

# Lastenkoti Veeran omavalvontasuunnitelma



**TEMAKODIT OY**  
LASTENKOTI VEERA

Laadittu: 28.10.2024, päivitetty:

## Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....	4
3. Lastenkoti Veeran omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....	5
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
3.2. Lapsen asema ja oikeudet Veerassa .....	7
3.3 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....	14
3.4 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	17
3.5 Toimitilat ja välineet .....	17
3.6 Tietojärjestelmät ja muu teknologia .....	19
3.7 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	20
3.8 Lääkehoitosuunnitelma .....	21
4. Omavalvonnan riskienhallinta .....	21
4.1 Riskienhallinnan vastuut sekä riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	22
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	23
4.3. Tunnistetut riskit ja niiden vähentämisen keinot .....	23
4.4 Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §).....	25
4.5. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	27
4.6 Toiminnan kehittäminen .....	27
4.7 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	29
4.8 Ostopalvelut ja alihankinta .....	30
4.9 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	30
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	31
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....	31
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	31

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Temakodit Oy  
2261057-1

Röynänkatu 3  
04400 Järvenpää

Toimitusjohtaja  
Lotta Virrankoski  
lotta.virrankoski@temakodit.fi  
p. 050 511 5421

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Lastenkoti Veera  
Röynänkatu 3  
04400 Järvenpää

Vastuhenkilö  
Hanna Kukkonen  
[hanna.kukkonen@temakodit.fi](mailto:hanna.kukkonen@temakodit.fi)  
p. 050 342 1223

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lastenkoti Veera on lastensuojelun sijaishuollon erityistason lastenkoti. Veerassa on kaksi asuinyksikköä, joissa molemmissa on seitsemän asiakaspaikkaa.

Veeraan voidaan sijoittaa 6-17- vuotiaita lapsia. Tällä hetkellä toisella osastolla on selkeästi pienempiä, alakouluikäisiä lapsia ja toisella osastolla pääosin vanhempia, yläkouluikäisiä nuoria. Tämä tilanne on kuitenkin tällähetkellä muuttumassa ja jatkossa molemmilla osastoilla voi olla 6-17 ikäisiä lapsia.

Veeraan voidaan lähtökohtaisesti sijoittaa psyykkisesti oireilevia lapsia ja nuoria. Veeraan sijoitetulla lapsella voi haasteena olla esimerkiksi tunne-elämän häiriöitä, käytöshäiriöitä, neuropsykiatrisia haasteita, koulupudokkuutta, sosiaalisten tilanteiden haasteita tai haastava tilanne perheessä. Molemmissa kotiryhmissä harjoitellaan arjentaitojen lisäksi tunne-elämän taitoja ja sosiaalisissa tilanteissa toimimista. Lisäksi lapsia autetaan ja tuetaan koulutyöskentelyssä yhteistyössä Järvenpään koulutoimen kanssa. Nuorien itsenäistymistaitoja lähdetään tukemaan jo hyvin varhaisessa vaiheessa yksilöllisten suunnitelmien kautta. Veeraan ei voida sijoittaa avoimen aggressiivista tai akuutissa päihdeongelmassa olevaa lasta.

Henkilökunnan osaamisaluetta erityisesti ovat kiintymyssuhdetyö, neuropsykiatristen haasteiden ymmärrys ja traumaosaaminen. Toiminnassamme painottuvat dialogisuus ja suhdetyö. Molemmilla osastoilla on useampi neuropsykiatrinen valmentaja. Koulutamme henkilökuntaa tarpeen mukaan. Pystymme räätälöimään henkilökunnan koulutuksia siten, että ne tukevat lapsen yksilöllisiä tarpeita.

Voimavarojen ja vahvuuksien huomioiminen on meidän toimintamme keskiössä. Lasten ja perheiden arvostava ja aito kohtaaminen on työskentelymme lähtökohta. Hoidon ja kasvatuksen perustana on turvallisen suhteen/kiintymyssuhteen luominen ja vahvistaminen. Tätä tukee tiivis omaohjaajatyöskentely. Toimintaperiaatteina ovat avoimuus, lasten ja perheiden osallistaminen ja lähiverkostosuhteiden huomioiminen.

Hyvinvointialueet ostavat lastenkoti Veeran palvelua sitä tarvitseville lapsille. Veera sijaitsee Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Hanna Kukkonen ([hanna.kukkonen@temakodit.fi](mailto:hanna.kukkonen@temakodit.fi), 050 342 1223).

Omavalvontasuunnitelma hyväksytään esihenkilöpalaverissa, johon osallistuu Hanna Kukkonen, Sari Saarnio, Teemu Lackschewitz ja Lotta Virrankoski.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat sosionomit ja lääkehoidon osalta lääkehoitotiimi. Kehitysideoita ja havaintoja esittämällä suunnitelman tekemiseen osallistuu koko henkilökunta.

Omavalvonnan käytännön toteuttaminen on viime kädessä yksikön johtajan vastuulla, mutta omavalvonta on koko työryhmän yhteinen tehtävä. Jokaisen velvollisuus on kirjoittaa havaitut

poikkeamat, epäkohdat ja mahdolliset riskit Nappulan viestivihkoon ja saattaa ne tiedoksi yksikön johtajalle. Yksikön johtaja huolehtii siitä, että tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään.

Jokainen työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja osallistuu sen muokkaukseen kommentein. Kun työntekijä on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan, kuittaa hän sen allekirjoituksellaan luetuksi.

Omavalvontaa käsitellään yhteisissä kuukausittain pidettävissä tiimipäivissä. Tiimipäiviin osallistuu koko työryhmä yksikön johtaja mukaan lukien. Myös toimitusjohtaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan.

Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan työryhmää välittömästi Nappulan viestivihossa ja niistä keskustellaan tiimipäivissä. Mahdolliset muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan aina viipymättä yksikön johtajan toimesta.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan marraskuun 2024 aikana Temakotien kotisivulla ([www.temakodit.fi](http://www.temakodit.fi)) ja se on nähtävissä Veeran olohuoneissa sekä perehdytyskansiossa.

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään esihenkilöiden tiedostoissa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan paitsi jatkuvasti arjessa, myös omavalvonnan seurantalomakkeen avulla kuukausittain. Näiden toimien perusteella laaditaan selvitys ja sen pohjalta tehdyt muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein Temakotien sivuilla. Samassa yhteydessä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus.

### 3. Lastenkoti Veeran omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Lastenkoti Veeran omavalvonnan tavoitteena on lasten turvallisuuden ja työn laadun varmistaminen. Turvallisuutta ja laatua parannetaan asettamalla laatuksiteerit, sekä kiinnittämällä huomiota lasten asemaan ja oikeuksiin, ammattitaitoiseen henkilökuntaan, asianmukaisiin toimintatapoihin, toimivaan yhteistyöhön, sekä asianmukaisiin tiloihin ja välineisiin.

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Temakodit Oy:n laatuvaatimukset ja Veeran laadunhallinnan toteuttamistavat:

1. asiat ratkaistaan ja toimintalinjat mietitään aina lapsen edun näkökulmasta pohtien.

Veeran tiimipäivissä lapsen etu nostetaan pohdintaan kaikkien päätösten kohdalla. Lapsen etua pohditaan yhdessä, jotta eri näkökulmat tulevat huomioitua. Yhteistyö vanhempien ja keskustelut lasten kanssa auttavat usein näkemään, mikä on tietyn lapsen etu jossain yksilöllisessä tilanteessa.

2. Toiminta on yrityksen arvojen mukaista. (Lapsi ensin, läsnäolo, turvallisuus ja osallisuus)

Arvoja on käsitelty Temakotien koko henkilökunnan yhteisessä kehittämispäivässä keväällä 2024, jotta arvot eläisivät arjessa vahvasti ja ohjaisivat työskentelyä oikeaan suuntaan.

Omaohjaajatyö nähdään Veerassa tärkeänä laatutekijänä ja omaohjaajuudessa toteutuvat myös yrityksen arvot. Omaohjaajatyön toteutumista seurataan esihenkilöiden toimesta raporttimerkintöjä seuraamalla.

3. Vanhemmat ovat tärkeä osa lasten elämää ja sen vuoksi he ovat tärkeitä myös meille.

Veerassa esihenkilöt seuraavat sitä, että kaikille vanhemmille soitetaan vähintään kerran viikossa ja että heitä pyritään tapaamaan kuukausittain. Vanhemmat kutsutaan kaikkiin palavereihin ja heidän mielipidettään kysytään.

4. Työntekijät ovat osaavia ja sitoutuneita.

Työryhmää koulutetaan ja heidän hyvinvointiinsa panostetaan työyhteisön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Riittävästä perehdytyksestä huolehditaan.

5. Toimintaympäristö on turvallinen ja viihtyisä.

Riskien arvioinnin avulla minimoimme tilojen turvallisuusriskit, huolehdimme siisteydestä ja korjauksista sekä pyrimme viihtyisään sisustukseen. Tavoitteena tällä hetkellä on saada ilmi tulleet korjaustarpeet nopeammin hoidettua.

6. Osaamme ja uskallamme tarkastella toimintaamme kriittisesti ja tulla koko ajan paremmiksi

Tiimipäivissä ja työnohjauksessa opettelemme havainnoimaan toimintaamme kriittisesti ja kehitämme sitä jatkuvasti.

7. Työskentelemme tavoitteellisesti

Tavoitteet asetetaan lasten asiakaspalavereissa ja niitä tarkastellaan tiimipäivissä mahdollisia välitavoitteita asettaen. Henkilökuntaa on ohjeistettu kirjoittamaan päivittäisraportit lapsen tavoitteet mielessä pitäen, jotta ne kulkevat arjessa toimintaa ohjaten.

Veeran asiakasturvallisuus varmistetaan havainnoiden, riskien arvioinnin kautta sekä erilaisten tarkistuslistojen ja seurannan avulla (esimerkiksi lääkekaapin ja jääkaapin lämpötilan seuranta, palohälyttimen testaus, työvuorokohtaiset tehtävälistat).

### 3.2. Lapsen asema ja oikeudet Veerassa

#### **Lapsen asema ja oikeudet**

Veeran asiakkaana olevalla lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Lapsella ja hänen perheellään on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Lapsella on oikeus tavata hänelle läheisiä ihmisiä sekä sosiaalityöntekijäänsä. Lapsen ja perheen toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon sijaishuollon palvelua toteutettaessa.

Lapsella sekä hänen perheellään on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoito- ja kasvatustyön sekä lastenkodin toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

#### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma**

Asiakkaalle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä lapsen, hänen huoltajiensa sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Se pohjautuu lastensuojelunlain 30§ mukaiseen asiakassuunnitelman ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvetoon ja lapsen arjessa saatavaan tietoon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan arjen havaintojen, päivittäisten kirjausten ja omaohjaajakeskusteluiden avulla. Lisäksi työryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa käymään läpi lapsen tilannetta, tavoitteita, tavoitteiden saavuttamista, keinoja ja mahdollisia uusia tavoitteita. Tarkoituksena on ottaa käyttöön myös jossain vaiheessa toimintakykymittari, jonka avulla arvioidaan yhdessä lapsen kanssa tavoitteita ja niiden saavuttamista konkreettisemmin.

Veeran henkilökunta perehtyy oman osaston lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmiin perusteellisesti, sillä ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kaksi kertaa vuodessa. Sosionomit ja sairaanhoitajat ovat päävastuussa hoito- ja kasvatussuunnitelmien ajantasaisuudesta ja laadusta. Jokaisella lapsella toinen omaohjaajista on sairaanhoitaja tai sosionomi.

## Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lapsen itsenäisyyttä voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Veeran henkilökunta huomioi asiakkaan toiveet, mielipiteet, yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Veerassa asiakas otetaan vahvasti mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan arkea.

Asiakkaat Veerassa kohdataan yksilöinä ja tasa-arvoisesti. Jokaisella lapsella on oikeus vaikuttaa kehitystään vastaavalla tavalla itseään koskeviin asioihin. Lapsen mielipidettä kysytään häntä koskevissa päätöksissä ja suunnitelman mukaisen työskentelyn toteuttamisessa. Lapsi otetaan häntä koskeviin neuvotteluihin mukaan.

Veerassa lapset voivat vaikuttaa henkilökohtaisiin asioihinsa kuten pukeutumiseen, oman huoneen sisustamiseen, harrastuksiin, vapaa-aikaan ja yhdessä tekemiseen. Veerassa pidetään säännöllisesti yhteisökokouksia, jossa lasten toiveita, mielipiteitä ja palautteita kysellään. Kokouksessa kysytään myös lasten ruokatoiveita. Veerassa lapset voivat vaikuttaa paljon siihen mitä he syövät, terveellisyys kuitenkin huomioiden.

Veerassa lapset voivat tavata kavereitaan ja läheisiään ja pyytää heitä kyläilemään Veeraan. Lähtökohtaisesti on sovittu, että tapaamisista Veerassa sovitaan etukäteen, koska vierailutilanteissa on huomioitava myös muiden lasten yksityisyys ja lasten/osaston sen hetkinen tilanne. Veerassa on mahdollista kavereiden ja läheisten myös yöpyä sovitusti.

Veerassa lapsella on oikeus tulla kuulluksi kaikissa häneen liittyvissä asioissa. Ohjaamme lasta tarvittaessa tekemään järkeviä päätöksiä ja pohtimaan syy-seuraussuhteita, jos lapsella ei ole vielä kykyä ymmärtää päätöksen teon seurauksia.

Veerassa lasten yksityisyyttä kunnioitetaan muun muassa siinä, että oma huone on yksityinen alue, minne ei mennä koputtamatta ja huolehditaan siitä, että lapset eivät mene ilman lupaa toisten huoneisiin. Aikuiset eivät mene lasten huoneisiin ilman lupaa paitsi painavasta syystä (esimerkiksi lapsen turvallisuus). Lasten huoneiden ovissa on lukot.

Käyttövarat maksetaan viikoittain joko lapsen tilille tai käteisellä. Lapset saavat päättää itse sen käytöstä, mutta Veerassa pyritään kuitenkin kasvatuksellisesti ohjaamaan lasta tekemään järkeviä valintoja omaa rahaa käyttäessä. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle lähetetään vuoden vaihteessa kuluneen vuoden käyttövaraseurantalomake.

Itsemääräämisoikeuden kannalta tärkeää on myös tiedonsaantioikeus. Lapsella on oikeus saada tietoa häntä koskevista asioista, omista oikeuksistaan ja esimerkiksi asiakastietojen kirjaamisesta. Lapsen oikeudet eivät pääse toteutumaan, jos hänellä ei ole riittävää tietoa asioista ja omista oikeuksistaan.

Veerassa on yhdessä luotuja kaikkia koskevia sääntöjä hyvin vähän. Kasvatustoimenpiteitä mietitään jokaisessa tilanteessa yksilöllisesti ja yhdessä lapsen kanssa keskustellen. Seuraamuksen intensiteettiin vaikuttaa yksilöllisesti esimerkiksi lapsen ikätaso, vireystila, mieliala, vointi ja ymmärrys. Ajatuksena on pyrkiä keskustelulla yhdessä lapsen kanssa pääsemään yhteisymmärrykseen siitä mikä on lapselle parasta ja hänen etunsa mukaista.



Veerassa on laadittu yhdessä lasten kanssa hyvän kohtelun suunnitelma. Suunnitelma on nähtävillä molempien osastojen olohuoneessa. Suunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelmassa kuullaan lasten ajatuksia siitä millaista on hyvä kohtelu Veerassa. Lapset pidetään myös hyvin tietoisina Veerassa käytettävistä rajoitustoimista. On tärkeää, että myös lapset ymmärtävät kasvatuksellisten toimien ja rajoitustoimien erot. Suunnitelman päivityksestä vastaa yksikön johtaja ja vastaavat ohjaajat.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Rajoitustoimenpiteisiin ryhdytään Veerassa aina viimesijaisena keinona ja niissä huomioidaan laissa säädetyt perusteet. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään ennaltaehkäisemään laadukkaalla suhdetyöllä, keskusteluilla ja yhdessä lapsen kanssa luodulla turvasuunnitelmalla.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä, joita Veerassa voidaan tarvittaessa käyttää, ovat liikkumisvapauden rajoittaminen 69§, yhteydenpidon rajoittaminen 62§, aineiden ja esineiden haltuunotto 65§, henkilönkatsastus 66a§, henkilöntarkastus 66§, omaisuuden ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten tarkastaminen ja luovuttamatta jättäminen 67§, luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen 69a§, eristäminen 70§ ja kiinnipitäminen 68§.

Veerassa on laadittu henkilökuntaa varten ohjeistus rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Ohjeiden yhteydestä löytyy ajan tasalla oleva delegointisuunnitelma, joka määrittää sen kenellä on oikeus tehdä rajoituspäätöksiä yksikössä. Rajoitusten delegointi on laadittu työntekijän koulutukseen sekä työkokemukseen pohjautuen. Esimies käy tehdyt rajoituspäätökset läpi työaikanaan ja ohjeistaa työntekijöitä mahdollisissa puutteissa.

Rajoitustoimenpiteet käydään aina läpi lapsen ja huoltajien kanssa. Päätökseen kirjataan lapsen sekä huoltajien mielipiteet rajoituksesta sellaisena kuin he sen ilmaisevat. Valitusoikeudesta ja ohjeistuksesta valituksen tekemiseen kerrotaan sekä suullisesti että päätöksen kirjallisen osan mukana tulevalla ohjeistuksella. Valituskelpoiset rajoituspäätökset lähetetään kirjattuna kirjeenä huoltajille. Lapsen kappale rajoituspäätöksestä säilytetään lapsen omassa kansiossa.

Lapsen voinnista huolehditaan rajoituksen aikana. Rajoituksen tarkoituksena on aina turvata tai suojata lasta. Rajoittamisen tarpeesta keskustellaan ikätasoisesti lapsen kanssa ja pyritään siihen, ettei rajoitusta tarvitsi käyttää. Rajoitus kestää vain pakollisen ajan ja sitä tarkastellaan ja arvioidaan säännöllisesti. Rajoituksen vaikuttavuutta arvioidaan joko rajoituspäätöksen päättymisen jälkeen tai tarvittaessa myös sen aikana. Vaikuttavuudesta kirjataan Nappulaan lapsikohtainen arviointi.

### **Asiakkaan osallisuus Veeran toiminnan kehittämisessä**

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta toiminnasta, sen laadusta ja asiakasturvallisuudesta niin kirjallisesti kuin suullisestikin. Palautetta annetaan useimmiten arjen yhteistyön yhteydessä. Lapsilla on viikoittain yhteisökokoukset, joissa lapsia

osallistetaan suunnittelemaan, kehittämään ja antamaan palautetta Veeran toiminnasta. Lasten toiveet ovat meille tärkeitä ja pyrimme huomioimaan ne toiminnassa. Tiiviit suhteet lasten läheisiin lisäävät saadun palautteen määrää. Meille on tärkeää, että myös mahdollinen tyytymättömyys toimintaamme kohtaan tulisi esille. Palautteet mahdollistavat oman työn tarkastelun toisesta näkökulmasta ja antavat mahdollisuuden kehittää toimintaa. Sen vuoksi kaikki palaute on arvokasta.

Silloin, kun palautteeseen liittyy toive toiminnan muuttamisesta, on tärkeää, että palautteen antaja saa joko selityksen siitä, miksi katsomme nykyisen toimintatavan olevan perusteltu tai sitten tiedon siitä, miten aiomme toimintatapaa muuttaa.

Erityisesti rakentava/kriittinen palaute tulee saattaa esimiesten tietoon, jotta toimintaa voi sen avulla kehittää ja palautteeseen tulee riittävällä tavalla vastattua. Palautteita käsitellään työryhmässä sekä tarvittaessa myös johtoryhmässä.

Viranomaisilta palautetta saadaan niin kouluilta kuin lasten hoitotahoilta sekä sijoittavalta sosiaaliviranomaiselta. Palautetta saadaan sekä suullisesti että kirjallisesti arjessa lapsen asioita hoidettaessa sekä virallisissa palaverissa.

Lapset vastaavat asiakastyytyväisyyskyselyyn kaksi kertaa vuodessa.

Vanhemmille/läheisille/edunvalvojalle ja sosiaalityöntekijöille tyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa.

### **Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Veeran tavoitteena on kehittää ja lisätä jatkuvasti asiakkaan osallisuutta ja hyvinvointia arjen toiminnassa. Asiakaspalautteet ovat keskeinen osa tätä kehittämistyötä ja niitä läpikäytäessä arvioidaan aina toiminnan muutostarpeita.

Palautekyselyjen tulokset käydään läpi tiimissä. Palautteiden pohjalta tarkastellaan omaa toimintaa: mitä on syytä vahvistaa, mitä muuttaa. Palautteiden pohjalta mietitään sekä yleisiä linjoja, että tarvittaessa myös yksilökohtaisesti, että miten jonkun tietyn lapsen kohdalla olisi hyvä toimia, jotta Veeran toiminta paremmin vastaisi hänen tarpeisiinsa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaaseen kohdistuvan epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisy ja epäasiallisen kohtelun tapahtuessa siihen puuttuminen on koko työryhmän yhteinen tehtävä.

Lapsella on oikeus saada hyvää ja asiallista kohtelua ilman syrjintää. Veeran toiminnassa otetaan huomioon lapsen toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaiden asiallinen kohtelu lähtee yhteisestä arvopohjasta ja toimintakulttuurista. Lapsia kannustetaan, tuetaan ja muistutetaan tuomaan kaikki mieltä painavat asiat ja erityisesti epäasiallinen kohtelu tiedoksi ohjaajille. Lapsille on kerrottu, että he voivat tulla juttelemaan ja kertomaan asioista myös vastaavalle ohjaajalle tai

yksikön johtajalle. Myös lasten vanhempia muistutetaan ajoittain siitä, että heidän on hyvä ja turvallista tuoda epäkohtia esille ohjaajille, vastaaville ohjaajille sekä yksikön johtajalle.

Jos joku havaitsee epäasiallista kohtelua, se otetaan aina vakavasti ja siihen puututaan välittömästi. Esihenkilöt käsittelevät asiaa viipymättä tiedon saatuaan yhdessä asianosaisten kanssa. Tilanteen läpikäyminen lapsen/lasten kanssa on tärkeää. Tilanteet käsitellään aina lapsen näkökulma ja kokemus keskiössä. Tilanne käydään tarvittaessa läpi myös lapsen läheisen ja/tai lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Mikäli lapsi tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa kohteluun, hän voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen, jolla voi hakea parannusta tilanteeseen. Muistutus kohdistetaan Veerassa yksikön johtajalle. Lapsi tai läheinen voi ottaa myös yhteyttä sosiaali ja potilasasiavastaavaan, jolta voi saada tukea ja apua oman asiansa käsittelyyn. Jos asiakas ei ole tyytyväinen asian hoitamiseen, voi hän tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Hanna Kukkonen, yksikön johtaja, [hanna.kukkonen@temakodit.fi](mailto:hanna.kukkonen@temakodit.fi)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

#### **Susanna Honkala**

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4756

[susanna.honkala@keusote.fi](mailto:susanna.honkala@keusote.fi)

#### **Anne Mikkonen**

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4755

[anne.mikkonen@keusote.fi](mailto:anne.mikkonen@keusote.fi)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

Puh. 029 151 5838.

[sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

[sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)

Puh. 09 310 43355

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastaavat:

Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin.

[kirsi.vilpa@omahame.fi](mailto:kirsi.vilpa@omahame.fi)

[tiina.ketola-macklin@omahame.fi](mailto:tiina.ketola-macklin@omahame.fi)

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastaavat:

[asiavastaavat@paijatha.fi](mailto:asiavastaavat@paijatha.fi)

Puh. 0 3 8192504

Satakunnan hyvinvointialueen potilasasiavastaavat:

Puh. 02 627 6078

[potilasasiavastaava@sata.fi](mailto:potilasasiavastaava@sata.fi)

Koordinoiva potilasasiavastaava Tiina Sianoja

Potilasasiavastaava Marketta Varho

Potilasasiavastaava Päivi Pärssinen

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Puhelin: 044 707 9132

[sosiaaliasiavastaava@sata.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@sata.fi)

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Vantaa-Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

[sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- Neuvoo alueen asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä terveydenhuollon potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa sekä neuvoo varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoo ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.
- Toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia
- Ei ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko

### **Kantelun voi tehdä Aluehallintovirastoon:**

Etelä-Suomen aluehallintoviraston yhteystiedot:

Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, [kirjaamo.etela@avi.fi](mailto:kirjaamo.etela@avi.fi).

Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

[kirjaamo.etela@avi.fi](mailto:kirjaamo.etela@avi.fi),

Puhelinvaihe: 0295 016 000,

Faksi: 0295 016 661, avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15.

<https://avi.fi/asioi/viranomainen/valvonta-ja-kantelut>

**Eduskunnan oikeusasiamiehen** puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Postiosoite:

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia  
00102 Eduskunta

Faksi: 09 432 2268

[oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

### **Muistutuksen sekä kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä**

Muistutukset ja valvontapäätökset otetaan aina vakavasti. Tarvittavat toimenpiteet toteutetaan ja muistutusten ja päätösten sisältö käydään läpi asianosaisten kanssa.

On tärkeää, että jokainen työntekijä voisi oppia tilanteista ja asioista, jotka ovat johtaneet muistutukseen tai valvontaan, jotta vastaavanlaisia ongelmia ei jatkossa esiintyisi. Tämän vuoksi muistutukset ja päätökset käydään läpi mahdollisimman kattavasti työryhmässä.

Päävastuu toiminnan kehittämisestä toivottuun suuntaan on esimiehillä ja heidän tulee välittää työntekijöille tarvittava tieto, mahdollistaa tarvittavat muutokset riittävällä resursoinnilla ja seurata niiden toteutumista. Jokaisen työntekijän vastuu on huolehtia siitä, että oma toiminta on lakien, viranomaisohjeiden ja yhdessä sovittujen linjausten mukaista.

Mahdolliset muistutukset ja muut valitukset käsitellään myös Temakodit Oy:n johtoryhmässä. Johtoryhmä käsittelee asian mahdollisimman pian kokouksessaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1kk

### **3.3 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen**

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

#### **Kasvatus- ja hoitohenkilökunnan riittävyys, rakenne ja pätevyys**

Veerassa hoitosuhdeluku on 1,3. Veerassa molemmilla osastoilla on vastaavan ohjaajan lisäksi kahdeksan ohjaajaa. Vähintään puolella yksikön hoitohenkilöstöstä on sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava entinen opistoasteen tutkinto. Muulla hoito- ja

kasvatushenkilöstöllä on tehtävään soveltuva ammatillinen perustutkinto. Hoito- ja kasvatustehtävissä on sekä miehiä että naisia. Henkilöstön riittävyys varmistetaan sillä, että työvoiman pysyvyyteen panostetaan huomioimalla työntekijöiden toiveita, resursoimalla vuorot riittävästi ja tukemalla työntekijöiden jaksamista esimerkiksi liikunta- ja kulttuuriedulla. Yksikköömme on laadittu suunnitelma henkilökunnan työkykyä ylläpitävästä ja henkilökunnan pysyvyyteen tähtäävästä toiminnasta.

Veeraan palkataan työntekijöitä, joilla on tehtävän suorittamiseen vaadittava koulutus ja riittävä työkokemus, riittävä kielitaito sekä soveltuvuus toimia lastensuojelun sijaishuollon tehtävissä. Henkilökunnalta odotetaan kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuunottoa, kehittämismyönteisyyttä, hyviä vuorovaikutustaitoja, tiimityötaitoja, hygieniapassia sekä ajokorttia. Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn ja suositusten kautta.

Ennen työntekijän palkkausta pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan kopiot työsopimuksen liitteeksi. Sosiaali- ja terveyshuollon ammattipätevyys varmistetaan ennen työntekijän palkkausta JulkiTerhikistä tai Suosikista. Jokaiselta työntekijältä tarkistetaan lasten kanssa työskentelevien rikostausta perustuen tästä annettuun lakiin (504/2002).

Rikosrekisteriotteen päivämäärä ja tarkistus päivä kirjataan työsopimukseen.

Henkilökohtaisessa haastattelussa kiinnitetään huomiota työnhakijan luotettavuuteen, empaattisuuteen ja vuorovaikutustaitoihin. Jos työhakemuksessa on mainittuna suosit-telija, pyrimme soittamaan hänelle.

### **Perehdytys**

Veerassa esimiehet vastaavat siitä, että uusi työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhönsä. Perehdytyksen tarkoitus on, että työntekijä saa riittävän opastuksen työhön, työpaikan toimintaan, asiakkaiden tilanteisiin, työvälineisiin ja työturvallisuuteen. Perehdytysvuorossa työntekijä on ylimääräisenä. Perehdyttämisestä huolehtivat esimiehet ja muu henkilökunta. Turvallisuuteen liittyvät asiat perehdyttää turvallisuusvastaava, lääkehuoltoon liittyvät asiat lääkevastaava tai lääketiimiin kuuluva henkilö. Perehdytysvuoron aikana on mahdollisuus myös tutustua rauhassa perehdytyskansioon. Työntekijän tulee tutustua myös omavalvontakansioon, joka sisältää omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman, turvallisuusohjeita sekä rajoituksiin liittyviä ohjeistuksia. Perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti perehdytyslistaa noudattaen. Perehdytyslista taltioidaan työntekijän työsuhdetietoihin. Yksikköön on laadittu perehdytys suunnitelma.

### **Sijaisten käytön periaatteet**

Esimiehet huolehtivat siitä, että talossa on aina riittävä määrä henkilökuntaa. Työvuorot sijoitetaan siten, että resurssi on kohdennettu oikeaan hetkeen. Tämä tarkoittaa tällä hetkellä käytännössä sitä, että arkisin aamuissa ja aamupäivissä on vähemmän ohjaajia, koska lapset ovat koulussa. Iltaisin paikalla on molemmilla osastoilla kahdesta neljään työntekijää tarpeen

mukaan. Riittävä resurssointi iltaan mahdollistaa laadukkaan omaohjaajatyön ja toiminnallisen arjen.

Yllättävien poissaolojen vuoksi syntyvään vajeen paikkaamiseksi huolehdimme siitä, että sijaisringissä on riittävästi sijaisia. Tarvittaessa käynnistämme sijaisten rekrytoinnin. Jos sijaisisia ei saada paikkaamaan vajetta, esimiehet paikkaavat. Veerassa pyritään siihen, ettei vuokratyövoimaa käytetä. Veerassa pyritään käyttämään samoja, lapsille tuttuja sijaisia. Uudet sijaiset tulevat ensimmäisenä perehdytysvuoroon, missä ovat ylimääräisenä ja saavat siten rauhassa tutustua talon toimintaan ja käytäntöihin. Esimiehet ja vuoroissa oleva vakituinen henkilökunta huolehtivat siitä, että sijaisilla on riittävä tieto lasten asioista ja päivän tapahtumista, jotta pystyvät riittävällä tavalla huolehtimaan lasten arjesta. Sijaisia käytetään tarpeen vaatiessa ja pyrimme siihen, että sijaisilla on sosiaali-, terveydenhuolto-, tai kasvatusalan tutkinto.

### **Henkilökunnan ammatillisuuden ylläpitäminen ja täydennyskoulutus**

Koko vakituinen henkilökunta on suorittanut mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinnon syksystä 2020 helmikuuhun 2022 välisenä aikana. Koulutus lastensuojelun rajoitustoimenpiteistä on pidetty alkuvuonna 2023. Myös uudet työntekijät ovat koulutettu rajoitustoimenpiteisiin samalla koulutuksella. Yksikön johtaja huolehtii siitä, että rajoitustoimiin koulutetaan säännöllisesti ja riittävän kattavasti. Vuonna 2023 nuorten kotiryhmän työntekijöille oli koulutus ”nepsy-nuoren tukeminen” ja lasten puolen työntekijöillä oli Jussi Sudenlehden traumakoulutus. Vuonna 2024 työntekijöitä on koulutettu tietosuojaan ja Kantaan. Syksyllä 2024 on Merikratoksen koulutuskokonaisuus; Haastavan vuorovaikutuksen kohtaaminen terapeuttisella ja vakauttavalla työotteella kaikille työntekijöille. Mapa-koulutuksia ja kertauksia järjestetään säännöllisesti. Veerassa toimii oma Mapa-kouluttaja. Ensiapu- ja lääkelupakoulutuksia järjestetään tarpeiden mukaan.

Koulutussuunnitelma yhteisistä koulutustarpeista tehdään vuosittain tiimipäivässä käytävän keskustelun pohjalta. Yksittäisten työntekijöiden koulutustarpeita ja -toiveita kartoitetaan erikseen kehityskeskustelujen yhteydessä ja niistä tehdään päätökset esimiesten kanssa. Tällä hetkellä kaksi työntekijää on parhaillaan kouluttautumassa neuropsykiatriseksi valmentajaksi. Koulutusta järjestetään vähintään 16 tuntia vuodessa, mutta käytännössä koulutuksen määrä on huomattavasti korkeampi, kun huomioidaan kaikki vuoden aikana annettava koulutus. Vuonna 2025 tulemme ottamaan Skhole oppimisympäristön käyttöön täydennyskoulutuksiin ja ammatilliseen kehittymiseen.

Esihenkilöt osallistuvat yksikkönsä arkeen ja näkevät samalla henkilökunnan työtapoja. Myös työntekijät ja lapset voivat tuoda havaintojaan työskentelyn asianmukaisuudesta esihenkilöiden tietoon. Esihenkilöt seuraavat työskentelyä myös lukemalla asiakaskirjauksia. Tarvittaessa työntekijän kanssa keskustellaan ja häntä voidaan ohjata esimerkiksi



työterveyshuoltoon tai hänen osaamistaan voidaan parantaa koulutuksen avulla. Vakavissa tilanteissa voidaan antaa varoitus.

Tiimipäivien yhteydessä henkilöstö antaa matalalla kynnyksellä palautetta ja ottaa asioihin kantaa. Palautetta kysytään myös kehityskeskustelujen yhteydessä. Työntekijöille tehdään kerran vuodessa kysely liittyen toimitilojen ja ympäristön turvallisuuteen ja toimivuuteen. Työhyvinvointia kartoitetaan eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen kyselyllä.

### 3.4 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Toimiva yhteistyö lapsen palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa varmistetaan kutsumalla keskeiset toimijat verkostopalavereihin. Palavereissa sovitaan yhteistyön ja tiedonsiirron tavoista. Teemme yhteistyötä muun muassa lastensuojelun, koulujen ja hoitotahojen kanssa.

Monialaista yhteistyötä pidetään yllä tiiviillä yhteydenpidolla kouluihin, hoitotahoihin ja sosiaalityöntekijöihin sekä lapsen elämän muihin tärkeisiin henkilöihin, joilla on lapsen asioissa tiedonsaantioikeus. Koulupalavereihin, hoitoneuvotteluihin ja asiakassuunnitelmapalavereihin kutsutaan lapsen sen hetkisen verkoston ja yhteistyön kannalta tärkeät tahot.

Sosiaalityöntekijöihin ollaan yhteydessä herkästi, mikäli jotain akuuttia tiedotettavaa lapsen asioissa ilmenee. Tiedonkulkua lisää myös tarkka rakenteellinen kirjaus sekä kattavat kuukausikoosteet. Lapsi voi itse olla mukana kirjaamassa ohjaajan kanssa ja kuukausikoosteita voidaan käydä läpi lapsen vanhempien kanssa.

Tiedonkulun muodoista voidaan sopia asiakaskohtaisesti. Koulun kanssa tärkeä vuorovaikutuskanava on Wilma, mutta monen lapsen kohdalla ollaan tiiviisti yhteydessä luokan aikuisiin myös puhelimitse.

### 3.5 Toimitilat ja välineet

Veerassa molemmissa asuinyksiköissä on seitsemän asiakashuonetta. Asiakkaiden omat huoneet ovat heidän henkilökohtaisessa käytössään, eikä huoneita käytetä muuhun tarkoitukseen pitkänkään poissaolon aikana. Huoneiden ovissa on lukot. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman huoneen sisustukseen ja sisustaminen yhdessä lapsen kanssa on osa omaohjaajatyötä.

Läheisten vierailut on mahdollista toteuttaa esimerkiksi alakerran leikkitilassa siten, että sekä läheisiään tapaavan lapsen, että muiden yksikössä asuvien lasten yksityisyyttä ja rauhaa kunnioitetaan. Läheiset voivat yöpyä lapsen huoneessa.

Yleisiä tiloja nuorten puolella on olohuone, alakerran olohuone ja keittiö. Nuorten puolen alakerrasta löytyy saunatilat, esimiesten toimisto, kodinhoituhuone ja pannuhuone. Lasten puolella yleisiä tiloja on olohuone ja keittiö, yläkerran oleskelutila ja alakerran leikkitila.

Molemmilla osastoilla on ohjaajien käyttöön toimistotilat. Lasten puolen alakerrasta löytyy henkilöstölle tarkoitettu tila, jossa voi säilyttää henkilökohtaisia tarvikkeita. Molemmilta osastoilta löytyy neljä wc:tä, joista yhdet on osoitettu vain aikuisille. Työille on osoitettu yhteinen oma kylpyhuone, pojat käyttävät muita wc- ja suihkutiloja.

Veerassa pyritään kodikkaaseen ilmapiiriin ja tunnelmaan. Tähän pyrimme vaikuttamaan viihtyisillä ja turvallisilla huonekalu- ja sisustusratkaisuilla. Riskiä turvallisuudelle valitettavasti tuovat useat portaat molemmissa asuinyksiköissä. Portaisiin on asennettu liukusteitä tuomaan lisää turvallisuutta.

Yksiköllä on käytössä iso piha rinteessä, josta lapsille löytyy tekemistä. Pihalla on kolmen terassialueen lisäksi hiekka- ja nurmialueita sekä iso koripallokenttä. Pihaa huolletaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Kesällä ja syksyllä pidetään pihatalkoot, joihin kaikki lapset osallistuvat. Pihan turvallisuudesta ja siisteydestä huolehditaan päivittäin. Talvella luodaan lunta ja hiekoitetaan alue turvallisiksi.

Jos toimitiloissa huomataan puutteita tai korjattavaa, tuodaan sen välittömästi esimiesten tai kiinteistövastaavan tietoon. He ryhtyvät heti tekemään suunnitelmaan tilanteen korjaamiseksi.

Radon-mittaukset on suoritettu ja niiden myötä nuorten puolen alakertaan on asennettu radonimuri, jonka avulla radonpitoisuudet ovat sallituissa rajoissa. Sisätilojen lämpötilan hallintaa on parannettu asentamalla uusia ilmalämpöpumppuja alkuvuonna 2024 ja ilmanvaihtoa on parannettu vuonna 2021.

Palo- ja pelastusviranomaisen tarkastus on tehty 11.12.2023. Huomautettavaa ei löytynyt. Terveysviranomaisen tarkastus on tehty 19.8.2021. Tarkastuksen myötä ilmastointia parannettiin esimerkiksi esihenkilöiden toimistossa. Työsuojelupiiriin tarkastus tehtiin 23.11.2022 ja saimme neuvoja vaarojen arvioinnin päivittämiseen, joka oli tarkastuksen aikana kesken. Elintarvikevalvonnassa 17.6.2024 todettiin, että tilat soveltuvat nykyiseen toimintaan ja ovat siistit. Saimme ohjeistusta elintarvikkeiden vastaanoton lämpötilojen seurannasta.

Toimitilojen ylläpidossa ja huollossa on apuna nimetty kiinteistövastaava. Käytämme ulkopuolista työvoimaa suuremmissa huolto- ja korjaustarpeissa.

Huoltotarpeet ja puutteet ilmoitetaan yksikön johtajalle, joka huolehtii siitä, että asia tulee hoidetuksi.

Kiinteistön omistaja huolehtii kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta. Korjaus- ja huoltotarpeista keskustellaan neljä kertaa vuodessa pidettävissä tapaamisissa ja toimenpiteet sovitaan ja suunnitellaan keskustelun pohjalta.

Veerassa on laadittu kemikaaliluettelo, joka sisältää käytettävien pesuaineiden käyttöturvallisuustiedotteet. Puhdistusaineet säilytetään lukollisissa kaapeissa.

Lääkinnällisistä laitteista Veerassa vastaa Marika Saukkonen, lääketiimin vastaava sairaanhoitaja.

### 3.6 Tietojärjestelmät ja muu teknologia

Lastenkoti Veerassa on käytössä Mynevan Nappula-asiakastietojärjestelmä. Nappula on asiakastietolain mukainen sertifioitu asiakastietojärjestelmä, joka täyttää tietojärjestelmille asetetut olennaiset vaatimukset. Asiakastietojärjestelmän vaatimustenmukaisuus varmistetaan vuosittain Valviran tietojärjestelmärekisteristä tietoturvasuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Samalla tarkistetaan todistus tietoturvallisuuden arvioinnista. Nappula vastaa käyttötarkoitukseltaan Veeran toimintaa.

Nappulan asianmukainen käyttö on varmistettu työntekijöiden perehdytyksellä. Nappulasta löytyy ohjeita ongelmatilanteisiin ja esihenkilöiltä voi aina kysyä neuvoa epäselvissä tilanteissa. Temakotien tavoitteena on liittyä Kantaan vuoden 2025 aikana ja siihen liittyen henkilökuntaa lisäkoulutetaan tiimpäivien yhteydessä sekä Nappulan ja THL:n valmiita materiaaleja hyödyntäen. Jos tietojärjestelmään tehdään sellaisia olennaisia muutoksia, jotka vaikuttavat sen käyttöön, tullaan jokainen työntekijä perehdyttämään uusiin ominaisuuksiin.

Tietoturvasuunnitelmaa on viimeksi päivitetty kesällä 2024. Tietoturvasuunnitelma on laadittu toimitusjohtajan ja tietosuojavastaavan yhteistyönä ja sen toteutumisesta vastaa yksikön johtaja. Jokaisen velvollisuus on tuoda tietosuojapoikkeamat ja havaitsemansa tietoturvan puutteet yksikön johtajan ja tietosuojavastaavan tietoon.

Asiakastietojen rekisterinpitäjä on hyvinvointialue. Hyvinvointialueet ovat huolehtineet tietosuojaperiaatteiden toteutumisesta puitesopimusten allekirjoittamisen yhteydessä.

Jos havaitsemme, että tietojärjestelmän olennaisissa vaatimuksissa on merkittäviä poikkeamia, tulee meidän ilmoittaa asiasta asiakastietolain (703/2023) 90 § mukaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle huolehdimme siitä, että asiasta ilmoitetaan myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitamme tietosuojavaltuutetulle tietosuoja-asetuksen 33 artiklan mukaisesti.

Tietoturvallisuuteen liittyvistä merkittävistä häiriöistä, joiden seurauksena tietojärjestelmien käyttö ja sosiaali- ja terveyspalveluiden toteuttaminen voi merkittävästi vaarantua, ilmoitamme Myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Seuraamme THL:n ohjeistuksia ja toimimme niiden mukaan.

Työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa edellä kuvatuista tilanteista tietosuojavastaavalle ja yksikön johtajalle tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Yksikön johtaja ja tietosuojavastaava huolehtivat ilmoituksen tekemisestä tarvittaville tahoille. Omavalvonnalliset menettelyt tietosuojapoikkeamissa on kuvattu tarkemmin tietoturvasuunnitelmassa ja käytännössä menettely on sama kuin muissakin omavalvonnallisissa prosesseissa. Tietosuojavaltuutetun

toimistosta voi kuka tahansa kysyä neuvoa, jos tietosuojapoikkeamien suhteen tarvitaan ohjausta.

DataSky vastaa käytössä olevien laitteiden tietoturvasta ja neuvoo laitteiden valinnassa siten, että ne ovat asiakastietojen käsittelyyn soveltuvia ja asianmukaisia. DataSky on laatinut tarvittaessa kirjalliset ohjeet, jos tietoturvan parantamiseksi on tehty laajempia muutoksia käytäntöihin.

Teknologian vikatilanteisiin olemme varautuneet siten, että asiakasturvallisuuden ja lasten asioiden hoitamisen kannalta välttämättömät tiedot löytyvät myös lapsen kansiosista. Kansion pitäminen ajan tasalla on omaohjaajan tehtävä ja sitä säilytetään lukollisen toimiston lukollisessa kaapissa.

Lasta informoidaan tietojen keräämisestä, käytöstä ja luovutuksesta, kun hän tulee Veeraan. Asiasta keskustellaan aika ajoin Veerassa asumisen aikana. Informointi tehdään suullisesti vastaavan ohjaajan toimesta ja kun informointi on käyty läpi, annetaan se lapselle kirjallisena. Kirjallinen informointi löytyy myös Veeran yleisistä tiloista molemmissa asuinyksiköissä.

### 3.7 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain (703/2023) 7 § mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on yksikön johtaja Hanna Kukkonen.

Tietosuojavastaavana toimii vastaava ohjaaja Teemu Lackschewitz, [teemu.lackschewitz@temakodit.fi](mailto:teemu.lackschewitz@temakodit.fi), p. 050 472 7088

Henkilöstön tietosuojaosaaminen varmistetaan säännöllisellä koulutuksella. Vuonna 2023 DataSky piti tietosuojakoulutuksen henkilöstölle. Vuonna 2024 jokainen työntekijä on suorittanut Navisecin tietosuojakoulutukset. Vuonna 2025 tietosuojakoulutus toteutetaan Skhopen kautta.

Asiakastiedot kirjataan Mynevan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Kun lapsi muuttaa pois Veerasta, toimitetaan asiakastiedot hyvinvointialueelle lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ohjeistuksen mukaisesti.

Veerassa noudatetaan tietosuojaperiaatteita. Se tarkoittaa sitä, että henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti, turvallisesti, lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Tietoja kerätään vain tarpeellinen määrä, mikä lapsen asioiden eteenpäin viemiseksi ja hoitamiseksi tarvitaan. Epätarkat ja virheelliset tiedot korjataan tai poistetaan viipymättä. Tietosuojaperiaatteiden toteutumista varmistetaan koulutuksella, perehdytyksellä ja informoimalla lasta ja hänen huoltajiaan henkilötietojen käsittelystä. Rekisteröidyn oikeuksien

toteutumisen kannalta keskeisintä on huolehtia, että lapsille ja heidän huoltajilleen annetaan tietoa henkilötietojen käsittelystä sekä heidän oikeuksistaan esimerkiksi tutustua tietoihin ja saada oikaista tietoja.

Tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen varmistetaan koulutuksella ja kirjallisilla ohjeilla. Jokainen työntekijä perehtyy tietoturvasuunnitelmaan ja kuittaa sen allekirjoituksellaan luetuksi. Esihenkilöt seuraavat viranomaisohjeita ja -määräyksiä ja päivittävät tarvittaessa asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevia ohjeita.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 5.1.2024 ja sitä on päivitetty viimeksi 28.6.2024. Tietoturvasuunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilö on Hanna Kukkonen.

### 3.8 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty syyskuussa 2024 ja vastuulääkäri on hyväksynyt sen 4.10.2024.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa lääketiimin vastaava sairaanhoitaja Marika Saukkonen (marika.saukkonen@temakodit.fi).

Lääkehoidon viimesijainen vastuu on aina yksikön johtajalla. Lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta arjessa vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä muun lääketiimin kanssa.

Jokainen työntekijä Veerassa lukee lääkehoitosuunnitelman läpi ja kuittaa sen allekirjoituksellaan luetuksi. Uudet työntekijät tutustuvat lääkehoitosuunnitelmaan osana perehdytystä, minkä jälkeen lääketiimin jäsen käy hänen kanssaan käytännön asiat läpi vielä keskustellen. Työntekijät perehdytetään jokaisen asiakkaan lääkkeisiin ja lääkkeistä, sekä käyttöaiheista puhutaan ja keskustellaan perehdytettävän kanssa.

## 4. Omavalvonnan riskienhallinta

Laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi tulee huomio kiinnittää myös toiminnan mahdollisiin riskeihin sekä laatu- ja turvallisuuspoikkeamiin. Mitä paremmin riskit tunnistetaan jo ennalta ja nopeammin poikkeamat havaitaan, sitä paremmin niitä voi poistaa ja korjata, tai ainakin hallita. Riskienhallintaan kuuluu riskien ja poikkeamien tunnistaminen, arvioiminen, käsittely ja keinojen etsiminen sekä seuranta ja raportointi.

#### 4.1 Riskienhallinnan vastuut sekä riskien tunnistaminen ja arvioiminen

**Vastuu.** Riskienhallinnan päävastuu on yksikön johtajalla, mutta riskienhallinta on jokaisen asia ja laatupoikkeamien sekä asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien havainnoiminen on osa arjen työtä. Myös riskien ennaltaehkäisy on jokaisen työntekijän tehtävä.

**Riskien tunnistaminen.** Riskien tunnistaminen on paitsi jatkuvaa havainnointia arjen työssä, myös systemaattista toimintaa. Vähintään kerran vuodessa arvioimme riskit seuraavilla osa-alueilla: Palveluihin pääsy ja palvelujen jatkuvuus, laatu, turvallisuus, lapsen asema ja oikeudet sekä omavalvonnan ja riskienhallinnan prosesseihin liittyvät riskit.

**Riskien arviointi.** Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruutta ja vaikutusta arvioidaan seurauksien vakavuuden ja riskin toteutumisen todennäköisyyden perusteella. Arviointia tehdään yhteistyössä yksikön johtajan johdolla. Riskin suuruutta ja vaikutusta arvioidaan työsuojelun riskienhallinnasta tutun taulukon avulla:

	Seuraukset		
Todennäköisyys	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

Jos riskin suuruutta arvioitaessa havaitaan, että riskin ehkäisy- ja hallintatoimet ovat olleet riittämättömät, sovimme korjaus- ja kehittämistoimenpiteistä.

Myös omavalvonnan seuranta on osa riskienhallintaa. Seuraamme kuukausittain tiettyjä palvelun laatuun liittyvien kriteerien täyttymistä ja mikäli niissä havaitaan puutteita, niin niiden korjaamiseksi sovitaan toimenpiteitä.

Tarkoituksena on kehittää riskien arvioinnin prosessia siten, että arviointi tehdään jatkossa yhdessä koko oman asuinyksikön henkilöstön voimin ja siihen voidaan ottaa mukaan myös talon lapsia. Riskien arviointilomaketta myös kehitetään edelleen.

## 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ennaltaehkäisy ja riskienhallinta on osa jokapäiväistä toimintaa. Riskien tunnistamisprosessin myötä on tunnistettu toimintatapoja, joista on tärkeää pitää kiinni. Samalla on sovittu uusia keinoja, joilla ehkäistä ja hallita erilaisia riskejä. Ennaltaehkäisyn ja riskienhallinnan keinot vaihtelevat riskin mukaan ja sen vuoksi niitä avataan tarkemmin tunnistettujen riskien yhteydessä.

Hallintakeinojen toimivuutta havainnoidaan arjessa ja mikäli keinot eivät toimi tai ne ovat riittämättömiä, keinoja arvioidaan uudelleen. Keskeisiin tunnistettuihin riskeihin palataan vähintään kolme kertaa vuodessa omavalvonnan seurannan yhteydessä, mikä takaa niiden säännöllisen seurannan. Omavalvonta kaikkien yhteisenä, jatkuvana ja avoimena prosessina varmistaa osaltaan asianmukaista puuttumista epäkohtiin ja puutteisiin. Avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiiri on toimivan riskienhallinnan perusedellytys.

**Arjessa tunnistetut riskit ja epäkohdat.** Jos työntekijä, lapsi tai hänen läheisensä havaitsee arjessa riskin tai puutteen, on tärkeää huolehtia, että tieto siitä kulkee yksikön johtajalle. Vaaratapahtumat ja poikkeamat kirjataan aina Nappulan viestivihkoon oman otsikkonsa alle kaikkien nähtäväksi ja ne käydään läpi tarvittavassa laajuudessa yhteisissä tiimipäivissä. Lääkepoikkeamat kirjataan oman otsikkonsa alle ja käsitellään tiimipäivissä omana kokonaisuutenaan. Ne toimenpiteet, mitä riskien minimoimiseksi ja epäkohtien poistamiseksi voidaan tehdä, toteutetaan aina viipymättä jo ennen tiimipäivää. Tiimipäivissä työryhmästä saattaa nousta lisää keinoja, millä epäkohtia ja riskejä voidaan jatkossa välttää ja tiimipäivässä on mahdollista tehdä päätöksiä lisätoimenpiteistä.

Vakavissa vaaratilanteissa ja keskeisten riskien kohdalla yksikön johtaja huolehtii siitä, että tilanteesta informoidaan tarvittavia tahoja, kuten esimerkiksi lasten vanhempia, yhteistyökumppaneita tai viranomaisia. Olennaiset riskit ja niiden hallintakeinot kuvataan myös omavalvontasuunnitelmassa.

**Viranomaisvalvonta.** Mikäli valvova viranomainen suorittaa valvontaa tai ohjausta, asiasta tiedotetaan koko työryhmää tiimipäivässä ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään saadun ohjauksen mukaisesti. Mikäli toiminnassa havaitaan puutteita tai epäkohtia, ne korjataan viipymättä.

## 4.3. Tunnistetut riskit ja niiden vähentämisen keinot

Riskejä on tunnistettu systemaattisesti erillisen lomakkeen avulla seuraaviin aihealueisiin liittyen:

- Palveluihin pääsyn ja jatkuvuuden riskit
- Laatuksiteereihin liittyvät riskit
- Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit
- Lapsen asemaan ja oikeuksiin liittyvät riskit
- Toimivan omavalvonnan ja riskienhallinnan riskit

Riskien arvioinnin perusteella toiminnan keskeiset riskit ovat:

1. Lasten välisen väkivallan tai kiusaamisen riski, tai toisen lapsen oireilun aiheuttama turvattomuuden tunne

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

- Panostetaan lasten keskinäisiin väleihin esimerkiksi yhteisen tekemisen ja yhdessäolon kautta
- Aikuiset ovat riittävästi läsnä
- Suhdetyö ja hyvään keskusteluyhteyteen panostaminen
- Lapsen oireillessa väkivallalla, aikuinen ohjaa muut lapset pois ja heistä huolehditaan
- Kiusaamiseen puuttuminen matalalla kynnyksellä
- Toista kunnioittavan puhutavan harjoittelu lasten kanssa
- Tilanteiden läpikäyminen jälkikäteen lasten kanssa
- Toiminnan eriyttäminen pienempiin ryhmiin arjessa

2. Riski, että yhden lapsen oireilu vie liiaksi aikuisten huomioita toisilta lapsilta

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

- Riittävä henkilöstöresurssi, tarvittaessa lisäresurssin hakeminen
- Työnjako
- Riittävän tuen ja avun järjestäminen oireilevalle lapselle
- Toiminnan eriyttäminen pienempiin ryhmiin arjessa

3. Mahdollisuus, että lapset kuulevat toistensa yksityisiä asioita

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

- Lapsia muistutetaan siitä, että henkilökohtaisista asioista puhuttaessa äänenvoimakkuuteen kannattaa kiinnittää huomiota ja on työntekijän vastuulla minimoida riski, että sivullinen kuulee yksityisen keskustelun.

4. Riski, että suuri osa henkilökunnasta sairastuu samanaikaisesti

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

- Huolehditaan siivouksista ja käsihygieniasta
- Riittävä määrä tarvittaessa työhön kutsuttavia työntekijöitä

5. Riski, että tärkeitä asioita jää kirjaamatta tai kirjaukset ovat puutteellisia

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

- Työn suunnittelulla ja työnjaolla mahdollistetaan aikaa kirjaamiselle
- Vastaavat ohjaajat seuraavat nyt tehostetusti lapsikohtaisten arviointien kirjaamista.

6. Riski, että lapset tai heidän läheisensä eivät tiedä riittävän hyvin, miten epäkohdista ja puutteista voi ilmoittaa, tai eivät uskalla ottaa asioita puheeksi

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:



- Jatkossa informoimme säännöllisesti ja johdonmukaisesti lapsia ja läheisiä siitä, miten epäkohdista, turvallisuusriskeistä ja puutteista voi ilmoittaa.

#### 4.4 Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Yksikön johtaja ilmoittaa välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

#### **Lasten ja läheisten mahdollisuudet ilmoittaa epäkohdasta**

Veerassa toivotaan, että lapset ja heidän läheisensä kertoisivat ohjaajille matalalla kynnyksellä kaikista huolenaiheista ja havaitsemistaan puutteista. Ohjaajien velvollisuus on välittää ne eteenpäin tiedoksi yksikön johtajalle. Jos lapsi tai hänen läheisensä haluaa ilmoittaa suoraan yksikön johtajalle tai valvontaviranomaiselle asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta tai epäkohdasta, tulee ohjaajien neuvoa ja tarvittaessa auttaa heitä ilmoituksen tekemisessä.

#### **Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**

Veeran henkilökunta toimii työssään siten, että lapset saavat laadukasta hoitoa ja kasvatusta. Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa työssään epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan hoidon toteuttamisessa, on hänen viipymättä ilmoitettava siitä yksikön johtajalle Hanna Kukkoselle. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti, mutta se tulee aina tehdä myös kirjallisesti. Kirjallisen ilmoituksen voi toimittaa sähköpostilla, postitse tai henkilökohtaisesti ja ilmoitus voidaan saattaa kirjalliseen muotoon myös yhteistyössä yksikön johtajan kanssa.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeitä johtuvaa kaltoin kohtelua.

Yksikön johtaja Hanna Kukkonen käynnistää välittömästi omavalvonnalliset toimet ja lähtee selvittämään ja korjaamaan epäkohtaa yhdessä työntekijöiden kanssa. Jos epäkohta ei korjaannu omavalvonnan keinoin, asiasta ilmoitetaan välittömästi sijoittavan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle ja/tai johtavalle sosiaalityöntekijälle sekä Aluehallintovirastoon. Jos asiassa epäillään rikosta, otetaan yhteys myös poliisiin.

Henkilökunta voi ilmoittaa epäkohdasta salassapitosäännösten estämättä suoraan myös valvontaviranomaiselle (hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tai Aluehallintovirasto), jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta vastatoimia. Ilmoituksen tekeminen nähdään lastenkoti Veerassa päinvastoin myönteisenä asiana, minkä avulla toiminnasta saadaan mahdollisimman laadukasta, asiakasta ja hänen oikeuksiaan kunnioittavaa sekä lainsäädännön ja ohjeistusten mukaista.

Yksikön esimiehet tiedottavat työryhmää epäkohdasta ja siihen liittyvistä muutoksista sähköpostitse ja tiimipäivissä. Jos asia vaatii lapsille tiedottamista, käydään asia läpi jokaisen lapsen kanssa yksilöllisesti. Vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille asia tiedotetaan joko puhelimitse tai sähköpostilla.

### 30 § Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Veerassa ilmoitusvelvollisuudesta on tiedotettu tiimipäivässä ja ilmoitusvelvollisuudesta puhutaan tasaisin väliajoin. Viimeksi ilmoitusvelvollisuutta on käsitelty 12.11.2024 tiimipäivässä.

#### Tarkempi kuvaus epäkohtailmoitusprosessista:

Työntekijän havaitessa epäkohdan, hän tuo asian yksikön johtajalle Hanna Kukkoselle tietoon. Jos Hanna Kukkonen ei ole tavoitettavissa, tuodaan asia vastaaville ohjaajille. Epäkohdasta ilmoitetaan aina myös kirjallisesti yksikön johtajalle. Asiasta keskustellaan esihenkilöstön kanssa ja mahdollisesti myös henkilöstö otetaan heti alkuvaiheessa mukaan keskusteluun. Vakavissa tilanteissa tiedotetaan viranomaisia ja huoltajia sekä tehdään tarvittaessa ilmoitus poliisille.

Jos asia on kiireellinen, on mahdollisuus koota koko työryhmä esimerkiksi teamsiin. Jos asia ei ole niin kiireellinen, käydään epäkohtaa ja sen korjaustoimenpiteitä läpi kuukausittain pidettävässä tiimipalaverissa. Keskustelussa käydään läpi mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja mitä toimenpiteitä tulisi vielä tehdä. Keskustelun jälkeen tiedotetaan yhteistyötahoja yhdessä sovittavalla tavalla.

Tilanteet käsitellään tiimipäivässä aina myös oppimisen ja toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Yhdessä pohditaan, miksi ja miten tilanne on sattunut, olisiko sen voinut estää ja miten toimitaan jatkossa niin, että riskit voidaan ennakoida tai poikkeamat voidaan estää.

Korjaavat toimet otetaan käyttöön välittömästi. Tiiviillä, tapauskohtaisesti sovittavalla seurannalla varmistetaan, että muutokset ovat tulleet käytäntöön.

### **Muita mahdollisesti lastenkoti Veeraa koskevia ilmoitusvelvollisia asioita**

Lastenkoti Veeran henkilökunnalla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi heidän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus.

Henkilöstöllä on yleinen velvollisuus ilmoittaa rikoslaisissa (luvun 15 pykälä 10) poliisille, tai sille, jota vaara uhkaa, jos hän saa tietää suunnitteilla olevasta törkeästä rikoksesta ja jos rikos on vielä estettävissä ilmoituksen tekemisellä.

Henkilöstöllä on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa yksikön johtajalle ja/tai alueen pelastusviranomaiselle yksikön rakennuksen ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä.

#### 4.5. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskit ja epäkohdat sekä vaara- ja haittatapahtumat tulevat raportoitua ensin Nappulan viestivihkoon. Yhteinen keskustelu epäkohdista kirjataan tiimipäivän muistioon ja keskeiset asiat myös viestivihkoon. Kaikki tämä huomioidaan myös omavalvonnan seurannassa ja omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. Yksikön johtaja huolehtii tarvittavasta raportoinnista ulospäin ja delegoi tehtävän tarvittaessa eteenpäin.

Vastaavan ohjaajan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan ja riskienhallinnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Lastenkoti Veerassa perehdyttäminen toteutetaan suullisesti sekä perehdytys- ja omavalvontakansion avulla. Perehdytyslomake ohjaa perehdytystä ja se säilytetään työntekijän työsuhteeseen liittyvien dokumenttien yhteydessä.

Kaikkien toivotaan olevan aktiivisia riskienhallinnan suhteen. Tavoitteena on, että riskien arviointi ja omavalvonnan toteuttaminen on itsestään selvä ja jokapäiväinen osa työntekijöiden työtä.

**Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumisen seuranta.** Hygienian ja infektioerjunnan tukena on muun muassa ohjeistus puhtaanapidosta ja vuorokohteisista tehtävistä sekä joka toinen viikko tehtävä ammattisiivous. Siisteystasoa ja esimerkiksi lasten käsien pesua seurataan. Tarjoamme työntekijöille influenssarokotteet. Kaikilla Veeran työntekijöillä on hygieniapassi. Yksikön johtaja on käytettävissä infektioerjuntaa koskevissa kysymyksissä. Yksikön johtaja seuraa viranomaisten ohjeistuksia ja hankkii lisätietoja tarvittaessa.

#### 4.6 Toiminnan kehittäminen

##### **Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano**

Poikkeamien ja tunnistettujen riskien syitä ja taustatekijöitä on selvitetty yhteisen keskustelun ja pohdinnan avulla. Omavalvonnan kehittämisen prosessin, riskienarvioinnin ja viranomaisvalvonnan perusteella on sovittu seuraavia kehittämistoimenpiteitä:

- Vastaavat ohjaajat seuraavat tehostetusti kiinnipitoraportteja ja erityisesti lapsikohtaisia arvioita. Tällä tavoitellaan yhdenmukaisia ja laadukkaita kirjaamiskäytäntöjä, jotka heijastuvat arkeen myös selkeinä ja ennakoitavina toimintatapoina.
- Yrityksen omistaja on järjestänyt Veeran käyttöön työntekijän, joka pystyy nopeammalla aikataululla ryhtymään huoneiden korjaustoimenpiteisiin. Tällä tavoitellaan sitä, että huoneiden korjaukset eivät tarpeettomasti viivästy työvoiman saatavuuden vuoksi.

- Omaohjaajat ilmoittavat havaitsemistaan rikkiäisistä huonekaluista tai muista omaohjattavan huoneen puutteista yksikön johtajalle viipymättä. Sovitaan välittömästi, että korjataan vanha, vai hankitaan uusi huonekalu tilalle. Remonttitarpeet yksikön johtaja ilmoittaa eteenpäin. Tällä tavoitellaan sitä, että korjaukset eivät tarpeettomasti viivästy sen vuoksi, että tieto ei kulje.
- Informoidaan lapsia ja heidän läheisiään tarkemmin siitä, miten he voivat ilmaista tyytymättömyyttään ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista yksikön johtajalle sekä kerrotaan, keiden viranomaisten puoleen asioissa on mahdollista kääntyä. Riskienhallinnan prosessissa nousi ajatus, että etenkin läheisillä ei välttämättä ole tällä hetkellä riittävästi tietoa siitä, miten epäkohtiin on mahdollista vaikuttaa ja informoinnin avulla myös läheiset voivat tulevaisuudessa paremmin parantaa toiminnan laatua ja turvallisuutta. Informoinnin toteuttamistapaa suunnitellaan esihenkilötiimissä, minkä jälkeen sovitaan, kuka informoinnin hoitaa.
- Aluehallintoviraston ohjeistuksen mukaan lasten puolen ja nuorten puolen väliovi suljetaan ja toiminta eriytetään. Uusista toimintatavoista on informoitu työntekijöitä tiimipäivässä 12.11.2024. Mikäli uusista toimintatavoista havaitaan poikkeamia, kirjataan ne Nappulaan kuten muutkin poikkeamat ja ne käsitellään yhteisesti tiimipäivissä. Asia on jokaisen työntekijän vastuulla. Tällä kehittämistoimella tavoitellaan lainmukaista toimintaa, missä lasten tietosuoja ei vaarannu ja molempien yksiköiden lapset saavat kaiken oman puolen aikuisten huomion. Tämä tulee toivon mukaan selkiyttämään toimintaa.

Kehittämistoimet on kirjattu ensin riskienarviointilomakkeeseen, sitten omavalvontasuunnitelmaan ja sen jälkeen vielä omavalvonnan seurantalomakkeeseen, missä kehittämistoimi kulkee mukana niin kauan, kun seuranta jatketään.

### **Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä**

Epäkohtailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset auttavat meitä kohdistamaan huomiomme toiminnan puutteisiin ja epäkohtiin. Tilanteiden selvittely ja käsittely tuottaa meille uutta tietoa, jonka avulla voimme kehittää omavalvontaa ja parantaa työmme laatua. Tiedon saamme parhaiten käyttöön huolehtimalla siitä, että uusi tieto siirtyy omavalvonnan ja riskienarvioinnin käyttöön. Omavalvonnan prosessi itsessään pitää sen jälkeen huolen siitä, että palautetieto saadaan kehittämistyön käyttöön.

Muistutukset ja kantelut ovat aina myös tilaisuus pysähtyä tarkastelemaan jotain osaa omassa toiminnassa kriittisesti. Kun omassa toiminnassa havaitaan tämän kriittisen tarkastelun tai ulkopuolelta tulevan ohjauksen myötä jotain korjattavaa, niin ryhdymme välittömästi toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi toimintatapojen kehittämistä.

Veerassa pyritään siihen, että kaikki esihenkilöt olisivat henkilöstölle riittävän tuttuja ja helposti lähestyttäviä, jotta palautteen antaminen ja puutteista ilmoittaminen olisi mahdollisimman helppoa ja luontevaa. Palautekanavista työntekijät saavat tietoa, kun he perehtyvät aina uuteen, päivitettyyn omavalvontasuunnitelman versioon ja kuittaavat sen allekirjoituksellaan luetuksi. Myös perehdytyksen yhteydessä tulee huolehtia siitä, että palautekanavat sekä oman organisaation sisällä että viranomaisten suuntaan ovat työntekijöiden tiedossa.

Keräämme säännöllisesti palautetta ja saamme sitä myös epävirallisemmin arjen työssä. Kaikki palaute on tärkeää ja se hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämässä. Prosessi tulee näkyviin omavalvonnan seurannassa.

Haluamme olla paras mahdollinen versio itsestämme ja se on mahdollista ainoastaan silloin, kun hyödynnämme kaikkea mahdollista saamaamme palautetta kehittyäksemme paremmiksi.

#### 4.7 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

“Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle aiheutuu tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.” ([Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#))

Jokainen haittatapahtuma ja läheltä piti –tilanne tulee aina kirjoittaa Nappulan viestivihkoon ja ilmoittaa yksikön johtajalle. Jos ilmoittaja ei ole tunnistanut tilanteeseen liittyvää vakavaa vaaraa, viimeistään yksikön johtaja tunnistaa sen. Yksikön johtaja arvioi jokaisen tietoonsa tulevan haittatapahtuman ja peilaa sitä edellä esitettyyn määritelmään. Tukea arviointiin yksikön johtaja saa toimitusjohtajalta ja vastaavilta ohjaajilta. Kun vakava vaaratilanne on tunnistettu, aloitetaan tilanteessa tarkempi tutkinta. Tutkinta on syyllistämätön ja tähtää toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumasta oppimiseksi.

Tutkintaprosessi:

1. Turvallisuuden varmistaminen ja haittojen minimointi
2. Yksikön johtajalle ilmoittaminen
3. Yksikön johtaja arvioi tilanteen ja ilmoittaa Valviralle ja lapsia sijoittaneille hyvinvointialueille. Valvovilla viranomaisilla on velvoite selvittää tapahtumia omassa roolissaan ja joissain tapauksissa vaaratapahtumat voivat käynnistää poliisitutkinnan. Myös Onnettomuustutkintakeskus voi tehdä tutkintapäätöksen sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumia koskien.
4. Tapahtuman käsittely lapsen ja huoltajien kanssa mahdollisimman pian, avoimesti, rehellisesti ja ymmärrettävästi. Pyydetään anteeksi, kerrotaan toimintatavoista tilanteessa ja huolehditaan, että he saavat riittävän psykososiaalisen tuen.
5. Järjestetään tukea työntekijöille. Esihenkilöt puhuvat työntekijöiden kanssa. Ohjataan tapahtumassa mukana olleet työterveyteen, mistä on mahdollista saada työterveyspsykologin tukea. Tapahtunut käydään läpi yhdessä koko työryhmän kanssa ketään syyllistämättä. Työryhmälle järjestetään tarvittaessa Debriefing yhteistyössä työterveyden kanssa.

6. Kootaan yksikön johtajan aloitteesta tehdyn tilannearvion pohjalta tutkintaryhmä. Sovitaan kuka tiedottaa tutkinnasta ja sen etenemisestä työntekijöille, huoltajille ja ulkopuolisille tahoille ja miten tiedottaminen tapahtuu. Sovitaan muu työnjako.
7. Kerätään tietoa ja selvitetään tapahtumien kulku esimerkiksi haastatteluin ja perehtymällä kirjauksiin.
8. Tehdään tapahtuma-analyysi (“miten”, “miksi” ja “mikä vaikutti”)
9. Kirjataan analyysi ja siitä tehdyt johtopäätökset huolellisesti, sovitaan jatkotoimenpiteistä ja muistetaan tiedottaa työntekijöitä, huoltajia ja ulkopuolisia tahoja.
10. Huolehditaan siitä, että tapahtumasta opitut asiat tulevat käytäntöön ja seurataan, että jatkotoimenpiteet toteutuvat sovitusti. Sovitaan vastuuhenkilöt ja aikataulut.
11. Sisällytetään opitut asiat ja sovitut käytännöt muuhun omavalvontaan.

Vakavien vaaratilanteiden tutkintaryhmässä voi olla esimerkiksi yksikön johtaja, toimitusjohtaja, toisen lastenkodin yksikön johtaja, vastaavat ohjaajat, varavastaava, vastaava sairaanhoitaja tai turvallisuusvastaava. Tutkintaryhmää nimettäessä pitää huomioida asiakastietojen salassapito. Tutkintaryhmä hyödyntää vakavien vaaratapahtumien tutkintaopasta:

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165193/STM\\_2023\\_31\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165193/STM_2023_31_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tapahtumaan osalliselle lapselle ja hänen huoltajilleen on tärkeää kertoa, että haittaa aiheuttanut tapahtuma tutkitaan. Tieto tapahtuman syiden selvittämisestä on askel luottamuksen palauttamiseksi. Tutkinnan johtopäätösten läpikäyminen kasvokkain lapsen ja huoltajan kanssa voi edistää tapahtumasta toipumista.

#### 4.8 Ostopalvelut ja alihankinta

Veerassa käy ulkopuolinen siivousfirma joka toinen viikko. Siivoajat ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen, eikä heitä jätetä yksin toimistotiloihin. Siivouksen tasoa seurataan ja laatupoikkeamiin puututaan tarvittaessa.

#### 4.9 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Veeran valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa yksikön johtaja Hanna Kukkonen.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa toimitusjohtaja Lotta Virrankoski, [lotta.virrankoski@temakodit.fi](mailto:lotta.virrankoski@temakodit.fi), 050 511 5421.

Lastenkoti Veerassa valmius ja jatkuvuudenhallinta tarkoittaa sen varmistamista, että lasten arjen sujumisesta ja perustarpeista kyetään huolehtimaan myös poikkeavissa olosuhteissa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa on tunnistettu keskeisimmät jatkuvuutta koskevat riskit.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Veerassa palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan omavalvonnan riskienarviointi – lomakkeen avulla. Lomakkeen riskeihin sisältyy myös laatupoikkeamien riskit. Lisäksi kuukausittain täytetään omavalvonnan seurantalomake, mihin kerätään tietoa erilaisista palvelun laatua ilmentävistä tekijöistä.

Yksikön johtaja kerää omavalvonnan seurantalomakkeiden, palautekyselyjen ja riskienarviointilomakkeen tiedot kolme kertaa vuodessa yhteen. Samalla tarkistetaan kuluneen neljän kuukauden aikana saatu vapaamuotoinen palaute. Yksikön johtaja käy tiedot läpi toimitusjohtajan ja vastaavien ohjaajien kanssa ja siitä julkaistaan selvitys Temakodit Oy:n kotisivuilla. Seuranta käydään läpi seuraavassa tiimipäivässä yhdessä työryhmän kanssa.

Riskienhallinta ja sen seurantamenetelmät ovat vielä osittain uusia, joten niiden toimivuutta ja riittävyttä arvioidaan jatkuvasti. Arvion pohjalta kehitämme prosessia. Pyrimme myös oppimaan toisilta.

### 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta on jokaisen työntekijän tehtävä, sillä johtaja ei ole koko aikaa ja kaikissa tilanteissa läsnä. Esihenkilöt seuraavat kirjauksia, keskustelevat työntekijöiden ja lasten kanssa sekä havainnoivat toimitiloja työpäivän aikana.

Seurantalomakkeet ja neljän kuukauden välein tehtävä kooste ovat osaltaan varmistamassa toteutumisen seurantaa ja puutteellisuuksien korjaamista.

Selvityksen tekeminen on kirjattu vuosikelloon. Jos yksikön johtaja on estynyt tekemästä ja julkaisemasta selvitystä, selvityksen koostaa ja julkaisee toimitusjohtaja tai yksikön johtajan sijainen.