

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	9
4.2.2 KASVASTUSSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	10
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	12
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	15
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	16
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	16
4.3.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA.....	17
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	19
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	19
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	20
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	21
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	22
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	23
4.4.1 HENKILÖSTÖ	23
4.4.2 TOIMITILAT.....	25
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	25
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	25
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	27
11 LÄHTEET.....	28
.....	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Lastensuojelupalvelut Oy	Kunnan nimi: Hämeenkyrö
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2208132-3	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Vilppo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hämeenkyrön kunta Härkikuja 7, 39100 Hämeenkyrö HYVINVOINTIALUE: Pirha	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun sijaishuolto: 7 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Opintie 5	
Postinumero 39100	Postitoimipaikka Hämeenkyrö
Toimintayksikön vastaava esimies Anu Suomilammi	Puhelin 0444943299
Sähköposti anu.suomilammi@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 15.10.2008, Muutoslupa myönnetty 24.10.2018	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittava yksikkö	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 15.10.2008
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuoltopalvelut: Kiinteistöhuolto Ylinen sekä Kyrön kiinteistötექnikka Oy Turvapalvelut: Securitas Oy. Jätehuolto: Pirkanmaan jätehuolto Toimisto, hoito- ja siivoustarvikkeet, Pamark Lääkkeet, Hämeenkyrön Apteekki Ruoka tilaukset, Meira Nova ja S-ryhmän kaupat Bensa, Neste tai ABC-asemat Työnohjaus Ville Salonen Step by step Työnohjaus esimies Minna Heikkilä	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Attendo Vilpon kantava periaate ja arvo kaikissa tapauksissa on lapsen etu. Toimintaympäristöömme vaikuttaa lain säätely sekä muut tuottamiimme palveluihin ja niiden laatuun vaikuttavat seikat. Meidän tulee noudattaa näistä kulloinkin sitä, mikä asettaa korkeimman/tiukimman tason. Koko toimintamme perustuu omavalvonnalle.</p> <p>Attendo Vilpon normiymäristössä työtämme ohjaa lainsäädännöt, asetukset, suositukset ja määräykset, mutta huomioon ohjaavina tekijöinä tulee ottaa myös sopimukset kunnan kanssa, toimitukset, lupaviranomaisten linjaukset, asiakkaan kanssa tehtävät sopimukset.</p>
--

Nämä kaikki ovat osana Attendo Vilpon omavalvontaa.

Lastensuojelulaki, perhehoitolaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki yksityisistä sosiaalipalveluista, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä, terveydenhuoltolaki sekä lastensuojelu laatusuosituksot ohjaavat työtämme jokaisena päivänä. Työssämme tulee huomioida myös työläinsäädännön sekä Tes:in määräykset.

Työmme keskeisimmät arvot pohjautuvat Suomen perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin sekä niiden taustalla oleviin ihmisyyttä ja ihmisoikeuksia korostaviin kansainvälisesti hyväksytyihin arvoihin. Nämä arvot ovat sopusoinnussa sosiaalialan eettisten periaatteiden kanssa ja ovat työn lähtökohta. Myös Euroopan ihmisoikeussopimus ja sen turvaama yksityis- ja perhe-elämän suoja on otettava huomioon lastensuojelun toiminnassa. Julkisen vallan vastuulla on turvata erityisen haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien asema ja oikeudet. Lapsilla on oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon. Suojelun avulla voidaan paitsi auttaa lasta selviytymään vaikeista tilanteista, myös turvata lasten ja aikuisten tasa-arvoinen asema yhteiskunnassa.

Lapsen oikeuksien yleissopimus ohjaa työtämme. Lastensuojelun lähtökohtana on lapsen etu. Yhdistyneiden Kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimuksen 3 artiklan mukaan kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon, tuomioistuinten, hallintoviranomaisten tai lainsäädäntöelimien toimissa, jotka koskevat lapsia, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lastensuojelulaki (417/2007) on lastensuojelutoimintaa säätelevä erityislaki. Sen keskeisenä tavoitteena on varmistaa lapsen oikeuksien ja edun huomioon ottaminen sekä turvata lapsen ja hänen perheensä tarvitsemat palvelut ja tukitoimet. Lastensuojelulaki, Finlex. Lasten etu on määritelty Suomen lainsäädännössä: lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 1 §:ssä, lastensuojelulain 4 §:ssä sekä sosiaalihuollon asiakaslaissa (812/2000).

Lapsen edun tulee olla keskeinen arviointiperuste kaikissa lasta koskevilla lastensuojelutoimenpiteillä. Lapsen etua tulee arvioida jatkuvasti eri tilanteissa, sekä lapsen asuessa kotona että ollessa sijoitettuna kodin ulkopuolelle. Lapsen etua arvioidaan sen mukaan, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle

Tavoitteenamme on turvata seitsemälle lapselle laadukas ja itsenäinen elämäntapa hoitosuhteen päättymiseen saakka. Attendo Vilpon asiakasryhmä on vaativaa laitoshoidon tarvitsevat 7–17-vuotiaat lapset, jotka tarvitsevat kuntouttavaa sijoitusta tai kriisijaksoa.

Lapsi voi olla sijoitettuna Vilpoon kiireellisesti, avohuollon tukitoimin tai huostaanotettuna. Attendo Vilpon erityisosaamisalueita ovat lapsi- ja nuorisopsykiatrisen osaaminen sekä neuropsykiatrisen työn tuntemus sekä monikulttuurinen työ. Hoivaa, hoitoa ja palveluja tuotetaan yksilöllisesti, asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Lapselle laaditaan yhdessä omaohjaajan, vanhempien sekä asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelman pohjalta hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka on ohjaavana elementtinä hoito- ja kasvatusyössä. Tätä arvioidaan yhdessä lapsen kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Päämääränä on asiakkaan itsensä kokemaa hyvää elämänlaatua kaikilla mahdollisilla tasoilla (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen elämä).

Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:

- Asiakkaiden hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys – Mielekäs ja toiminnallinen arki, osallisuus.
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen, terapeuttinen laitoskasvatus
- Toimiva, avoin ja rehellinen yhteistyö asiakkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

- **Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatuystävällisestä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

- **Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

- **Välittämisellä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Attendo Vilpon toimintaperiaatteita ovat osallisuus, dialogisuus, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus ja turvallisuus. Nämä näkyvät siten, että tuemme asiakkaiden osallisuutta kaikkien heidän elämänsä vaikuttavien asioiden hoitamisessa. Uskomme, että dialogisuus lisää osallisuutta ja osallisuus lisää vaikuttavuutta ja hyvinvointia.

Työskentelemme aina yhdessä perheen kanssa ja ajattelemme, että perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa kuntoutustyön vaikuttavuutta. Perheen kanssa työskennellään ja vanhempia tuetaan huoltajina koko sijoituksen ajan. Työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan.

Osaava henkilökunta riittävät resurssit luovat turvallisen toimintaympäristön niin lapsille kuin työntekijöille. Seuraamme koko ajan vaaratilanteisiin liittyviä tekijöitä ja kehitämme niiden ennakointiin liittyviä toimintatapoja.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonnan tarkoituksena on, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen sekä riskien hallinta. Sen periaatteena on, että palveluntuottaja suunnitelmallisesti ja jatkuvasti kehittää omaa toimintaansa. Omavalvonnan ensisijaisena tarkoituksena on lisätä potilas- ja asiakasturvallisuutta, parantaa hoidon tai palvelun laatua, antaa keinot puuttua epäkohtiin ja edistää työturvallisuutta.

Omavalvonnan työnjako jakautuu johdon ja henkilöstön kesken. Turvallisen ja laadukkaan palvelun tarjoaminen vaatii koko organisaatiolta sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin ja kykyä oppia virheistä. Jokaisen panos organisaatiossa on tärkeä – johdon, esimiesten kuin työntekijöidenkin. Lisäksi vuokratyövoiman, sijaisten ja opiskelijoiden tulee olla tietoisia omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja noudattaa sitä. Attendo Vilpossa koetaan, että omavalvonnan suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen toimii parhaiten, kun siinä on aktiivisesti mukana koko henkilöstö. Attendo Vilpossa omavalvontaa suunnitellaan kirjattuja asioita totutetaan päivittäin ja arvioidaan päivittäin sekä vastuuhenkilön että työntekijöiden toimesta. Ajatuksemme on, että asioihin puututaan ennakoitusti tai välittömästi, kun tulet tietoiseksi tulet vastuulliseksi.

Omavalvontaa perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Attendo Vilpossa työskentely yksin varsinkin ilta- ja yöaikaan lisää väkivaltaa ja sen uhkaa, samoin päihtyneiden asiakkaiden, lääkkeiden, rahan tai arvotavaroiden käsittely. Myös asiakkaan rajoittaminen erilaisissa tilanteissa saattaa lisätä väkivallan uhkaa.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, väkivallan uhka, infektiot ja tarttuvuudet
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** henkilöstöllä ei ole lääkelupia, lääkehoidon vastuut epäselviä, annetaan tai meinataan antaa väärä lääke väärälle
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** henkilötietojen käsittely, henkilöstö ei ole suorittanut GDPR koulutusta
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** osastoilla ei ole riittävästi henkilökuntaa, epäselvät tehtävän kuvut, lapsen katoaminen tai karkaaminen, väkivallan uhka tai väkivalta
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** tapaturmat, tulipalo
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Ei tiedoteta riittävästi tai tieto ei siirry eteenpäin tai ei oteta toimintaan.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusongelmat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Jokaiselle Vilpon henkilökunnan jäsenelle on annettu tehtäväkseen huolehtia omasta nimetyistä vastuualueista oman ohjaajan toimenkuvan lisäksi. Vastuu-alue lista on luettavissa sekä N-asetelmalla-Perehdytyskansiosta sekä henkilökunnan toimistossa olevasta perehdytyskansiosta sekä fläppitaululta. Ohjaaja huolehtii oman vastuualueeseen liittyvistä toimista järjestelmällisesti päivittäin, viikoittain, kuukausittain. Jokaisen työyhteisön jäsenen tulee omalta osaltaan huolehtia toimista tai tiedon viemisestä eteenpäin havaitessaan puutteita ja vikoja menettely ohjeen mukaisesti. Nappula asiakastietojärjestelmässä on ohjaajien käytössä eri osa-alueiden viestivihkoja kuten remontti-, yleiset- ja työryhmäasiat. Näihin "vihkoihin" tulee kirjata viat/puutteet/korjausehdotukset, jotta jokainen voi tarvittaessa hoitaa asian loppuun asti, siten että asia tulee hoidetuksi.

Yleisenä ohjeistuksena on, että vian yms. havaitessa, hoidetaan asia kuntoon **välittömästi**. Autossa on myös samanlainen vihko samoin periaattein kuten edellinen. Nappula asiakastietojärjestelmään voi yksikön huomioihin kirjata myös huomioitavia asioita. Työturvallisuus asioista tulee jokaisen huolehtia omalta osaltaan aina vuorossa ollessaan. Ajatuksena, Kun tulet tietoiseksi, tulet vastuulliseksi.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on kirjattuna **erillinen varautumis- ja valmiussuunnitelma** ennakoimattomiin erityistilanteisiin liittyen. Se sisältää menettelyohjeet mm. vesi- ja sähkökatkoksien sekä erityistilanteisiin.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä. Yksikössä kirjataan kaikki poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ja ne käsitellään sairaanhoitajan tai kasvatusjohtajan toimesta työryhmän kanssa kuukausittain työryhmäpäivien yhteydessä. Tällöin myös pohditaan, miten poikkeamia voidaan jatkossa ehkäistä ja miten ennaltaehkäisemme poikkeaman kaltaisen toiminnan. Kasvatusjohtaja tiedottaa KPI raportissa aluepäällikköä kuukausittain yksikön poikkeamista. Väkivaltatilanteet viedään aina tiedoksi työsuojelupäällikölle.

Poikkeaminen ja läheltä piti-tilanteiden jatkuva seuraaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa.

Riskikartoitukset lähetetään aina myös lastensuojelun työsuojelupäällikölle, joka on Veeti Perkiö touko-kesäkuu 2024, jonka jälkeen työsuojelupäällikkönä toimii Katja Hänninen. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy sähköisenä versiona N-asemalta mutta myös paperiversiona toimistossa olevassa perehdytyskansiossa. Ohjaajat tai kasvatusjohtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat N-asemalle. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Vilpissa on tallennettuna menettelyohjeet poikkeamien kirjauksesta. Lomake täytetään poikkeaman osalta ja se laadittuna menettelyohjeet poikkeamien kirjauksesta. Lomake täytetään poikkeaman osalta ja se tallennetaan Poikkeamat kansioon N-asemalle. Poikkeamasta tiedotetaan kasvatusjohtajaa. Sairaanhoidaja tai kasvatusjohtajan toimesta poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään työryhmän kanssa kuukausittain työryhmäpäivien yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin viikoittaisissa mini-tiimissä. Yksikön poikkeamat käsitellään kerran kuukaudessa johtoryhmässä. Poikkeaminen ja läheltä piti-tilanteiden jatkuva seuraaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. sairaanhoidaja tai kasvatusjohtaja tallentaa valmiit ja käsitellyt kirjatut poikkeamat N-asemalle poikkeamat kansioon. asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio /miten yksikössä toimitaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Yksikön henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain joko sairaanhoidajan tai kasvatusjohtajan toimesta. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa kasvatusjohtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä kasvatusjohtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön kasvatusjohtajalle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta, kerrotaan perehdytyksessä sekä muistutetaan työryhmä palaverissa. Yksikön kasvatusjohtaja kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjatut asiakkaasta asukastietojärjestelmään. Yksikön kasvatusjohtaja vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asukastietojärjestelmä Nappulan viesti kansiossa, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti, kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistiot tulostetaan aina ohjaajien työpöydälle, josta se on luettavissa sekä allekirjoituksella luetuksi kuitattavana. Muistiot säilytetään erillisessä kansiossa ohjaajien toimistossa sekä Nappulassa Työryhmäpalaveri viestikansiossa sähköisenä versiona.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu nuorten palaverissa, joka järjestetään kerran viikossa. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden takia tehtävistä toimenpiteistä palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajan sopimusyhteyshenkilölle viivytyksettä. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa vakavista laatu poikkeamista Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle kirjaamo@pirha.fi

Tietoa kantelusta ja sen tekemisestä:

Ennen kuin teet kantelun aluehallintovirastoon, keskustele palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön kanssa. Asia saattaa korjaantua keskustelemalla. Kantelun käsittely aluehallintovirastossa voi kestää pidempään, jopa yli vuoden. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen asioissa voit tehdä muistutuksen. Se on nopea keino saada asia selvitettyksi. Muistutuksen käsittely kestää noin kuukauden. Voit tehdä muistutuksen suoraan hoitopaikkaan, sosiaalipalveluihin tai varhaiskasvatukseen. Näin teet kantelun: Suosittelemme käyttämään kantelulomaketta, jonka löydät verkkosivuilta <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>. Jos et voi käyttää kantelulomaketta, voit tehdä kantelusi myös vapaamuotoisesti. Kantelussa pitää olla • nimesi ja yhteystietosi • mitä on tapahtunut • tapahtuman aika • tapahtuman paikka • miksi asiassa on mielestäsi toimittu väärin. Lähetä kantelusi mieluiten suojatulla sähköpostilla. Voit lähettää sen myös postitse tai viedä aluehallintovirastoon.
AVIn yhteystiedot: https://avi.fi/documents/25266232/37904627/AVIn-yhteystiedot_2023_Fi.pdf/

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön kasvatusjohtaja vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Vilpon ohjaajat osallistuvat omavalvonnan toteuttamiseen siten, että he ovat osallisena arjen toiminnoissa ja toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti. Ohjaajat osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja kasvatusjohtaja viimeistelee sen. Omavalvontasuunnitelmaan toivotaan palattavan aika ajoin noin kerran kuukaudessa esim. yövuoroissa ollessa, jotta tiedot pysyvät mielessä sekä ajantasaisina.

Yksikön kasvatusjohtaja

Anu Suomilammi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön kasvatusjohtaja, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen sekä ohjaajien vuosikelloon. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä. Yksikköön sijoitettaville lapsille ja heidän perheilleen kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta, sekä siitä mistä se on saatavilla.

Yksikön omavalvontasuunnitelma löytyy erillisestä kansioista yleisistä tiloista sekä myös yksikön kotisivuilta. Näin ne ovat kaikkien saatavilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Lapsella on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Lasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Lasten toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen kanssa. Jos lapsi ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on hänen tahtoansa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Kasvatustyön ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on lapsen olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Kasvatustyön suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa lapsen muutettua yksikköön.

Attendo Vilpossa hoidetaan lapsia, joilla on erityisiä haasteita monella elämän osa-alueella. Vahva struktuuri ja toimintamalli, joka muokataan jokaiselle lapselle yksilöllisesti, tukevat lapsen selviytymistä arjessa ja luovat hänelle turvaa. Monet Vilpon lapset tulevat turvattomista ja epävakaisista oloista ja heille ylipäättään kaikenlainen struktuuri voi alussa olla vaikeaa. Lasta tuetaan keskustelemalla oivaltamaan, miksi vaikkapa hampaiden pesu olisi hänen oman etunsa mukaista. Silloin, kun lapsen toiveet eivät vastaa hänen kannaltaan hoidollisesti järkevää toimintaa, hänelle tulee antaa tilaisuus tulla kuulluksi ja saada asianmukaiset perustelut siihen, miksi toisinaan joudutaan toimimaan hänen toiveidensa vastaisesti. Tyypillinen esimerkki on neuropsykiatrisista oireista kärsivä lapsi, jonka pelaamista joudutaan rajoittamaan hänen omaksi eduksensa. Tällöinkin yhdessä keskustellen koetetaan saada lapsi näkemään liiallisen pelaamisen vaikutus itseensä ja ohjaamaan häntä muuhun toimintaan, jonka hän voisi kokea mielekkääksi. Pääsääntöisesti Vilpossa pyritään voimavarakeskeisesti auttamaan lasta tekemään omalta kannaltaan oikeita ratkaisuja ja keskustelemaan toiveistaan ja tarpeistaan. Rajoituspäätöksiä käytetään aina aivan viime sijaisena toimenä silloin, kun keskusteluissa ja muulla toiminnalla ei ole onnistuttu tilannetta lapsen kannalta turvallisesti ratkaisemaan.

Lapsen muutettua Vilpoon omaohjaaja tekee alkuhaastattelun kolmen ensimmäisen päivän aikana. Myös huoltajien alkuhaastattelu pyritään tekemään mahdollisimman pian. Ohjaajat työskentelevät lapsen kanssa tiiviisti käyttäen eri menetelmiä. Vilpossa on käytössä toimintakykymittari. Tämän avulla pyritään kartoittamaan yhdessä lapsen kanssa hänen tarpeitaan, haasteitaan, vahvuuksia sekä lisätään ja syvennetään ohjaajan ja lapsen välistä keskustelua. Toimintakykymittaria voidaan käyttää myös huoltajien kanssa.

Sijoituksen alkuvaiheessa pyritään mahdollisimman nopeasti järjestämään asiakassuunnitelma neuvottelu, jonka koolle kutsujana toimii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Neuvotteluun osallistuvat lapsi ja huoltajat/vanhemmat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja Attendo Vilpon edustajat, yleensä lapsen omaohjaaja/omaohjaajat sekä yksikön kasvatusjohtaja. Tarvittaessa mukaan voidaan osallistujien tarpeen ja arvion mukaan kutsua myös koulun, perhepalvelukeskuksen, lasten- tai nuorten psykiatrian tms. edustaja.

Tulovaiheessa arvioidaan välittömän hoidon ja terveystarkastuksen sekä rajoittamispäätösten välttämättömyys yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä mahdollisuuksien mukaan vanhempien kanssa. Heti tulovaiheessa tilataan Hämeenkyrön terveyskeskuksesta poikkeuksetta tulotarkastus aika, tulotarkastus tehdään kaikille Vilpoon sijoitettaville lapsille.

Lasta rohkaistaan esittämään neuvotteluissa omat mielipiteensä asiallisesti ja perustellusti. Omaohjaajat käyvät ennen neuvottelua keskustelua ohjattavansa kanssa, jotta lapsen tarpeet ja tavoitteet saataisiin kartoitettua. Omaohjaajat kirjaavat ylös lapselle tärkeät asiat, joista neuvottelussa tulee keskustella ja tarvittaessa nostaa näitä asioita esiin, mikäli se on lapselle liian vaikeaa. Ennen neuvottelua omaohjaaja sopii lapsen kanssa siitä, millä tavalla ja mitä asioita lapsi toivoo omaohjaajan ottavan esiin. Useimmiten sosiaalityöntekijä tapaa lasta ennen neuvottelua Vilpossa tai soittavat lapselle kuullakseen lapsen mielipiteen tilanteista. Myös lapsen läheisten näkemykset ja ehdotukset sekä toiveet huomioidaan mietittäessä lapselle sopivaa palvelumuotoa. Lapselle tuodaan aina esiin myös mahdollisuus keskustella sosiaalityöntekijän kanssa kaksin ilman huoltajan tai Vilpon henkilökunnan läsnäoloa, jotta lapsi tarvittaessa voi kertoa asioista tarvitsematta miettiä kenenkään reaktioita. Lapselle tuodaan aina esiin se, että hänellä on täysi oikeus esittää myös arvostelua Vilpposta ja Vilpon henkilökunnasta. Lapsille annetaan aina sosiaalityöntekijän yhteystiedot.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman neuvottelun jälkeen kirjallisen asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmaan kirjataan nuoren palvelutarve, sijoituksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalityöntekijä toimittaa lapsen kappaleen Attendo Vilppoon, jossa omaohjaaja käy suunnitelman läpi lapsen kanssa ja varmistaa, että lapsi ymmärtää suunnitelman sisällön. Lapsi voi tuolloin myös ilmaista, mikäli kokee, ettei suunnitelma vastaa hänen tarpeitaan tai sen sisältö ei vastaa asiakassuunnitelmassa sovittua. Mahdolliset virheet ilmoitetaan sosiaalityöntekijälle, joka korjaa ne. Alkuperäinen asiakassuunnitelma säilytetään lapsen virallisessa kansiossa, jotta kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus tutustua suunnitelman sisältöön sekä käyttää sitä työvälineenä. Omaohjaajalla on vastuu huolehtia siitä, että asiakassuunnitelman sisältö on riittävästi työryhmän tiedossa ja, että työryhmä toimii asiakassuunnitelmassa sovittulla tavalla esim. lomien suhteen. Asiakassuunnitelman neuvottelua järjestetään sijoituspäätöksestä ja tarpeesta riippuen 1–6 kuukauden välein. Asiakassuunnitelma on kuitenkin järjestettävä vähintään kaksi kertaa vuodessa, jollei pidempään väliin ole erityisen painavaa syytä.

Asiakassuunnitelman jälkeen omaohjaajat tekevät lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelman yhdessä Vilpon kasvatusjohtajan, sosiaalityöntekijän, lapsen ja vanhempien kanssa. Kaikkien osapuolten näkemystä lapsen tarpeista tulee suunnitelmaa tehtäessä kuulla ja siihen on erikseen kirjattava, mikäli jollakulla on eriäviä mielipiteitä suunnitelman sisällöstä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoitus on konkretisoida asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja eritellä toimet ja vastuut, miten suunnitelman tavoitteisiin pyritään ja lapsen tarpeisiin vastataan. Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, suunnitelmaa päivitetään ja tarkistetaan suhteessa arjen sujumiseen, rajoituspäätöksiin sekä asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään kaksi kertaa ja omaohjaajat huolehtivat suunnitelman toteutumisesta. Suunnitelmaa on päivitettävä aina, mikäli lapsen kohdalla on jouduttu turvautumaan rajoituspäätöksiin. Edellinen suunnitelma on arvioitava ja uusi laadittava myös aina uuden asiakassuunnitelman jälkeen kahden viikon sisään.

Vuoden 2023 aikana otettiin käyttöön arviointimenetelmänä Nappulan toimintakykymittari. Se mahdollistaa lapsen entistä paremman osallisuuden kartoituksen tekoon yhdessä omaohjaajan sekä huoltajan kanssa.

Asukastyytyväisyyttä arvioidaan säännöllisesti Attendon omilla asiakastyytyväisyysmittareilla kuten kaikissa muissakin Attendon yksiköissä. Näillä mittareilla seurataan sekä lapsen, läheisten että henkilökunnan asiakastyytyväisyyttä erikseen. Asiakastyytyväisyys kyselyjen pohjalta työryhmä laatii jokaiselle toiminta vuodelle oman kehittämissuunnitelman.

Kilpailutus toimii useimmiten palvelusopimusten pohjana. Kilpailutuksessa määritellään mm. palvelun sisältö, kustannukset ja sopimusmuutoksien käsittely. Valmiit sopimuspohjat tulevat sijoittavalta kunnalta kahtena kappaleena allekirjoitettavaksi Attendo Lastensuojelupalvelut Oy:lle. Mikäli kunnalla ei ole valmista palvelusopimus pohjaa, voidaan käyttää Attendon omaa sopimus pohjaa.

Attendo Vilppo arvioi kuitenkin aina ennen sijoituksen alkua yhteistyössä sijoitusta harkitsevan tahon kanssa, sopiiko kyseinen lapsi sijoitukseen Vilppoon sijoitussuunnitelman mukaisesti. Näin voidaan parantaa sijoituksen onnistumista kaikkien osapuolien eduksi.

Mahdollisesta jälkihuollosta tehdään erillinen sopimus sen mukaan, miten jälkihuolto on yksilöllisesti sovittu. Noin 6 kuukautta ennen pois muuttoa lapsi alkaa noudattamaan yksikössä hänelle räätälöityä itsenäistymisohjelmaa, joka pitää sisällään mm. päiväohjelman, ruokarahan sekä erilaiset päivittäiset toiminnot. Lapsen kanssa tutustutaan eri virastoihin kuten sosiaalitoimen, KELA:aan, työvoimatoimistoon jne. Kuvaamme miksi virastot ovat olemassa ja mitä palveluja niistä on mahdollista saada. Lisäämme keskusteluja siitä, mitä täysi-ikäisyys ja itsenäinen elämä merkitsevät ja vaativat. Lapsi laatii viikoittain viikko-ohjelman yhdessä omaohjaajan kanssa. Listaan kuuluu myös ruokailan laatiminen ja kaupassa asiointi, Lapsi osallistuu enemmän omien asioidensa hoitoon. Sijoituksen loppupuolella keskitymme muun muassa asunnon hankkimiseen, erilaisiin sopimuksiin sekä kodintarvikkeiden hankintaan. Huomioitavaa työskentelyssä on se, että lasten tuleva täysi-ikäistyminen ja sen tuomat velvollisuudet aiheuttavat usein lapsessa suuria pelkotiloja sekä tietynlaista taantumista ihan kaikilla elämän osa-alueilla.

Vilppoon kaikille lapsille laaditaan asiakassuunnitelma vastuu sosiaalityöntekijän toimesta. Vilppoon henkilökunta sitoutuu asiakassuunnitelmassa sovitun toteuttamiseen ja tavoitteisiin.

Attendo Vilppo huolehtii:

-Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tarvittavat, ajantasaiset tiedot asiakassuunnitelman laadintaa varten. Omaohjaajien kirjaamat ajantasaiset kuukausitiedotteet lähetetään sosiaalityöntekijälle joka kuun 5. päivään mennessä. Omaohjaajat, kasvatusjohtaja ja muut ohjaajat tiedottavat välittömästi sosiaalityöntekijää, mikäli lapsen tilanteesta tapahtuu merkittäviä muutoksia tai mikäli tapahtuu jotakin, mikä sosiaalityöntekijän on syytä välittömästi tietää. Myös rajoitus päätöksistä keskustellaan viipymättä sekä sosiaalityöntekijän, että lapsen huoltajien kanssa ja heidän mielipiteensä asiaan selvitetään.

-Omaohjaajat pyrkivät luomaan lapsen luottamussuhteen ja selvittämään lapsen edun ja tarpeen mahdollisimman realistisesti ja tuomaan sen esiin asiakassuunnitelmassa. Vilppossa osallistetaan lasta oman elämänsä tavoitteisiin ja päätöksiin. Lapsen tarpeita kuunnellaan ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Suunnitelmallinen ja ennakoitu omaohjaajakeskustelujen ja hetkien rytmi on tärkeä ja toisinaan lasta ohjataan myös odottamaan ja selvittämään asia omaohjaajansa kanssa. Näin vähennetään lapsen mahdollisuutta pelata aikuisten välissä.

-Omaohjaajat ovat pääasiallisesti vastuussa myös säännöllisestä, vähintään viikoittaisesta, yhteydenpidosta huoltajiin/vanhempiin. Keski viikkoisin vuorossa olevat ohjaajat soittavat huoltajille/läheisille viikoittaisen kotisoiton. Omaohjaajien vastuulla on tehdä lapsen kanssa säännöllisesti viikkokalenteri, jotta lapsi on varmasti tietoinen omaan elämäänsä liittyvistä tapahtumista ja osaa ennakoita niitä. Omaohjaaja käy lapsen kanssa suunniteltuja ja tavoitteellisia säännöllisiä keskusteluita viikoittain sekä viettää lapsen kanssa aikaa myös spontaanisti. Noin kerran kuukaudessa omaohjaaja viettää lapsen kanssa pidemmän yhtäjaksoisen ajan, jonka aikana usein tehdään jotakin myös yksikön ulkopuolella. Omaohjaaja arvioi lapsen kanssa kuukausittain toimintakyky mittarin avulla lapsen kokonaistilannetta tai elämän eri osa-alueita. Tuolloin arvioidaan jo saavutettuja tavoitteita ja määritellään yhdessä uusia sekä lyhyen, että pitkän aikavälin tavoitteita. Ne määritellään yhdessä sellaisiksi, että lapsen on mahdollista omaohjaajan avustuksella tavoitteet saavuttavat. Omaohjaajan tehtävä on tuoda tavoitteet ja keinot työyhteisön tietoon, jotta he kykenevät tarkoituksenmukaisella ja omaohjaajan tarkoittamalla tavalla tukemaan lasta tavoitteisiin pyrkimisessä.

- Omaohjaaja ja kasvatusjohtaja tuovat työyhteisölle tiedoksi kirjallisesti asiakastietojärjestelmään, että suullisesti raporteissa ja työpaikkapalaverieissa ne asiat, jotka tulee ottaa huomioon lapsen hoidossa, huolenpidossa sekä kasvatuksessa. Omaohjaajat työparina käyvät säännöllisiä keskusteluita lapsen tilanteesta ja varmistavat, että tavoitteet ja keinot ovat samat. Kasvatusjohtaja käy säännöllisesti konsultaatiokeskusteluita omaohjaaja parin kanssa ja tukee näitä linjauksissa.

-Asiakassuunnitelmissa sovitut asiat pannaan täytäntöön heti asiakassuunnitelmanevottelun jälkeen eikä siinä sovittuihin linjauksiin tehdä muutoksia ilman sosiaalityöntekijän hyväksyntää.

4.2.2 KASVASTUSSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoito- ja kasvatussuunnitelma perustuu lastensuojelulain 30§:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvedoon sekä nuoren arjessa saatuaan tietoon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan lapsen yksilöllinen tuen tarve 1kk kuluessa lapsen muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat lapsen esitietojen keruu (sairaudet ja allergiat, ruokavalio, lääkitykset, diagnoosit, verkostot, edellisen hoitopaikan tai perheen haastattelut, mahdolliset mittarit tms.). Omaohjaajan tärkein tehtävä on luoda luottamussuhde lapseen ja tutustua tähän mahdollisimman hyvin sekä tätä kautta selvittää lapsen tilanne ja tarpeet. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö sekä omaohjaajat. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laativat omaohjaajat yhdessä lapsen, perheen, kasvatusjohtajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kaikkia osapuolia kuullaan heidän näkemyksestään lapsen tuen ja tarpeesta ja siihen on kirjattava, mikäli jollakulla on eriviä mielipiteitä sen sisällöstä. Omaohjaaja käy myös aina valmiin hoito- ja kasvatussuunnitelman läpi lapsen kanssa, jotta lapsi olisi selvillä tavoitteista ja keinoista ja pystyisi itsekin niihin sitoutumaan. Suunnitelma lähetetään asianosaisille 2 viikon kuluessa edellisestä asiakassuunnitelmanevottelusta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäisten kirjausten, yhteistyötahojen (esim. koulu, terveydenhoito sekä lasten tai nuorten psykiatria) arvioiden ja omaohjaajakeskustelujen avulla. Jokaisen uuden hoito- ja kasvatussuunnitelman teon yhteydessä on arvioitava edellisen suunnitelman tavoitteisiin pääseminen tai toteutuminen ja mikäli

tavoitteisiin ei ole päästy, analysoitava, miksi. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan omaohjaajien toimesta kuukausittain ja suunnitelma tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Kaikkien rajoituspäätösten yhteydessä myös hoito- ja kasvatussuunnitelmaa on päivitettävä ja arvioitava rajoituspäätöksen vaikutusta suunnitelmaan. Suunnitelman päivittämisestä vastaavat omaohjaajat yhdessä kasvatusjohtajan kanssa. Koko yksikön henkilökunta perehtyy silti kaikkien lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmiin, koska ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu kokonaisvaltaisen kasvatustyön toteuttamisessa. Omaohjaajat varmistavat, että hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteet ovat koko yksikön tiedossa. Omaohjaaja myös omaohjaajakeskusteluissa säännöllisesti muistuttelee lapselle suunnitelman tavoitteista.

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja hyvä kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeutensa ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Attendo Vilpon hoitofilosofiana on, että toimintaa ei ohjata ylhäältä alaspäin vaan kaikki pääsevät osallistumaan päätöksentekoon silloin kun se on mahdollista. Lapsia ohjataan siten, että kaikilla on oikeus päättää itseään koskevista asioista. Lisäksi pyritään opettamaan, että kaikilla, joilla on oikeuksia, on myös velvollisuuksia ja on tärkeä opetella kantamaan vastuuta omista päätöksistään. Itsemääräämisoikeus ei kuitenkaan tarkoita heitteillejättöä vaan lapsi saa harjoitella päätöksentekoa turvallisesti aikuisen tukemana ja siihen saa tukea. Lapsilla on oikeus erehtyä ja oppia omista virheistä. Lapsen ja heidän vanhempien kulttuurisia taustoja ja uskonnollisia vakaumuksia kunnioitetaan. Lapsia tuetaan käymään kätymään vakaumuksensa mukaisissa tilaisuuksissa ja harjoittamaan edustamaansa uskontoa. Lapsen ruokavalio huomioidaan yksilöllisesti, huomioon otetaan kulttuurinen tausta ja uskonnollisuus monipuolista ravintoa unohtamatta. Attendo Vilpon lapsella on oikeus valita itselleen mieluisa harrastus, jonka etsinnässä avustaa omaohjaaja ja muu Vilpon henkilökunta. Henkilökunta tarjoaa lapselle erilaisia vaihtoehtoja ja ehdotuksia harrastamiseen. Kiinnitetään huomiota jo mahdollisesti olemassa oleviin harrastuksiin ja kiinnostuksen kohteisiin. Henkilökunta toteuttaa harrastuksissa käymisen ja tarvittaessa avustaa harrastukseen sitoutumisessa. Lapsen edun mukaisia ja hänen kehitystään edistäviä ystävyyssuhteita tuetaan ja ystävät saavat käydä sovitusti vieraillessa Vilpissa kuten myös mahdollistetaan vierailut ystävien luona. Lapsella on oma puhelin käytössään, jonka lakiin perustuvaa puhelinsalausta noudatetaan Vilpissa.

Omaohjaajat käyvät lasten kanssa läpi tulevien neuvottelujen kuten esimerkiksi asiakassuunnitelmien sisällöt etukäteen, jotta omaohjaaja voi tarvittaessa neuvottelussa edustaa lasta, jos tämä kokee haastavaksi kertoa näkemyksiään monen aikuisen läsnä ollessa. Attendo Vilpissa henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti koulutusta hyvään kohtaamiseen liittyen. Mikäli itsemääräämisoikeutta tai osallistumista joudutaan rajaamaan tai niihin muuten puuttumaan, kirjataan tehdyt rajaukset lapsen asiakastietoihin ja niistä tehdään tarvittavat päätökset. Puuttumiseen tulee myös aina olla selkeä lastensuojelulakiin pohjautuva peruste eikä muita lievempiä keinoja ole sillä hetkellä käytettävissä. Lapselle ja hänen huoltajalleen annetaan aina viipymättä tieto päätösten tai rajoitusten sisällöstä, niiden perusteista ja käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista ymmärrettävässä muodossa ja lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden. Vilpon henkilökunta kannustaa ja tukee lasta pitämään yhteyttä hänen asioistansa vastaavaan sosiaalityöntekijään sekä toivottaa sosiaalityöntekijän aina tervetulleeksi Vilppoon tapaamaan lasta.

Vilpon arjen toiminta lasten kanssa perustuu normaalin arjen elämiseen turvallisessa/välittävässä kasvuympäristössä selkeissä säännöissä ja rajoissa. Henkilökunnan koulutus ja ohjaus ovat oleellisissa osassa rajoitteiden ja pakotteiden käytön ehkäisemisessä. Attendo Vilpon hoitofilosofia ei suosi pakotteiden ja rajoitteiden käyttöä. Pidämme tärkeänä, että lapsella on voimassa oleva asiakassuunnitelma, joka ohjaa henkilökunnan tekemää yksilöllistä lapsityötä. Lapset ovat osallisena ja voivat vaikuttaa omaan elämäänsä, koska he ovat parhaita oman elämänsä asiantuntijoita. Lapsille luo turvallisuutta ja mielekkyyttä arjessa se, että heillä on omat tulevaisuuden tavoitteet, suunnitelmat sekä unelmat. Näistä asioista keskustellaan lähes päivittäin arjessa ja niihin palataan syvemmin viikoittaisissa omaohjaaja keskusteluissa.

Henkilökunta pyrkii avoimeen, rehelliseen vuorovaikutukseen lasten kanssa sekä toimimaan ohjaavasti sekä ennaltaehkäisevästi sekä aktiivisesti seuraavat lasten käyttäytymistä/toimia sekä tarvittaessa ohjaavat lasta hänelle asetettuihin sääntöihin ja rajoihin, joihin lapsi itse on sitoutunut. Lapsille tuodaan sijoituksen aikana esiin keskustelujen avulla, että jokaisella ihmisellä on oikeuksia mutta myös velvollisuuksia ja yhteiskunnan lakeja ja sääntöjä tulee noudattaa. Vilpussa ajatellaan, että kasvatuksellisten rajojen tarkoituksena on kasvattaa lasta, ei rangaista. Lapset elävät yhdessä ohjaajien kanssa arkea, jolloin he ovat osallisena siihen niin yksilönä kuin yhteisönjäsenenä. Lasten tarpeet muuttuvat samoin heidän elämäntilanteensa. Lapset saavat tuoda esiin omia tarpeitaan sekä mielipiteitään ja niihin pyritään ohjaajien taholta vastaamaan mahdollisimman nopeasti, suunnitellusti ja lapsen edun mukaisesti. Tarvittaessa asioista keskustellaan lapsen vanhempien kanssa sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Ohjaajat ottavat vastaan päivittäin mutta myös Nuorten palaverissa viikoittain palautetta, jota lapset toiminnasta antavat. Palautteen pohjalta ohjaajat muokkaavat omaa työtään tai arkea siten, että lapset kokevat myös tulleensa kuulluksi. Lapsilta on kerätty kirjallisesti sekä suullisesti tietoa siitä, miten he kokevat tai mitä heille tarkoittaa hyvä kohtelu. Tiedot on kirjattu ylös nuorten palaveri muistioon ja niiden pohjalta on tehty myös Vilppoon Hyvän kohtelun huoneentaulu. Hyvän kohtelun taulua ja suunnitelmaa uudistetaan vuosittain, tarvittaessa lisätään ja muokataan asioita lasten ja nuorten ehdotusten mukaan.

Yksikön hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu yksikön Hyvän kohtelun suunnitelmaan, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liite.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti ja lainmukaisen perusteen ollessa käsillä. Päätös perustuu aina tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin käsillä olevan tilanteen olosuhteet ja tosiseikat huomioon ottaen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina kasvatusjohtaja, tai hänen määräämänsä yksikön ohjaaja ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Nappulaan. Päätöksen rajoitustoimenpiteestä voi tehdä myös lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Päätöksen rajoitustoimenpiteestä voi tehdä myös

lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä voi päättää seuraavista rajoituspäätöksistä: 1) ettei viestiä tai muuta lähetystä, joka on tarkastettu, ei luovuteta lapselle, 2) voi päättää liikkumisvapauden rajoittamisesta (ennen sijoitusta) ja jos rajoittaminen on tarpeen pidempään kuin seitsemän (7) vuorokautta, 3) erityisen huolenpidon lopettamisesta, 4) yhteydenpidon rajoittamisesta kiireellisen sijoituksen yhteydessä. Tämän lisäksi Johtava sosiaalityöntekijä voi päättää yhteydenpidon rajoittamisesta ja olinpaikan ilmoittamatta jättämisestä esimerkiksi vanhemmille sekä erityisen huolenpidon aloittamisesta ja jatkamisesta.

Attendo Vilpossa on delegointisääntö, joka löytyy kasvatusjohtajan laatimana sekä allekirjoittamana ohjaajien toimiston kaapinovesta. Säännössä määritellään kehen ja kuka saa asettaa lastensuojelulain mukaisia rajoituksia. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan

- kiireellisesti sijoitettuun
- huostaanotettuun tai
- hallinto-oikeuden väliaikaismääräyksellä sijoitettuun lapseen

Toimenpiteitä ei saa käyttää, jos lapsi on sijoitettu avohuollon tukitoimena. Päätös pohjautuu johtajan sekä henkilökunnan arvioon rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta / välttämättömyydestä. Rajoitustoimenpiteen välttämättömyys arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Rajoitustoimenpiteestä tehdään päätös Nappula asiakastietojärjestelmään. Nuoren mielipide selvitetään rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti ja kirjataan myös päivittäiskirjauksena. Huoltajien mielipide selvitetään rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti tai puhelimitse. Kopiot rajoituspäätöksestä toimitetaan nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle joko postitse tai salattuna sähköpostina sekä nuoren huoltajille kirjattuna kirjeenä. Mikäli rajoituspäätös on valituskelpoinen, toimitetaan rajoituspäätöksen kopion mukana myös ohjeistus siitä, miten päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja asia selvitetään myös suullisesti.

Attendo Vilpossa voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- aineiden ja esineiden haltuunotto (Lastensuojelulaki 417/2007 65 §)
- henkilöntarkastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 §)
- henkilökatsastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 a §)
- omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 67 §)
- kiinnipitäminen (Lastensuojelulaki 417/2007 68 §)
- luvatta laitoksesta poistuneen palauttaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69 a §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69§)

Vilpossa ei käytetä rajoitustoimenpiteenä eristystä!

Attendo Vilpossa voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavaa rajoitustoimenpidettä. Tämän päätöksen voi tehdä ainoastaan yksikön kasvatusjohtaja tai lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

- yhteydenpidon rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 63 §)

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoitustoimenpiteen kuvaus, toimenpiteen peruste, toimenpiteen kesto, toimenpiteestä päättäneen nimi, toimenpiteen toteuttajan nimi sekä läsnä olleiden henkilöiden nimet. Lisäksi tarvittaessa kirjaukseen sisällytetään mahdollinen erityinen syy, joka on ollut olemassa sillä hetkellä.

Lapsen kanssa käydään keskustelu rajoituspäätöksestä heti tilanteen jälkeen tai lapsen voinnin sen salliessa sekä seuraavana päivänä ja tästä keskustelusta laaditaan rajoituspäätöksen lapsikohtainen arvio liitteeksi rajoituspäätökseen. Lapsikohtainen arvio toimitetaan postitse sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle että huoltajille.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määrajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Rajoituspäätökset ovat viimesijainen toimenpide näin ollen pyrimme ennaltaehkäisemään niiden asettamista. Säännöllinen arki eri toimintoihin edistää ennaltaehkäisyä. Pyrimme siihen, että lapsen yksilölliset tarpeet ja toiveet ohjaavat työtämme. Kohtaamme lapset ja heidän läheiset empaattisesti, myötäeläen - ja tuemme heitä tarvittaessa. Pyrimme ennakoimaan tilanteita ja reagoimaan asioihin riittävän nopeasti ja kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi. Kunnioitamme lakeja, määräyksiä, toimilupia ja eettisiä ohjeitamme. Päätöksemme perustuvat läpinäkyvyyteen ja rehellisyyteen sekä edistämme jatkuvaa oppimista ja kehittämistä. Lapsia kannustetaan olemaan kiinnostuneita omasta elämästään, kuulemme lapsia sekä kannustamme heitä osallisuuteen omien asioiden hoidossa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty.

Palveluntuottajaa ja henkilökuntaa **velvoittaa ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§, 30§, 38§ sekä 39§.**

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus: Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä

palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat. Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus: Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Lain mukaan ilmoitus tehdään aina ensin omalle esihenkilölle, jolla on velvollisuus viipymättä reagoida mainittuun epäkohtaan. Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelua järjestävälle taholle eli hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle. Palvelunjärjestäjälle tehtävä ilmoitus osoitetaan Pirhassa vastaavalle sosiaalihuollon johtaja Minna Kuuselalle, minna.kuusela@pirha.fi.

Mikäli esihenkilö ei reagoi epäkohtaan tai ryhdy korjaamaan sitä tai ilmoitus ei johda toivottuun lopputulokseen eikä asukasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta tai sen uhka ole poistunut, voi asiasta ilmoittaa valvontaviranomaiselle. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Attendo-kodin toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen kodin työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Attendo Vilpossa on laadittuna erillinen menettelyohje ilmoitusvelvollisuudesta. Sen löydät perehdytyskansiosta paperisena versiona, Valo oppimisalustalta sekä myös N- asemalta. Ilmoitusvelvollisuus käytänteet käydään vähintään vuosittain läpi työryhmäpäivänä sekä perehdytyksen yhteydessä.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, kerro havainnostasi työyhteisössäsi. Keskustele aina ensisijaisesti oman esihenkilösi kanssa tilanteesta, sopikaa, miten asiassa edetään
2. Jos tilanne ei etene ja koet, että kyseessä on asukasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta, tee itse tai tehkää yhdessä kirjallinen ilmoitus esihenkilölle havaitsemista asukasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta. Ilmoituslomakepohja löytyy intrasta, Valosta ja on osana kodin omavalvontasuunnitelmaa
3. Asiakastietoja ei laiteta lomakkeeseen, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asukkaasta on kyse
4. Epäkohtailmoitukseen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoittaja tekee kirjaukset asukkaasta asiakastietojärjestelmään
5. Jos lähetät lomakkeen sähköpostitse, muista salassapitosäädökset!
6. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta
7. Ilmoituksen saatuaan esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä keskustee toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa ja varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi
8. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilönsä kanssa Attendo-kodin esihenkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle viivytyksettä viimeistään 3-5 päivän kuluessa, joka käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty sekä tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo sekä arvioi, onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset
9. Ilmoitus käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti kodilla
10. Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin mitään vastatoimia
11. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
12. Jos epäkohtailmoituksen käsittely Attendo-kodin sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asukasturvallisuus olennaisesti vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon
13. Ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan kodilla vuosittain

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Vilpossa lapsilla on oikeus osallistumiseen sekä oman mielipiteensä ilmaisuun kaikissa heitä koskevissa asioissa. Lasten näkemykset otetaan huomioon heidän ikätasonsa mukaisesti. Lapsia kohdellaan Vilpossa tasa-arvoisesti. Vilpossa järjestetään viikoittain nuorten palaveri (Nupa), jossa jokaisella on mahdollisuus kertoa/ehdottaa itselleen tärkeitä asioita, keskustellaan yleisistä asioista ja pyritään tekemään kaikkia osapuolia tyydyttäviä päätöksiä/ratkaisuja. Omaohjaajat pitävät lasten kanssa vähintään kerran viikossa omaohjaaja tunnin, jolloin käydään läpi lapselle tärkeitä asioita sekä tehdään suunnitelmia ja tavoitteita tulevaan. Tällöin myös arvioidaan aiemmin tehtyjä tavoitteita ja niiden toteutumista. Jokaisella lapsella on mahdollisuus keskusteluun päivittäin ohjaajan kanssa. Lapset osallistuvat Hyvän kohtelun suunnitelman laatimiseen ja näin saavat myös äänensä kuuluviin ja näkyviin.

Yksikössä vietetään Care Day:ta ja lasten oikeuksien viikkoa. Tuolloin yhdessä lasten kanssa käydään yksityiskohtaisesti läpi heidän oikeuksiaan. Henkilökunta antaa koko ajan tarvittaessa lapsille tietoa ajankohtaisesta lastensuojelulaista ja sen sisällöstä. Mikäli lapsi haluaa valittaa tai kannella Vilpon tai Vilpon henkilökunnan toiminnasta, henkilökunta avustaa ja neuvoo lasta siinä, miten ja mihin hän voi valittaa ja kannella. Samat tiedot ovat nähtävissä myös Attendo Vilpon aulan seinällä. Mikäli lapsi ilmaisee, että haluaa olla yhteydessä sosiaalityöntekijäänsä, Vilpon henkilökunta välittää tiedon viipymättä kyseiselle sosiaalityöntekijälle.

Yhteistyö lasten läheisten kanssa koetaan Vilpossa tärkeäksi. Yhteydenpito vanhempiin tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse viikoittain, joskus jopa päivittäin, kannustamme vanhempia soittamaan lapsilleen päivittäin sekä vierailemaan Vilpossa. Vanhemmilla on aina mahdollisuus soittaa ohjaajille. Vanhempien kanssa yhdessä laaditaan muun muassa kotiharjoittelu aikataulut ja – säännöt sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmat. Vanhemmat osallistuvat myös lapseen liittyviin palaveriinhin. Haluamme toimia niin, että lapsi sekä vanhemmat kokevat olevansa osallisia toistensa elämään sijoituksesta huolimatta. Järjestämme Vilpossa tapahtumia joihin vanhemmat ovat aina tervetulleita.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön ohjaajille/kasvatusjohtajalle, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja hänen läheisiltään kerätään asiakaspalautetta myös keskustelemalla säännöllisesti.

Jokaiselle lapsen huoltajalle lähetetään kaksi kertaa vuodessa henkilökohtaiseen puhelinnumeroon linkki Roidun asiakastytyväisyyskyselyyn. Lapsen omaohjaajat muistuttavat ajoissa etukäteen omaisia asiasta ja kertovat heille, että kyselyn tulokset otetaan huomioon omavalvontasuunnitelman teossa ja päivittäisessä ja sillä on myös siksi meille arvokas merkitys. Vielä kyselyn vastaus aikana omaohjaajat rohkaisevat omaisia antamaan palautetta kyselyn kautta.

Lapsi täyttää omasta puolestaan samoin kaksi kertaa vuodessa asiakastytyväisyyskyselyn. Omaohjaaja kertoo lapselle, että hänen antamansa palaute vaikuttaa myös omavalvontasuunnitelman tekoon ja päivittämiseen ja kertoo, että lapsi saa rehellisesti antaa palautetta, otamme sen vakavasti ja sillä on Vilpon henkilökunnalle merkitystä. Lapsi täyttää kyselyn talon ipadilla olevassa Kiosk ohjelmassa. Lapsi saa halutessaan täyttää kyselyn yksin tai pyytäessään saa myös ohjaajan tukea sen täyttämiseen. Kysely on helppossa ja visuaalisessa muodossa, joten käytännössä hyvin pienikin lapsi kykenee sen itsenäisesti täyttämään. Kyselyyn vastaamista tarjotaan lapselle aktiivisesti koko vastausajan ja hänelle tarjotaan tarvittaessa useita mahdollisuuksia sen täyttämiseen, jollei se ensin onnistu.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään vähintään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon tai Hilka yksikkö huomioihin. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä nuorten omissa kokouksissa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön kasvatusjohtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Kasvatusjohtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Vuoden 2023 syksy Asiakastytyväisyys-kyselyn perusteella päädyimme työryhmässä kehittämään seuraavia painopistealueita:

- 1) Omaohjaajuus. Työn kehittäminen yksilöllisemmäksi sekä tavoitteellisemmaksi. Tavataan perheitä vähintään 3 krt/v
- 2)Tiimiytyminen: Perehdyttäminen/tiedonkulku
- 3) Palautteenanto: Yhteisten toimintatapojen vahvistaminen. Avoin ja välitön palaute.

Työntekeminen muuttuu suunnitelmallisemmaksi ja tätä kautta ehkä helpottuu sekä laatu kasvaa. Yhteinen linja ohjaajien kanssa näkyy kasvatustyössä positiivisena ja lasten edunmukaisena toimintana. Kirjauksien avulla teemme oman työmmä näkyväksi. Perehdyttäessä jokainen itsekkin joutuu miettimään omaa työtään ja sen tekemistä ja lasten edunmukaisuutta. Perehdyttämällä hyvin tuemme uuden työntekijän mahdollisuutta päästä sisään antoisaan Vilpon toimintaan sekä Attendon periaatteisiin ja arvoihin. Suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus lisäävät ohjaajan ammatillisuutta ja työhön tulee lisää mielekkyyttä, joka näkyy positiivisena hoito- ja kasvatustyön tuloksina sekä lasten hyvinvointina.

<p>4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA</p> <p>Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Muistutuksen vastaanottaja on Attendo Vilpon vastuhenkilö Anu Suomilammi, anu.suomilammi@attendo.fi</p> <p>puh. 0444943299</p>
<p>b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere</p> <p>sosiaalivastaava@pirha.fi. tai puh: +358 405045249</p> <p>Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yleisestilän ilmoitustaululla sekä henkilökunnan toimiston ilmoitustaululla.</p> <p>Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa • Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä • Tiedottaa asiakkaan oikeuksista • Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi • Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvoja: Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Puh: 09 5110 1200</p> <p>sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)</p> <p>Kuluttajaneuvojan tehtävät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa • Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan poikkeamaraportti.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Neljä viikkoa.</p>

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen 4.3.1 HYVINVOINTIA JA ITSENÄISTYMISTÄ TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokainen lapsi laatii yhteistyössä omaohjaajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen kirjallisen hoito- ja kasvatussuunnitelman. Lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan voivat osallistua lapsen toiveiden mukaan tai kasvatuksen kannalta välttämättömät henkilöt esim. huoltajat sekä tarvittaessa lääkäri. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä lapsen näköiseen itsenäiseen kehitykseen ja itsenäiseen elämänhallintaan.

Vilpossa on käytössä toimintakykymittari, joka on Nappula asiakastietojärjestelmässä. Toimintakykymittarin avulla saadaan helposti tilannekuva vanhemmalle, lapselle tai nuorelle. Työväline ovat myös oiva tapa arvioida perheen tai lapsen edistymistä ja perheintervention vaikuttavuutta.

Omaohjaajilla on käytössään myös menetelmä kansio "Oman työn tueksi" sekä Umbrella-työkirjamenetelmä. Oman työn tueksi kansio sisältää erilaisia sosiaalityönmenetelmiä eri aihealueisiin liittyen. Umbrella-työkirjamenetelmä sisältää omaohjaajatyön keskeiset tavoitteet ja työtehtävät. Työkirjamenetelmällä halutaan erityisesti vahvistaa lapsen ja omaohjaajan välistä suhdetta sekä tuoda lapsen ääni kuuluviin hänen omassa elämässään.

Attendo Vilpon kasvatustyö perustuu asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta laadittuihin kasvatuksen päätavoitteisiin ja hoidollisiin tavoitteisiin. Työtä ohjaa terapeutin laitoskasvatus mallinnus. Omaohjaajat mutta myös koko henkilökunta on lapsen arjessa mukana suunnittelemassa ja tavoittelemassa lapsen etua yhdessä hänen läheistensä kanssa. Tärkein yhteistyö kumppani on lapsen vanhemmat, joiden kanssa toivomme tiivistä ja avointa yhteistyötä haasteellisissakin tilanteissa. Vanhempia kannustetaan vierailemaan Vilpossa aina kuin heillä on siihen mahdollisuus. Lapsilla mutta myös heidän läheisillään on käytössään Vilpon moniammatillinen työryhmä ja heidän ammattitaitonsa. Omaohjaajan tehtävänä on luoda lapseen luottamuksellinen suhde ja toimia lapsen äänenä tarvittaessa.

Sairaanhoitaja vastaa Vilpon lääkehoidosta sekä hoitotyöstä yhdessä Vilpon henkilökunnan kanssa. Vilpossa on kahdella työntekijällä ratkaisukeskeisen perhetyön koulutus ja kahdella Nepsy valmentaja koulutus.

Lapsille laaditaan yksilöllinen viikko-ohjelma Vilpon oman strukturoidun ohjelman ympärille. Arjessa lasten päiviin kuuluu koulussa käynti sekä mielekäs vapaa-aika. Viikonloppuisin sekä loma aikoina lapset käyvät kotiharjoittelussa asiakassuunnitelman mukaisesti. Vanhempien kanssa kotiharjoitteluiden ajaksi laaditaan kirjallisesti kotiharjoittelu suunnitelma, joita niin lapsi, vanhemmat kuin Vilpon henkilökunta sitoutuu noudattamaan.

Lapset osallistuvat kodin arkisiin askareisiin kykyjensä sekä ikätasonsa mukaisesti. Rutiinit ja aikataulut ovat luovat turvallisuutta ja auttavat ennakoimaan tulevaa. Tärkeinä pidetään myös rauhallisia koti-iltoja. Yhteisten harrastusten lisäksi on mahdollista järjestää jokaiselle lapselle myös omia harrastuksia. Attendo Vilpon lapsilla on mahdollisuus ulkoiluun, liikuntaan, harrastuksiin ja viriketoimintaan päivittäin. Harrastukset ja muu jokapäiväinen toiminta aikuisten ohjauksessa on samalla kertaa niin kasvatusta, viihtymistä kuin tervettä väsymistä.

Kerran viikossa Vilpossa vietetään niin kutsuttua koti-iltaa/toiminnallisuuspäivää. Koti-illan sisältöön on lapsilla itsellään mahdollisuus vaikuttaa. Koti-illan tarkoitus on viettää aikaa yhdessä nuorten kanssa mielekkäällä tavalla. Koti-illassa voidaan esimerkiksi leipoa, askarrella, ulkoilla, katsoa yhdessä elokuvaa tai sitten vain viettää aikaa ilman määriteltyä tekemistä. Tällöin on otollista aikaa esimerkiksi hieroa nuorten hartioita tai vain keskustella nuorille tärkeitä asioista. Yhteispäivän tarkoitus on tuoda lasten elämään yhteisökasvatuksen keinoin kykyä toimia yhdessä ja vahvistaa sosiaalisia taitojaan ja kykyään toimia ryhmässä yhteisen tavoitteen eteen. Torstaisin Vilpossa on siivouspäivä, jolloin lapsi ohjaajan ohjauksessa siivoaa oman huoneensa sekä hänelle annetun pienen yleistiltojen osan. Samana päivänä on myös Nuorten palaveri, jossa lapsilla on mahdollisuus ja oikeus kertoa omia kokemuksiaan ja näkemyksiä asioista.

Lisäksi lasta tuetaan löytämään sopiva harrastus. Hämeenkyrössä ja sen lähikunnissa on paljon harrastusmahdollisuuksia, joista lapsi voi valita itseään eniten kiinnostavan. Lapsia tuetaan osallistumaan yksikön ulkopuoliseen harrastustoimintaan. Harrastuksen tarkoitus on auttaa lasta vahvistamaan positiivista käsitystä itsestään ja saamaan onnistumisen kokemuksia sekä samalla kasvattaa lapsen sosiaalista verkostoa.

Asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja kasvatussuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä kasvatustyössä.

Nappulan toimintakykymittari toimii lisäksi työn arvioinnin sekä tavoitteiden ohjauksena. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoidojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin yhdessä hoitotahon kanssa.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön

työntekijällä on velvollisuus tutustua jossakin määrin kaikkien lasten tilanteeseen sekä heillä tulee olla riittävät tiedot kaikkien asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

Vilpon henkilökunta valmistaa viisi ruokaa päivässä. Vilpon henkilökunnan tukena on tarvittaessa Attendon oma ruokapalvelupääliikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää yksiköidemme ateriapalveluita. Ruokalistat laaditaan kuudeksi viikoksi kerrallaan. Ruokalistat laativat ruokahuollosta vastaava ohjaaja yhdessä kasvatusjohtajan kanssa. Ruokalistat laaditaan monipuolisiksi ja terveellisiksi, lapsia kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Ruokalistalla huomioidaan lasten makumieltymykset ja myös jokaisen lapsen yksilölliset tarpeet sekä juhlapäivät, jolloin voimme luoda ja ylläpitää perinteitä.

Keittiön oma omavalvontasuunnitelma löytyy N-asemalta sekä perehdytyskansioista.

Vilpossa aamupala tarjotaan joustavasti noin klo 6–9, lounas noin klo 11–12, välipala noin klo 14, päivällinen noin klo 16–17 ja iltapala noin klo 19–20. Tarpeen mukaan ajoista voidaan joustaa.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään vastuu alueen ohjaajan sekä yksikön kasvatusjohtajan toimesta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi sekä rokotussuoja.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Hämeenkyrön terveyskeskuksen hammashoitolassa. Koulun hammashoidon tekemät säännölliset tarkastukset, sekä heidän kanssaan tehtävä yhteistyö tukee ja kannustaa hyvään suuhygieniaan. Päivittäinen hampaidenpesu kuuluu Vilpossa lasten aamu- ja iltatoimiin ja niihin lapsia kannustetaan päivittäin. Pienempien lasten kanssa ohjaaja on rinnalla ohjaamassa ja kannustamassa, oikeaoppiseen pesuun ja riittävään harjaukseen.

Kuinka pestä hampaat:

- 1) Pese hampaat ainakin aamulla ja illalla käyttäen pehmeää hammasharjaa ja fluorihammastahnaa.
- 2) Harjaa vähintään 2 minuuttia. Harjaa järjestelmällisesti kaikki hampaat ienrajaa myötäillen. Liikuta harjaa nykyttäen eteen ja taakse. Älä paina kovaa. Sähköhammasharjaa käyttäessä älä nykytä.
- 3) Harjauksen päätteeksi sylje tahna pois suusta. Halutessasi voit kevyesti huuhdella suun pienellä määrällä vettä. Suuhun pitäisi jäädä pesun jälkeen fluoria, joten älä purskuttele voimakkaasti suurella vesimäärällä.
- 4) Kouluikäisten ja sitä vanhempien, joiden hampaiden reikiintymisriski on suurentunut, on hyvä olla harjauksen jälkeen syömättä ja juomatta noin 2 tuntia.
- 5) Käytä hammasvälien puhdistamiseen päivittäin hammasväliharjaa, (harja)tikkua tai hammaslankaa.
- 6) Muista vaihtaa hammasharja säännöllisin väliajoin.

Kiireetön sairaanhoito: Attendo Vilppo käyttää kiireettömissä tapauksissa Hämeenkyrön terveysaseman omalääkäri palveluita tai kouluterveydenhuoltoa. Erikoissairaanhoidon palveluissa käytetään kunnallisia palveluita. Attendo Vilpon lasten hoitoonohjaus psykiatriin palveluihin tapahtuu terveystoimen, sosiaalitoimen, kouluterveydenhuollon, oppilashuollon, opiskelijaterveydenhuollon, opiskelijahuollon tai kolmannen sektorin työntekijän aloitteesta.

Erikoissairaanhoitoa tarvitsevilla kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteyttä suoraan TAYS:n lastenpsykiatrian lääkäreihin tai terveyskeskuksen päivystävään lääkäriin, jos tarvitaan M1-lähete nuoren oman turvallisuuden turvaamiseksi.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisissä sairaanhoidon tapauksissa Attendo Vilppo käyttää Hämeenkyrön/Ikaalisten terveyskeskuksen tai Tampereen keskussairaalan Acutan päivystävän lääkärin palveluita. Tarvittaessa tilataan ambulanssi, jonka kyädillä lapsi lähtee sairaalaan tai lapsi saatetaan sairaalaan ohjaajan toimesta.

Asiakastietojärjestelmässä on käytössä SH-lähete, joka tulostetaan lääkäri käynneille mukaan. Omaohjaajat ovat lisänneet asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot muun muassa lääkitys, pituus/paino, diagnoosit sekä allergiat. SH-lähete on tiivis tietopaketti lapsen terveydentilasta sillä hetkellä. Lomakkeelle kirjataan erikseen se, miksi lapsi on lähetetty lääkärin vastaanotolle ja se mitä toimenpiteitä on jo suoritettu.

Kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta kantaa kasvatusjohtaja Anu Suomilammi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Lapsen lääkityksen seurannoista vastaa hänen hoidostaan vastaava lääkäri, joka tekee yhteistyötä Vilpon henkilökunnan kanssa. Vilpossa lasten painoa ja pituutta seurataan säännöllisesti kuukausittain, joka kuukauden ensimmäisenä torstaina. Tarvittaessa tehdään lääkityksen seurantaan liittyviä muita mittauksia, kuten verenpaineenmittaukset, ne tehdään lasten yksilöllisen tarpeen mukaan, kaikki mittaukset on ohjelmoituna viikkokalenteriin työtehtäväksi, tarvittaessa mittauksia tehdään yksilöllisesti lääkärin ohjeiden mukaan. Henkilökunta arvioi arjessa lapsen lääkityksen vaikuttavuutta ja antaa oman arvionsa tästä hoidosta vastaavalle lääkärille. Arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään henkilökunnan luettavaksi ja käyttöön. Sairaanhoitaja vastaa lääkehuollosta ja hoitotohujen hankinnasta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Lapsen kanssa yhdessä sekä huoltajia kuullen omaohjaaja arvioi hoito – ja kasvatussuunnitelmassa lääkkeen vaikutuksia.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Anne Rantala

4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat SH Anne Rantala sekä kasvatusjohtaja Anu Suomilampi. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Terveys palvelusi Oy tuottaa Attendo Oy:lle lääkelupien ja lääkehoitosuunnitelmien hyväksymistä ja allekirjoittamista. Vilpon luvista ja lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksesta vastaa Tuomas Kangassalo yleislääketieteen erikoislääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen sairaanhoitaja Anne Rantala, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Lasten lääkehoidosta vastaa heidän hoitava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelmasta sekä lääkeluvista vastaa:

Terveystesi palvelusi Oy, Tuomas Kangassalo yleislääketieteen erikoislääkäri.

Lääkkeitä säilytetään yksikön johtajan toimistossa. Lääkkeet ovat 2–3 lukon takana ja tilaan ei ole lapsilla/ulkopuolisilla kulkua.

Lääkeavaimet ovat työvuorossa olevan lääkkeistä vastaavan lääkeluvallisen henkilön hallussa. Avainten hallussapitoa seurataan vuoro-kohtaisesti erillisellä lomake seurannalla. Lääkekaapin avaimista vastaa sairaanhoitaja vuorossa ollessaan, muulloin lääkeluvallinen ohjaaja. Sairaanhoitajan jälkeen ensisijaisesti avainta pitää hallussaan lähihoitajakoulutuksen tai vastaavan hoitotyön koulutuksen saaneet työntekijät. Tämän jälkeen sosionomi AMK-tason koulutuksen saaneet työntekijät työkokemuksen perusteella (työsopimus Vilpossa). Tämän jälkeen muun koulutuksen saaneet. Opiskelijat eivät osallistu lääkehoitoon. Lääkekaappi tulee aina pitää lukossa ja avaimet joko yksikön sairaanhoitajan tai muun ohjaajan hallussa.

Kasvatusjohtajan toimistossa on lukollinen lääkekaappi, jonka sisällä on lukollinen huumausaineiden ja PKV-lääkkeiden oma lääkekaappinsa. Henkilökunnan lukollisessa toimistossa on lukollinen lääkekaappi, jonka sisällä on lukollinen huumausaineiden ja PKV-lääkkeiden oma lääkekaappinsa, jossa säilytetään käytössä olevat lääkedosetit. (Kaikki yksikön lääkkeet säilytetään yksikön henkilökunnan toimistossa erillisessä kaapissa kahden lukon takana ja huumausaineet sekä pääosin keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet säilytetään kolmen lukon takana. PKV-lääkkeiden erillinen kaappi on lääkekaapin sisällä). Lääkekaappien lämpötilaa seurataan päivittäin kaappien sisällä olevien lämpötilamittareiden avulla. Kasvatusjohtajan huoneessa on myös lukollinen lääkejääkaappi, jossa voidaan säilyttää lääkkeitä, jotka vaativat jääkaappisäilytyksen.

Lasten lääkitystiedot löytyvät yksikön kasvatusjohtajan toimistossa olevasta lääkekansioista annosteluohjeiden kanssa ja etenkin näiden listojen ajantasaisuutta tarkkaillaan koko ajan. Lääkitystiedot tarkistetaan sähköisestä ajantasaisesta asiakastietojärjestelmästä Nappulasta.

Yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, joka on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa. Vilpon lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM turvallisen lääkehoito oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitosuunnitelmassa keskitytään oman toiminnan kannalta kriittisiin ja olennaisiin lääkitysturvallisuuden alueisiin. Kasvatusjohtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivityksestä yhdessä yksikön sairaanhoitaja kanssa.

Lasten lääkehoitoa toteutetaan yksilöllisesti lapsen hoidosta vastaavan lääkärin kanssa tehdyn hoitosuunnitelman mukaisesti lapsen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Lapsen hoitava lääkäri vastaa potilaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asiakaskohtaisesti lääkehoitoa arvioidaan Vilpossa vähintään kerran puolessa vuodessa hoitoneuvottelussa, mutta yleensä useamminkin. Lääkehoidon seurannassa huomiota kiinnitetään etenkin lääkkeiden tarpeellisuuden arviointiin sekä vaikutukseen. Lääkkeiden sivuvaikutukset sekä ohjaajien huomioida niistä, että lapsen itsensä toteamat, kirjataan lääkityshuomioihin.

Lääkehoidon vaikutuksia arvioidaan muun muassa seuraamalla asiakkaan psyykkistä ja fyysistä yleistilaa, fysiologisilla mittauksilla kuten verenpaineen, painon ja pituuden mittauksilla, sekä tarvittaessa laboratoriomittauksilla yhteistyössä Hämeenkyrön terveyskeskuksen laboratorion kanssa. Lääkehoidon seuranta tapahtuu lääkärin ohjeiden mukaan. Myös tarvittaessa annettavien lääkkeiden kulutusta ja niiden vaikutusta seurataan. Asiakkaalta kysytään hänen kokemistaan vaikutuksista, haitoista ja lääkehoidon onnistumisesta, osana lääkehoidon kokonaisarviota. Lääkehoidon vaikutuksia seuraavat asiakkaan lisäksi kaikki hänen hoitoonsa osallistuvat. On tärkeää, että kaikki asiakasta hoitavat ammattihenkilöt osaavat tunnistaa mahdolliset ongelmatilanteet ja varmistavat tiedon välittämisen muille hoitoon osallistuville henkilöille ja nuorelle itselleen tai hänen läheisilleen. Lääkäri vastaa lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnista henkilökunnan antamien tietojen sekä eri mittauksista saatujen tietojen perusteella. Lääkehoidon vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan suhteessa lääkehoidon tarpeeseen, tavoitteisiin ja toteutuneeseen hoitoon. Lääkehoidon vaikuttavuus on edellytys lääkehoidon jatkumiselle.

Jokaisella asiakkaalla on kolme lääkedosettia. Lääkkeet jaetaan lääkedosettiin rauhallisessa tilassa kasvatusjohtajan toimistossa.

Lääkejaosta vastaa yksikön sairaanhoitaja ja kaksoistarkastuksen tekee lääkeluvallinen ohjaaja. Lääkkeiden jakoa aloitettaessa tulee huolehtia käsien desinfioinnista sekä ympäristön siisteydestä. Lääkkeiden jakajan tulee lisäksi huolehtia välineiden eli dosetin, lääkepinsettien, lääkelusikan ja lääkkeenjakeleikkurin puhtaudesta. Lääkkeitä jaettaessa käytetään kertakäyttöhanskoja tai lääkelusikkaa. Lääkedosetit jaetaan kerran viikossa ja kaksois- tarkistetaan. Lääkkeiden jakamisesta täytetään lomake, johon myös kirjataan kaksoistarkistus. PKV- ja huumelälääkkeet kirjataan omaan kulutuskorttiin ja nämä lääkkeet kaksois- tarkistetaan laskemalla jäljellä olevat lääkkeet. Lääkkeiden jakamis- ja tarkistuskirjaus tehdään sähköiseen asiakasjärjestelmään. Lääkkeiden antaminen tapahtuu asiakkaalle henkilökunnan toimistosta niin, että asiakas ottaa lääkkeet vesilasien kera lääkkeenantajan nähdessä. Lääkkeitä jaettaessa samalla tarkistetaan, että lääkkeitä on vielä jäljellä noin kahdeksi viikoksi. Lääkkeitä haetaan Hämeenkyrön apteekista, jossa on lista luvan saaneista lääkkeiden hakijoista. Sairaanhoitaja huolehtii ajantasaisen lääkelistan päivittämisestä apteekkiin. Lääkkeiden hävittäminen tapahtuu kirjaamalla hävitettävät lääkkeet omaan lomakkeeseensa ja palauttamalla Hämeenkyrön apteekkiin. PVK- ja huumelälääkkeiden osalta hävittäminen tapahtuu kahden lääkeluvallisen toimesta edellä mainitulla tavalla. Lääkkeiden virheellisessä antotilanteessa otetaan aina yhteyttä lääkäriin myös asiakkaalle ja hänen huoltajilleen asiasta ilmoitetaan sekä kirjataan tapahtuma ja tehdään siitä lääkepoikkeama. Lääkepoikkeamista keskustellaan henkilökunnan kanssa kerran kuukaudessa.

Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteista tehdään lakisäätteiset vaaratilanneilmoitukset. Laki lääkinällisistä laitteista (719/2021)33§
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset: https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteistailmoittaminen

Kasvatusjohtaja vastaa tarvittavan ja riittävän perehdytyksen järjestämisestä. Perehdyttäjänä, osaamisen varmistajana ja näytön vastaanottajana toimii laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö yksikön sairaanhoitaja. Sijaisten osallistuminen lääkehoitoon tapahtuu pääsääntöisesti vakihenkilökunnan läsnä ollessa, mutta kaikkien lääkitykset kerrotaan sijaisille aina raporttien yhteydessä.

Lääkehoitoon osallistumisen edellytyksenä on, että työntekijällä on tarvittavat lääkeluvat ja työntekijä on myös ohjattu hänelle yksikön työnojoon mukana kuuluvissa lääkehoidon tehtävissä. Tarvittavat lääkelupa osiot ovat Love-teoria, LOP, PKV, PSYK1 sekä LOKKI.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitosuunnitelman sisältöön heti työsuhteen tai harjoittelujakson alkaessa erillisen perehdytys ohjelman mukaisesti. Uuden työntekijän kohdalla lääkehoidon osaaminen ja valmiudet varmistetaan perehdytyksen yhteydessä sekä varmistetaan, että hänellä on lääkelupa sekä riittävä koulutus. Työntekijöiden vastuulla on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Vilpossa on eri koulutustaustaisia henkilöitä. Lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja. Ohjaajien osaaminen varmistetaan säännöllisellä lääkehoidon täydennyskoulutuksella. Työntekijän tulee suorittaa Love-tentit kolmen ensimmäisen kuukauden aikana, mieluummin aiemmin. Jokainen työntekijä perehdytyksen yhteydessä yksikön lääkehoitosuunnitelmaan sekä toimii lääkehoidossa sen mukaisesti.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Kaikki Vilpon ohjaajat tekevät yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyö tapahtuu suullisesti joko kasvotusten tai puhelimitse. Yhteydenpitoa on myös sähköpostitse sekä Wilman kautta. Yhteistyötoimijoita ovat mm. kouluterveydenhuolto, terveyskeskukset (pääasiallisesti Hämeenkyrön terveyskeskus), laboratoriot, sairaalat, taksit (pääasiallisesti koulukyytejä varten) sekä poliklinikat. Lääkehoito tapahtuu yhteistyössä Hämeenkyrön apteekin kanssa. Ruokahuolto tapahtuu pääasiallisesti S-ryhmän kauppojen kanssa sekä tilaamalla hankintapalveluna Meira Novasta tai S-kaupat. Muut tavarat, kuten pesuaineet ostetaan pääasiallisesti tilaamalla Pamarilta tai ostamalla Tokmannilta. Vilpon säännöllisistä 1 krt/kk (ei kesällä) työnohjauksesta huolehtii Ville Salonen sekä esihenkilön Minna Heikkinen.

Ohjaajia sitoo vaitiolo velvollisuus. Sähköpostit pyritään lähettämään salatun sähköpostijärjestelmän kautta ja muutenkin verkon kautta tapahtuvassa viestinnässä pyritään välttämään asiakkaiden tunnistettavia henkilötietoja.

Lapset käyttävät KELA taksipalvelua kulkien terapioihin. Osa lapsista kulkee myös heille myönnetyn maksusitoumuksen turvin koulumatkansa koulutaksikydein. Taksikuskit pyritään järjestämään, siten että lapsella olisi oma nimetty taksipalvelun tuottaja.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta.

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta.

Kiinteistöhuoltopalvelut: Kiinteistöhuolto Ylinen sekä Kyrön kiinteistöteknikka Oy
Turvapaalvelut: Securitas Oy
Jätepalvelu Pirkanmaan jätehuolto

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan alueellisesti kuukausittain ja kirjataan asiakastietojärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkahoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

Vilpossa on laadittuna varautumissuunnitelma. Suunnitelma on tehty toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi häiriötilanteissa. Tämän suunnitelman paperinen versio tulee olla saatavilla, silloin kun Vilpon tietojärjestelmiin pääsy ei ole mahdollista.

4.4.1 HENKILÖSTÖ

Hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:

a) Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

-Yksikön henkilöstömitoitus on 1.3 tt/ asiakas.

-Yksikön esimies on Anu Suomilampi, joka on koulutukseltaan sosionomi.

- Sosionomi x 4, 1 sairaanhoitaja, lähihoitaja x 3 sekä nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön kasvatustoimittaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön kasvatustoimittaja vastaa työvuorosuunnittelun toteutuksesta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Työvuorot Vilpossa laatii kasvatustoimittaja. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa yksikön kasvatustoimittaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvuorot, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön kasvatustoimittajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työehtosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

Rikostaustaotteen tarkastus:

Työnantajan velvollisuus pyytää rikosrekisteriote nähtäväksi. Työnantajan tulee pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu ote rikosrekisteristä, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon kuuluu 2 §:ssä tarkoitettuja tehtäviä taikka annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran. Työnantajalla tarkoitetaan tässä laissa myös siviilipalveluslain 7 §:ssä tarkoitettua siviilipalveluskeskusta sekä työ- ja elinkeinoveranomaista, joka tekee työkokeilua koskevan sopimuksen. (28.12.2012/926)

Vastuu henkilö pyytää rikosrekisteriotteen nähtäväksi ja työntekijä tuo sen nähtäväksi työsuhteen alussa. Rikosrekisteriotteen tarkastaa vastuu henkilö/kasvatustoimittaja ja se merkitään nähdyn työntekijän työsuhtetietoihin. Rikosrekisteriotteet pyydetään nähtäväksi kaikilta hoito- ja kasvatustehtäviin valituilta työntekijöiltä. Rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle

Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön kasvatustoimittaja yhdessä työryhmän kanssa. Tarvittaessa kasvatustoimittaja voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti sekä Vilpon oman perehdytysmallin mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja kasvatustoimittaja sekä työntekijä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön kasvatustoimittaja.

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön kasvatusjohtaja. Tarvittaessa hän voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään mm. asiakastyöhön, lääkehoitoon, asiakastietojen käsittelyyn, työturvallisuuteen ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon uuden perehdytysmallin mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Perehdyttäminen tapahtuu Vilpossa syyskuussa 2021 julkaistun perehdytysmallin mukaisesti. Uusi perehdytysmalli ohjaa ja asettaa selkeitä tavoitteita uudelle työntekijälle ensi kuukausien aikana. Se tukee monimuotoista oppimista, sillä se pitää sisällään Valossa (Oppimisolusta) suoritettavia verkkokoulutusmateriaaleja, Attendo-kodissa tehtäviä toimenpiteitä ja työkavereiden kanssa käytyjä keskusteluja. Perehdytystä ohjaa kartta sekä perehdytyslomake. Kartan avulla uusi työntekijä voi seurata helposti missä vaiheessa perehdytystä ollaan menossa ja mitä tavoitteita perehdytyksessä on. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä saa valmistumisestaan todistuksen. Vilpon kasvatusjohtaja vastaa perehdyttämislomakkeen viemisestä Attendon Mepco järjestelmään, jossa se säilytetään ja myös arkistoidaan.

Attendo Vilpossa on myös perehdytys juuri Vilpon arjen toimintoihin/käytäntöihin ym. Käytössä on erillinen perehdytyslomake, jonka mukaisesti perehdytystä käydään kohta kohdalta läpi.

Tavoitteena on, että uusi työntekijä on aina työsuhteen alkaessa perehdytysvuorossa 1–3 vuoroa, jonka aikana hän kykenee käymään keskusteluja ohjaajan kanssa samalla arkea seuraten ja rinnalla kulkee koko ajan perehdytyskartta sekä lomake. Vilpon henkilökunta kertoo suullisesti Vilpon eri toiminnoista ja käytänneistä sekä omaohjaajuudesta ja sen työtehtävistä. Omaohjaajan toimenkuvaan on saatavilla myös kirjallinen kuvaus/menettely ohje. Ohjaajat opastavat Nappula asiakastietojärjestelmän käyttöä ja täältä uusi työntekijä voi lukea erilaisia tietoja lapsista. Attendolla on käytössä perehdytykseen Valo oppimisolusta, josta löytyvät perehdytykseen liittyvät dokumentit. Työntekijät on veloitettu käyttämään perehdytykseen Valoa ja sen menettelyohjeita. Vilpossa on saatavilla pika-perehdytys opas sekä kattava perehdytyskansio ja nämä ovat kaikki myös sähköisesti saatavissa.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusveloite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisyhteisö. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön kasvatusjohtajan tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeässä asemassa. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen ja tekemiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Vilpossa lasten liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista. Pihapiiristä ja asuintiloista huolehditaan niin alihankkijoiden toimesta kuin oman henkilökunnan toimesta. Haluamme luoda viihtyisän ympäristön lapsille.

Vilppo tarjoaa lapselle turvallisen ja virikkeellisen kasvuympäristön Hämeenkyrön idyllisissä maisemissa, josta on lyhyt matka eri palveluihin sekä kulkuyhteyksien varrelle.

Yksikkö toimii yksikerroksisessa rakennuksessa. Sen pihapiiri ja sisätilat ovat turvalliset, avarat sekä viihtyisät ja kodikkaat. Yksikössä on yhteensä seitsemän asiakashuonetta. Huoneet ovat vähintään 12 m² suuruisia. Huoneissa on kalustus valmiina, ja huoneita pyritään sisustamaan aina lapsen kanssa yhdessä lapsen oman mieltymyksen mukaan. Tyttöillä ja pojilla on erilliset wc- ja suihkutilat. Lapsilla on mahdollisuus myös saunomiseen. Tiloissa on erikseen siivouskomero sekä kodinhoituhuone. Yksikön päädyssä on huone, jota voidaan käyttää rentoutumis-jumppa- tai rauhoittumistilana. Huoneen sisustus on pehmeä. Henkilökunnalla on sekä oma toimisto- että sosiaalitala myös kasvatusjohtajalla on oma työhuone, joka toimii myös lääkehuoneena.

Pihasta löytyy lapsille trampoliini ja mahdollisuus pallopeleihin. Lähistöltä löytyy luistelukenttä ja urheilukenttiä sekä kirjasto että nuorisotilat. Lapsille on hankittu ulkoliikunta välineitä sekä polkupyöriä, jotta heidän on mahdollisuus käyttää. Vilpon läheisyydessä on myös uimaranta sekä mahdollisuus esim. kalastukseen. Hämeenkyrön lähikaupungeissa on paljon myös erilaisia aktiviteetti mahdollisuuksia lapsille ja nuorille.

Jotta voimme tarjota lapsille turvallisen ympäristön, jossa kasvaa ja elää, olemme varautuneet myös poikkeustilanteisiin. Vilppoon on laadittu menettelyohjeet poikkeustilanteisiin sekä tehty varautumissuunnitelma niiden varalta. Ohjeet löytyvät paperiversiona Perehdytyskansiossa sekä N-asetmalta. Suunnitelma on liitteessä myös omavalvontasuunnitelmassa.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustehyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykkipesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Vilpossa on käytössä työntekijöille Securitas Oy:n langaton hälytyspainikejärjestelmä. Hälytyspainikkeen tulee olla ohjaajan käytettävissä etenkin yövuoroissa ollessa tai yksin työskennellessä. Vartijakutsu testataan kerran kuukaudessa. Testi suoritetaan soittamalla Securitaksen hälytyskeskukseen (020 491 2600), ja ilmoittamalla testistä, jonka jälkeen painetaan hälytysnappia. Testauksen yhteydessä kerrotaan hälytyskeskukseen suojasalasana 4848. Jos laite rikkoontuu tai katoaa, tulee ottaa yhteyttä hälytyskeskukseen, tai Securitaksen palveluesimieheen Juho Pitkäkoskeen (020 7350779) (Juho.pitkakoski@securitas.fi)

Vilpossa on käytössä automaattinen sammutusjärjestelmä, sprinkleri ja paloilmoitin. Vilpossa on myös turva- ja merkkivalaistusjärjestelmä. Huollosta ja testauksesta vastaa Kyrön kiinteistötekniikka. Puh. 070 733 3433 (Kiinteistöhuolto Ylinen) Puh. 040 086 3842 (Jarmo Kalliola)

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

Yksiköstä löytyy normaalit kodeista löytyvät terveydenhuollon tarvikkeet. Näiden lisäksi yksiköstä löytyy verenpainemittari, alkometri sekä Labema KASTO-10 huumesuoja.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Anne Rantala

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Nappula asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaoselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n Tietosuojavastaava

Sanna Ketopakka, tietoturva- ja tietosuojapäällikkö
PL 750, Itämerenkatu 9,
00181 Helsinki
tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön kasvatustohtajan tiedot

Anu Suomilammi, puh 0444943299, anu.suomilammi@attendo.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja kasvatussuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Johtajien kuukausikokouksissa seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2020 ja ulkoinen auditointi samana vuonna. Lääkehoidon auditointi tehtiin 6/2023.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön kasvatusjohtajan johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Hämeenkyrö 4.1.2024/ Päivitetty 20.5.2024/Anu Suomilammi

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Anu Suomilammi

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/navta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaisten omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikaisten_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikaisten omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikaisten_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005