan. Lasten käytössä on muun muassa iso trampoliini, koripalloteline sekä alue petanquen ja katulätkän pelaamiseen. Piha-alueelle on istutettu erilaisia marjapensaita ja omenapuita, joiden sadosta saamme nauttia pitkälle syksyyn. Sivupihaa hallitsee pysäköintialue ulkovarastoineen, joiden yhteydessä on lukittu jätehuollon lajittelupiste.

Veikkarissa kaikkia arjen toimintaa, kuntoutusta ja vapaa-aikaa tukevien välineiden käytössä huomioidaan niiden soveltuvuus lasten ikä- ja kehitystasoon sekä turvallinen käyttö. Henkilöstö ohjaa ja valvoo välineiden käyttöä tarvittaessa sekä huolehtii siitä, että käyttö tapahtuu annettujen ohjeiden mukaisesti. Välineiden tarkoituksenmukaisuutta ja kuntoa arvioidaan osana yksikön arkea.

Henkilöstö vastaa siitä, että käytössä olevat välineet ovat turvallisia ja asianmukaisessa kunnossa. Välineiden kuntoa tarkastetaan säännöllisesti ja aina käytön yhteydessä, ja mahdollisiin turvallisuuspuutteisiin puututaan viivytyksettä. Vialliset tai turvallisuusriskin aiheuttavat välineet poistetaan käytöstä välittömästi ja niiden korjaamisesta tai uusimisesta huolehditaan. Turvallisuuden varmistaminen on osa päivittäistä työskentelyä ja kuuluu koko henkilöstön vastuulle.

Yksikön henkilöstö huolehtii toimitilojen yleisestä turvallisuudesta ja siitä, että tilat ovat tarkoituksenmukaisessa käytössä. Mahdolliset tiloihin liittyvät puutteet tai korjaustarpeet tunnistetaan arjessa ja niihin puututaan viivytyksettä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kiinteistöhuoltoon, joka vastaa tilojen teknisestä kunnossapidosta ja tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Tavoitteena on varmistaa, että toimitilat ovat jatkuvasti turvalliset, toimivat ja lasten tarpeisiin soveltuvat.

Toimitilojen turvallisuutta tukevat myös ajantasaiset pelastussuunnitelmat, poistumisturvallisuusjärjestelyt sekä henkilöstön perehdytys turvallisiin toimintatapoihin.

Yksikön toimitiloissa käytetään arjen toimintaa, kuntoutusta ja vapaa-aikaa tukevia välineitä, kuten trampoliinia, koripallotelinettä, biljardipöytää sekä kuntosalivälineitä. Välineiden käytössä huomioidaan niiden soveltuvuus lasten ja nuorten ikä- ja kehitystasoon sekä turvallinen käyttö. Henkilöstö ohjaa ja valvoo välineiden käyttöä tarvittaessa sekä huolehtii siitä, että käyttö tapahtuu annettujen ohjeiden mukaisesti. Välineiden tarkoituksenmukaisuutta ja kuntoa arvioidaan osana yksikön arkea.

Henkilöstö vastaa siitä, että käytössä olevat välineet ovat turvallisia ja asianmukaisessa kunnossa. Välineiden kuntoa tarkastetaan säännöllisesti ja aina käytön yhteydessä, ja mahdollisiin turvallisuuspuutteisiin puututaan viivytyksettä. Vialliset tai turvallisuusriskin aiheuttavat välineet poistetaan käytöstä välittömästi ja niiden korjaamisesta tai uusimisesta huolehditaan. Turvallisuuden varmistaminen on osa päivittäistä työskentelyä ja kuuluu koko henkilöstön vastuulle.

Yksikön henkilöstö huolehtii toimitilojen yleisestä turvallisuudesta ja siitä, että tilat ovat tarkoituksenmukaisessa käytössä. Mahdolliset tiloihin liittyvät puutteet tai korjaustarpeet tunnistetaan arjessa ja niihin puututaan viivytyksettä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kiinteistöhuoltoon, joka vastaa tilojen teknisestä kunnossapidosta ja tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Tavoitteena on varmistaa, että toimitilat ovat jatkuvasti turvalliset, toimivat ja lasten ja nuorten tarpeisiin soveltuvat.

Veikkarin kiinteistöhuollosta sekä piha-alueiden kunnossapidosta huolehtii Kiinteistöhuolto 3J. Luonnollisesti toimitilojen yleisestä siisteydestä ja turvallisuudesta ovat vastuussa kaikki yksikössä työskentelevät aikuiset. Mikäli työntekijä havaitsee puutteita tai turvallisuusriskejä, on hänen viipymättä ilmoitettava niistä esihenkilölle.

Tarvittaessa henkilöstö voi olla kiireellisissä tapauksissa yhteydessä virka-ajan ulkopuolella myös kiinteistöhuollon päivystykseen.

Yksikön käyttämän kiinteistön pitkäaikaisesta ylläpidosta huolehditaan suunnitelmallisesti yhteistyössä Kiinteistöhuolto 3J:n ja kiinteistön omistajan kanssa. Kiinteistöhuolto vastaa toimitilojen säännöllisestä kunnossapidosta, huoltotoimenpiteistä ja teknisestä toimivuudesta sovittujen huoltosuunnitelmien mukaisesti. Lisäksi kiinteistön omistaja toteuttaa yksikköön säännöllisiä tarkastuskäyntejä, joiden avulla varmistetaan tilojen kunto ja pitkäjänteinen ylläpito. Tavoitteena on varmistaa, että toimitilat säilyvät turvallisina, terveellisinä ja käyttötarkoitukseensa soveltuvina myös pitkällä aikavälillä.

Palotarkastus 9.7.2025

Terveysturvallisuuslain mukainen tarkastus 9.6.2022

Poistumisturvallisuusselvitys 6.11.2024

Työsuojelutarkastus 17.5.2023

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet:

Yksikköön on laadittuna erillinen listaus käytössä olevista lääkinällisistä laitteista kalibrointiohjeineen. Jokainen työntekijä velvoitetaan perehtymään lääkinällisten laitteiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Perehtymisen tukena toimivat lääkehoidon vastaavat sekä yksikönjohtaja.

Käytössä olevien lääkinällisten laitteiden kalibroinnista on sovittu yksikössä seuraavaa:

- Alkometri kalibroidaan vuosittain.
- Kuumemittarit uusitaan vuoden välein.
- Verenpainemittarit kalibroidaan kahden vuoden välein.

Lääkinällisten laitteiden käytön yhteydessä syntyneet vaaratilanteet ilmoitetaan Fimeaan. Vaaratilanteella tarkoitetaan:

- lääkinällisen laitteen ominaisuuksien tai suorituskyvyn häiriöitä tai heikkenemistä, ergonomisista ominaisuuksista johtuva käyttövirhe mukaan luettuna
- puutteita valmistajan antamissa tiedoissa
- ei-toivottuja sivuvaikutuksia

Kaikista poikkeamista tehdään ilmoitus myös Familiarin sisäiseen poikkeamajärjestelmään (Faminetiin) yksikön käytössä olevien ohjeiden mukaisesti. Lääkinnällisten laitteiden perehdytyksestä ja käyttöopastuksesta vastaavat yksikön lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat.

Asiakastietojärjestelmä ja tietoturvasuunnitelma

Veikkarissa, kuten kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon asiakastietovaranto Kannan kanssa yhteensopiva.

Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen asiakastyön kirjaamiseen. Käytännön arjessa yksikön esihenkilöt ovat ohjaajien tukena kirjaamisessa sekä varmistamassa sen osaamisesta. Kirjaamisen osaamisen vahvistamiseksi yksikön henkilöstö on suorittanut eOppivan ja Kansa-koulu hankkeen yhteistyössä laaditun peruskurssin sosiaalihuollon kirjaamisesta.

Veikkarissa noudatetaan Mehiläisen tietoturvasuunnitelmaa sekä tämän lisäksi yksikköön on laadittu oma, yksikkökohtainen tietoturvasuunnitelma, johon kaikki työntekijät on veloitettu perehtymään. Tietoturvan varmistamiseksi jokainen Veikkarin henkilökuntaan kuuluva suorittaa erillisen Tietoturva-koulutuksen osana perehdytysohjelmaamme.

Teknologian käyttö

Veikkarissa on sähköinen palohälytysjärjestelmä, minkä toimivuus tarkastetaan huoltoyhtiön toimesta kuukausittain. Laitteet huolletaan kerran vuodessa sekä tarpeen mukaan. Palohälytyksen tapahtuessa henkilökunta soittaa hätäkeskukseen sekä toimii palo- ja pelastussuunnitelman mukaisesti. Hallinnon tilojen ja asuinyksiköiden välisissä ovissa on lukitus, joka aukeaa automaattisesti, jos palohälytys tulee. Yksikköön on tehty myös erillinen varautumissuunnitelma.

Yksikössä on käytössä Ajax-turvahälytysjärjestelmä. Turvahälytyspainikkeiden avulla voidaan kutsua paikalle lisähenkilökuntaa toisesta asuinyksiköstä. Turvahälytyksistä menee tieto myös Securitakselle, mistä tarvittaessa voidaan pyytää lisäapua tilanteen rauhoittamiseksi. Vartiointiliikkeen henkilökunta ei osallistu mahdollisiin asiakkaiden rajaustilanteisiin. Turvapainikkeiden toimivuuden tarkastus hoidetaan kuukausittain turvallisuusvastaava Marko Palmulan toimesta.

Veikkarissa on käytössä sähköiset Salto-lukot. Sähköiseen lukitukseen kuuluu kulunvalvonta, josta vastuussa on yksikönjohtaja. Kulunvalvonnan avulla pystytään tarvittaessa seuraamaan ja tarkistamaan muun muassa lääkehoitohuoneen tarkoituksen

mukainen käyttö. Lapsilla on henkilökohtaiset, sähköiset avaimet, mitkä on ohjelmoitu toimimaan lasten omiin huoneisiin sekä asuinyksikön ulko-oveen. Mahdollisista sähkökatkoksista huolimatta lukitusjärjestelmä toimii kaksi vuorokautta.

Asuinyksiköissä on käytössä viihde-elektroniikkaa, kuten televisiot ja pelikonsolit. Näiden toimivuudesta ja asianmukaisesta käytöstä vastaavat asuinyksiköiden ohjaajat. Yksikössä noudatetaan yleisiä ikärajasuosituksia.

Yksikön teknologian osalta perehdytyksestä ja käyttöopastuksesta vastaavat yksikönjohtaja sekä turvallisuusvastaava.

Mahdollisiin poikkeus- ja häiriötilanteisiin on laadittuna erilliset ohjeistukset pelastussuunnitelman (PELSU) yhteydessä löytyvästä valmiussuunnitelmassa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Veikkarin lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu yksikön lääkehoidon käytännöt, huomioiden valtakunnallisen lääkehoitosuunnitelman ja STM:n ”Turvallinen lääkehoito” -oppaan asettamat suositukset.

Veikkarissa on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma, johon jokainen ohjaaja perehtyy ennen kuin toteuttaa lääkehoitoa yksikössä. Lääkehoitoa voi toteuttaa vain lääkeluvallinen työntekijä.

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja hyväksytään vuosittain ja päivitetään aina säädösten, toiminnan tai lääkehoidon käytäntöjen ja olosuhteiden muuttuessa merkittävästi. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön oma terveydenhuollosta vastaava lääkäri tai LL Mikko Purhonen.

Lääkehoidon käytännön toteuttamisesta vastaa nimetty toimintayksikön lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Yksikönjohtaja seuraa ja valvoo lääkehoidon toteutusta säännöllisesti toimintayksikön omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Veikkarissa lääkehoidon vastuuhenkilöinä toimivat Saija Antson (sairaanhoitaja AMK) ja Johanna Fredman (lähihoitaja, sosionomi AMK).

Veikkarissa työvuorolistaan merkitään lääkehoidosta vastaava ohjaaja. Jokainen vuorossa oleva lääkehoitoluvallinen työntekijä seuraa lääkehoidon tarkoituksen mukaista toteutusta ja tekee lääkepoikkeaman toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin sen havaitessaan. Veikkarissa opiskelijat eivät vastaa lasten lääkehoidosta koskaan itsenäisesti. Lääkepoikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa kuukausittain tiimipalavereissa ja vakavat poikkeamailmoitukset käsitellään mahdollisemman nopealla

aikataululla. Yksikönjohtaja tiedottaa vakavasta poikkeamasta palvelujohtajaa, laatujohtajaa ja Familiarin lastensuojelupalveluiden johtajaa. Kuukausittaisissa tiimipalaverieissa pohditaan yhdessä mahdollisia toimintatapojen muutoksia lääkepoikkeamien ennaltaehkäisemiseksi.

Lääkevastaava tekee omavalvonnan kuukausiseurannan kerran kuussa. Omavalvontaan kirjataan mahdolliset poikkeamat sekä toimenpiteet vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi jatkossa. Veikkarissa voi palautetta antaa palveluista tai havaitsemistaan lääkehoitoon liittyvistä vaaratapahtumista suullisesti, kirjallisesti tai sähköpostitse.

Veikkarin lääkehoidon vastuuhenkilöinä toimivat sairaanhoitaja Saija Antson ja lähihoitaja Johanna Fredman, jotka seuraavat ja valvovat lääkehoidon toteutusta säännöllisesti toimintayksikön omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Veikkarin lääkehuoneessa säilytetään pääsääntöisesti vain lääkehoitoon liittyviä tarvikkeita (asiakkaiden lääkkeitä sekä lääkehoidon toteuttamiseen sekä seurantaan tarvittavaa välineistöä, mm. tietokone ja tulostin). Lukitulla lääkehuoneella varmistetaan asukkaiden lääkkeiden turvallinen säilytys ja käsittely.

- Lääkehuone sijaitsee ns. yksikön yhdyskäytävällä.
- Lääkehuoneen avaimien vastuu on kirjattuna yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelmaan on kirjattuna myös tarkat kuvaukset lääkkeiden asianmukaisesta säilyttämisestä ja seurannasta.
- Lääkevuorovastuussa oleva työntekijä kuittaa työvuoronsa alkaessa, erilliseen lääkehoidon avainten seurantalomakkeeseen ottaneensa avaimet vastuulleen.
- Lääkehuoneen ovesa on sähkölukko, joka rekisteröi jokaisen kulun huoneeseen.
- Erilliseen lääkehuoneeseen tai lääkekaapille on työvuoron aikana kulkuoikeus vain lääkevuorovastuussa olevalla työntekijällä sekä tarvittaessa yksikön toiminnan mukaan myös sairaanhoitajalla. Kaikista lääkkeiden säilyttämiseen varattuun tilaan kulkuoikeuden omaavista, on jälkikäteen todennettavissa oleva dokumentti työvuoro kohtaisesti.
- Molemmissa asuinyksiköissä on ohjaajien toimistoissa ensiapulaukut, mitkä sisältävät tarvikkeet (mm. laastareita ja sidostarpeita) akuutteja ensiapua vaativia tilanteita varten. Laajempi ensiapuvälineistö säilytetään yksikön lääkehuoneessa (mm. kylmäpussit).

Yksikössä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa, vaan kaikki lääkkeet ovat lapsikohtaisia.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 1.4.2025. Sen laadinnasta, ajantasaisuudesta sekä toteutumisesta vastaavat Veikkarin lääkehoidosta vastaavat ohjaajat yhdessä yksikönjohtajan kanssa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Veikkarissa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen. Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityillä henkilöillä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle, siis kunnalle, lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla lapsen sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään.

Tietosuojakäytäntö ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa ja se kirjataan henkilöstöhallinta järjestelmään. Työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsopimusta tehtäessä. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteeseen, mikä on nähtävillä yksikössä.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Täydennyskoulutusta asiaan järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa laadittaessa.

Veikkarin tietosuoja ja tietoturva käytäntöineen (mukaan lukien asiakirjat) sekä sen omavalvonta on määritelty toteutettavaksi Familiarin käytäntöjen mukaisesti ja tietoturvapoliitikan noudattaminen on jokaisen Veikkarissa työskentelevän velvollisuus.

Tietosuojasitoumus (Henkilökohtainen sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin) on osa jokaisen Familiarissa työskentelevän työsopimusta, ja tietosuoja-asiat kuuluvat kaikkien Veikkarissa työskentelevien perehdytysohjelmaan. Tietosuojaan ja asiakirjojen suullisen perehdyttämisen lisäksi jokainen Veikkarissa työskentelevä suorittaa Moodle-oppimisympäristöstä löytyvät Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin. Koulutuksiin on sisällytetty myös erillinen tentti, mikä kaikkien tulee suorittaa hyväksytysti läpi. Tämän lisäksi tietosuoja-asioista keskustellaan yhteisesti henkilön koulutus- ja tiimpäivissä.

Jokaiselle työntekijälle luodaan henkilökohtaiset Nappula-tunnukset, minkä kautta varmistetaan, ettei ulkopuolisilla ole pääsyä asiakastietojärjestelmään.

Veikkarissa asiakkaita koskevat päätökset ja muut asiakirjat säilytetään asuinyksiköissä olevissa ohjaajien toimistoissa, erikseen lukittavissa kaapeissa. Jokaiselle lapselle nimetään oma henkilökohtainen kansio, mihin asiakirjat sekä päätökset arkistoidaan. Lapsella on oikeus säilyttää hänelle osoitettuja asiakirjoja sekä päätöksiä myös itsellään, mutta suosittelemme niiden säilyttämistä tietoturvan varmistamiseksi toimistossa.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Organisaation tietoturvasuunnitelma on laadittu 14.12.2022 ja se on päivitetty 24.3.2025. Veikkarissa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

Veikkarin tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Janina Valkama, yksikönjohtaja

p. 040 7226335, janina.valkama@familiar.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Veikkarissa toteutetaan säännöllisesti asiakastyytyväisyyttä mittaava kysely niin lapsille, huoltajille kuin sosiaalityöntekijöillekin. Kysely toteutetaan Familiarin yhteisessä käytössä olevan selainpohjaisen kyselylomakkeen avulla puolivuositain ja siihen vastataan anonyymisti. Kyselyn pohjalta saadun laaturaportin avulla kehitetään yksikön toimintaa. Saadut tulokset käydään läpi yksikön tiimipäivissä ja mahdolliset kehittämistä tai korjaamista vaativiin asioihin pohditaan ratkaisuja yhdessä koko Veikkarin henkilökunnan kanssa.

Yksikköön laaditaan vuosittain niin henkilökunnan kuin hoito- ja kasvatustyön osalta kehittämissuunnitelma. Suunnitelmat tehdään yhteistyössä Veikkarin hoito- ja kasvatushenkilöstön kanssa ja niiden toteutumista seurataan kvartaaleittain. Lasten asioihin liittyvistä kehittämistarpeista keskustellaan tarvittaessa myös nuortenkokouksissa sekä yhteisöpalavereissa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Veikkarissa on nimetty turvallisuusvastaava, joka huolehtii yksikkömme turvallisuusasioista yhdessä yksikönjohtajan ja koko henkilöstön kanssa. Turvallisuusvastaava huolehtii yksikön henkilöstön ja lasten perehdyttämisestä turvallisuusasioihin. Turvallisuusvastaava toteuttaa myös turvallisuuskävelyt henkilöstölle kaksi kertaa vuodessa ja aina uuden työntekijän aloittaessa. Poistumisharjoitukset pidetään kahdesti vuodessa ja turvallisuusvastaava huolehtii harjoitusten organisoinnista ja toteutuksesta.

Koko työryhmämme arvioi riskejä kerran vuodessa erillisellä riskienarviointikaavakkeella. Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä - ja kyselyitä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, lapsen ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Turvallisuusriskien arviointia toteutetaan edellä mainittujen lisäksi osana arkea. Työn vaarojen arvioidaan laajasti asiakkaisiin, tiloihin, kemikaaleihin, ympäristötekijöihin ynnä muihin riskeihin liittyviä asioita. Arvioinnin yhteydessä tehdään suunnitelma havaittujen riskien ja puutteiden ennakoimiseksi ja korjaamiseksi. Arviointi tehdään vallitsevan tilanteen mukaisesti ja suunniteltujen toimenpiteiden toteutumista arvioidaan pitkin vuotta. Työn vaarojen arvioinnista vastaa turvallisuusvastaava, joka myös huolehtii riskien hallinnan säännöllisestä seurannasta. Arviointi toteutetaan Laatuportti -nimisessä toimintaympäristössä. Toiminnan riskien arvioinnista vastaa yksikönjohtaja. Riskejä arvioidaan kattavasti muun muassa asiakkaisiin, henkilöstöön, turvallisuuteen, tietoturvaan ja ihmisoikeuksiin liittyen. Tarkoituksena on kartoittaa ja löytää sekä laatia toimenpiteet yksiköiden varautumiseksi erilaisten toimintaan liittyvien riskitekijöiden mahdollisesti toteutuessa. Riskejä arvioidaan riskimatriisin avulla, mikä tekee arvioimisesta johdonmukaista ja tiettyihin kriteereihin perustuvaa.

Toiminnassa havaitut turvallisuuspoikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin. Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan havaitsemansa poikkeamat ja ilmoittamaan niistä yksikönjohtajalle. Poikkeamat käsitellään henkilöstöpalavereissa kuukausittain ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä sovitaan yhdessä. Poikkeamien käsittely ja sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon sekä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely sekä menettelyohjeet vakavissa vaaratapahtumissa

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti.

Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta: Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, yksilön perusoikeuksien tosiasiallista rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Esimerkkeinä asiakkaaseen kohdistuva kaltoin kohtelu, fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelu.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonymisti.

Tietoa Mehiläisen sisäisistä palautekanavista löytyy Faminetissa ja Mehinetissä. Havaitessaan epäkohdan työntekijä keskustelee asiasta esihenkilön kanssa kuten valvontalaki ohjaa tekemään. Keskustelussa tarkastellaan mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle.

Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Menettelyohjeet vakavissa vaaratapahtumissa sekä niiden ilmoitus- ja oppimismenettely:

Ilmoitusmenettely:

- Välitön ilmoitus: Henkilöstö on veloitettu raportoimaan välittömästi havaitsemistaan vakavista vaaratapahtumista yksikönjohtajalle. Tämä voidaan toteuttaa suullisesti tai kirjallisesti, mutta tärkeintä on nopea reagointi.
- Kirjallinen dokumentointi: Tapahtuma kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin, käyttäen vakavuusluokkaa 4 tai 5, jolloin tieto tapahtumasta menee välittömästi myös palvelujohtajalle, laatujohtajalle sekä toimialajohtajalle. Dokumentoinnissa kuvataan tapahtuman kulku, osalliset ja mahdolliset seuraukset.
- Ilmoitus viranomaisille: Vakavista tapahtumista tehdään tarvittaessa ilmoitus valvoville viranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai Valviralle Faminetista löytyvän ohjeistuksen mukaisesti.

Selvitys ja analyysi:

- Tilanteen hallinta: Toteutetaan välittömät toimenpiteet tilanteen vakauttamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi.
- Moniammatillinen tiimi kokoontuu analysoimaan tapahtuman taustalla olevia syitä. Tavoitteena on tunnistaa prosessien tai rakenteiden heikkoudet.
- Henkilöstön osallistuminen: Kaikki tapahtumaan liittyvät työntekijät osallistuvat avoimeen keskusteluun ja analyysiin oppimisen edistämiseksi.

Oppiminen ja kehittäminen:

- Toimenpidesuunnitelma: Selvityksen pohjalta laaditaan konkreettinen suunnitelma toimintatapojen muuttamiseksi tai kehittämiseksi ja tästä informoidaan koko työyhteisöä.
- Koulutus: Henkilöstölle järjestetään tarpeen mukaan koulutusta uusista toimintatavoista ja korjaavista toimenpiteistä.
- Seuranta: Uusien käytäntöjen tehokkuutta seurataan säännöllisesti, ja niitä arvioidaan esimerkiksi kuukausittaisissa työryhmäpäivissä.

Yksikön henkilökuntaa on ohjattu tutustumaan myös STM:n julkaisuun Vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille (STM:n julkaisuja 2023:31).

Henkilöstölle kerrotaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista sekä perehdytetään yksikönjohtajan toimesta niiden käyttöön heti työsuhteen alkaessa. Näistä muistutetaan säännöllisesti myös yksikön työryhmäpäivissä. Henkilöstö on ohjeistettu myös muihin lakisääteisiin ilmoitusvelvollisuuksia koskeviin menettelyohjeisiin, kuten velvollisuudesta ilmoittaa henkilön sosiaalihuollon tuen tarpeesta, palo- tai onnettomuusvaarasta sekä yleisestä velvollisuudesta ilmoittaa suunnitteilla olevasta törkeästä rikoksesta. Henkilöstö on perehdytetty myös ilmoittamaan eläinten hyvinvointia koskevien ilmoitusten tekemiseen. Yksikön henkilökuntaa on ohjeistettu tutustumaan lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskeviin menettelyohjeisiin (Valviran määräys 1/2024).

Lounais-Suomen aluehallintoviraston yhteystiedot:

Postiosoite: PL 4, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Lounais-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Itsenäisyydenaukio 2, Turku

kirjaamo.lounais@avi.fi

Puhelinvaihde: 02-95001600

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta on olennainen osa toimintaamme. Tähän kuuluu:

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
- Riskienhallinnan työnjako

Päävastuu riskien hallinnasta on yksikönjohtajalla. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on kuitenkin osallistua riskien hallintaan ja puuttua mahdollisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin ja riskitekijöihin. Jokainen työntekijä perehdytetään turvallisuuteen liittyviin käytäntöihin perehdytysohjelman mukaisesti.

Riskikartoitus tehdään kerran vuodessa ja tarvittaessa useamminkin koko työryhmän kanssa. Yksikössä tunnistetaan keskeiset riskit, mistä asiakasturvallisuuden kannalta merkittävämpänä nähdään mahdolliset tilanteet, joissa lapsi käyttäytyy aggressiivisesti niin itseään tai muita kohtaan. Näitä riskejä pyritään minimoimaan toiminnan suunnitelmallisuudella, lasten hyvällä tuntemisella sekä henkilöstöresurssin kohdentamisella tilanteissa, missä mahdollista turvallisuusuhkaa voisi olla.

Yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava Marko Palmula, joka yhteistyössä yksikönjohtajan kanssa perehdyttää työntekijät turvallisuusasioihin ja vastaa näiden osalta omavalvonnasta. Turvallisuusvastaavan tehtäviin kuuluu huolehtia turvapainikkeiden kuukausittaisesta toimivuusseurannasta, turvallisuuskävelyiden järjestämisestä, alkusammutuskaluston huollon ja alkusammutuskoulutuksen ajantasaisuudesta sekä poistumisharjoitusten järjestämisestä.

Lääkehoidon vastuuhenkilöinä toimivat Saija Antson ja Johanna Fredman. He perehdyttävät työntekijät Veikkarin lääkehoitoon perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmaan on sisällytetty mahdolliset lääkehoidon riskit. Kaikki Veikkarin vakituiset työntekijät suorittavat EA1-koulutuksen ja sen päivittämisestä huolehditaan säännöllisesti.

Yksikössä on käytössä kaksi ajoneuvoa, joiden kunnossapidosta ja huolloista sekä renkaiden vaihdosta huolehditaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Jokainen ajoneuvoja käyttävä huolehtii osaltaan ajoneuvojen turvallisuudesta ja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista korjaustarpeista. Hyvän liikenneturvallisuuden noudattaminen ja riskien minimointi asiakkaiden kuljetuksissa on ajoneuvon kuljettajan vastuulla.

Veikkarin tilat ovat melko helposti valvottavissa. Tilojen fyysinen turvallisuus on huomioitu sisustuksessa ja yksikössä käytetään helposti puhdistettavia ja paloturvallisia materiaaleja. Poistumistiet on merkitty ja ne pidetään esteettöminä. Vaaralliseksi luettavat aineet ja esineet säilytetään asiakkaiden ulottumattomissa lukituissa tiloissa. Pihan kunnossapidosta vastaa huoltoyhtiö ja tavoitteena on turvallinen toimintaympäristö.

Veikkarissa tietoturvan mukaiset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa eikä

niihin ole pääsyä kuin yksikön työntekijöillä. Tietoturvan toteutuminen huomioidaan myös koneella työskenneltäessä ja jokaisella työntekijällä on järjestelmiin henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet. Keskusteluissa, palaverissa ja puhelimitse asiointissa kiinnitetään huomiota siihen, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse kuulemaan yksityisyyden suojan piiriin kuuluvia tietoja.

Veikkarissa kaikenlainen epäasiallinen kohtelu, kiusaaminen ja kaltoinkohtelu on kiellettyä. Tämä koskee niin aikuisia kuin lapsiakin. Jokaisella on velvollisuus puuttua epäasialliseen käytökseen välittömästi ja tarvittaessa ilmoittaa siitä yksikönjohtajalle.

Turvallisuus on tärkeä arjen ja hoidon elementti, jota haluamme vaalia. Ennakointi on osa riskienhallintaamme. Ohjaajat suorittavat henkilöturvakoulutuksen (Mapan perusteet ja vaativa erityistaso) sekä päivittävät osaamistaan säännöllisesti. Yksikössä on käytössä Ajax-hälytysjärjestelmä ja ohjaajilla on vuorossa ollessaan käytössä turvapainike, jonka kautta on mahdollista tehdä hälytys ja saada tilanteeseen lisäapua yksikössä olevalta henkilökunnalta tai ulkopuolisen uhan tai henkilöturvatehtävän osalta vartijapalvelulta.

Asuinyksiköissä on turvallisuuskansiot, joihin työntekijät perehtyvät. Lisäksi riskienhallintaan ja turvallisuuteen liittyvää materiaalia löytyy Faminetin toiminnanohjausjärjestelmästä sekä sähköisestä perehdytysohjelmasta. Riskeihin, turvallisuuteen ja poikkeamiin liittyvät asiat käsitellään työryhmäpäivissä siinä laajuudessa kuin kulloinkin on tarpeellista.

Veikkariin on laadittu siivoussuunnitelma ja yksikön henkilökunta on päävastuussa asuinyksiköiden siisteydestä ja puhtaanapidosta. Tarkoitus on, että yksikkö pysyy siistinä ja viihtyisenä niin, että siellä viihtyvät asukkaat ja myös henkilökunta. Veikkariin on nimetty siivoushuollon vastuuhenkilöksi ohjaaja Ria Rinne. Siivoussuunnitelma on laadittu yhteistyössä Veikkarin hoito- ja kasvatushenkilökunnan kanssa ja se vastaa yksikön tarpeita. Siivoushuollon toteutukseen osallistuu koko henkilökunta. Lapsia opetetaan myös huolehtimaan asuinyksiköiden puhtaanapidosta ja viihtyvyydestä heidän ikä- ja kehitystasonsa huomioiden.

Siivousvälineiden ja pesuaineiden hankinnoista vastaa siivousvastaava.

Puhdistusaineita käsiteltäessä käytetään sellaista suojavarustusta kuin käyttöturvallisuustiedote edellyttää. Yksikössä käytetään vain erikseen valittuja siivousaineita, joista on koottu erillinen käyttöturvallisuustiedotekansio. Tarpeen mukaan käytetään ulkopuolisia siivouspalveluja. Veikkarissa lapsia ohjataan hyvän hygienian ylläpitämiseen. Lapsia muistutetaan muun muassa pesemään kädet saippualla aina ennen ruokailua, mahdollista avustamista ruuanlaitossa tai leivottaessa. Lapsia kannustetaan pitämään huolta myös henkilökohtaisesta hygieniastaan, kuten suihkussa käymisestä riittävän usein. Mahdolliset kemikaaliriskit on huomioitu siivoussuunnitelmassa. Yksikössä on lukolliset ja asianmukaiset säilytystilat

kemikaaleille. Veikkarissa käytettävistä kemikaaleista on laadittu erillinen käyttöturvallisuuskansio. Saatavilla on myös kemikaaliluettelo.

Hyvien hygieniakäytänteiden edistämiseksi Veikkariin on laadittu ravintohuollon oma-
valvontasuunnitelma ja siitä löytyy yksiköstä erillinen dokumentti. Ruuanvalmistuksesta
vastaavat vuorossa työskentelevät ohjaajat ja heiltä vaaditaan hygieniapassi.
Halutessaan lapset voivat osallistua ruuanvalmistukseen. Säilytystilojen järjestyksestä ja
siisteydestä vastaavat ohjaajat. Kylmälaitteiden lämpötiloja seurataan päivittäin.
Poikkeavien arvojen jälkeen tehdään poikkeamailmoitus toiminnanohjausjärjestelmä
Faminiin sekä huolehditaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Elintarvikkeiden
käsittelyssä ja puhtaanapidossa noudatetaan aseptista työjärjestystä. Tarttuvien
sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen-konsernin
ohjeistuksia.

Asuinyksiköihin on laadittu yksityiskohtaiset siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat
käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin
(Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko
omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.
Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana
tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden
ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö
selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö
on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta
sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta
hankintaan.

Kiinteistöhuolto: Kiinteistöhuolto 3J
Työnohjaus: Jussi Sudenlehti
Vartiointi: Securitas
Jätehuolto: Lassila & Tikanoja

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.

Veikkarissa turvallisuusvastaava ja vastaavat ohjaajat ovat mukana laadinta- ja päivitysprosessissa. Koko henkilöstön ja sijaisten tulee perehtyä pelastus- ja valmiussuunnitelmiin ja kuitattava ne luetuksi Pelsussa tai paperisen version kuittauslistalla. Suunnitelmat ovat myös kaikkien saatavilla tulostettuina toimistossa nimetyssä turvallisuuskansiossa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Veikkarissa omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteisesti sovittujen ja käytännössä muodostuneiden toimintamallien pohjalta, joita on ollut rakentamassa koko toimintayksikön henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman kirjoittavat puhtaaksi yksikön johtaja yhteistyössä vastaavien ohjaajien kanssa. Hoito- ja kasvatushenkilökunta tutustuu omavalvontasuunnitelmaan ja varmistaa, että yhdessä sovitut toimintaperiaatteet, arvot ja käytänteet löytyvät omavalvontasuunnitelmasta avattuina. Omavalvontasuunnitelmaa sisältöineen käydään säännöllisesti läpi yksikön työryhmäpäivissä ja varmistetaan suunnitelman ajantasaisuus.

Yhteisissä kehittämispäivissä voidaan keskittyä tarkentamaan yksittäisiä osioita tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja Janina Valkama.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa eli Veikkarin nettisivulla. Omavalvontasuunnitelmaa sisältöineen käydään säännöllisesti läpi yksikön työryhmäpäivissä ja varmistetaan suunnitelman ajantasaisuus. Yhteisissä kehittämispäivissä voidaan keskittyä tarkentamaan yksittäisiä osioita tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia. Kaikki työntekijät ovat velvollisia perehtymään

omavalvontasuunnitelmaan ja allekirjoittavat lukeneensa suunnitelman.
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä Veikkarin kummassakin
asuinyksikössä yleisissä tiloissa sekä julkaistuna Veikkarin nettisivulla.
Henkilöstö pääsee myös tarkastelemaan omavalvontasuunnitelmaa sisäisessä
toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Paimiossa 26.3.2026

Allekirjoitus 

Janina Valkama, yksikönjohtaja