

# Villa Nuttu



Meille arki on arvokasta

VILLIS-YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	2
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	29
LIITE 1 EPÄKOHTAILMOITUS .....	0
LIITE 2. HAITTA- JA VAARATAPAHTUMA ILMOITUS .....	1
LIITE 3 MUISTUTUKSEN TEKEMINEN.....	2
LIITE 4 MUISTUTUSLOMAKE .....	3
LIITE 5 ASIAKASOHJEISTUS: Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku .....	7

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Palveluntuottaja** VillaNuttu Oy

**Y-tunnus** 1889953-6

**Hyvinvointialue** Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (Pohde)

**Kunnan nimi** Siikajoki

**Kuntayhtymän nimi** Siikajoen kunta

**Toimintayksikkö/palvelu**

**Nimi** Villis

**Katuosoite** Ilmakankaantie 90

**Postinumero** 92430

**Postitoimipaikka** Paavola

**Sijaintikunta yhteystietoineen** Virastotie 5 92400 Siikajoki

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Lastensuojelun ympärivuorokautinen perustason avo- ja sijaishuolto. Villis / 7 paikkaa.

**Esihenkilö** Helena Kangas

**Puhelin** 0401613919

**Sähköposti** helena.kangas@villanuttu.fi

**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)** 11.5.2004

**Palvelu, johon lupa on myönnetty** Yksityinen ympärivuorokautinen lastensuojelun sijaishuolto.

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelman pohjana on ollut henkilöstön kanssa laadittu perehdytysohjeistus, sekä laatukäsikirja.

### **Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet:**

Helena Kangas - Vastuuohjaaja (Psykiatrinen sairaanhoitaja YAMK)

Miia Rautio – Toimitusjohtaja (Sosionomi -diakoni AMK)

Noora Riihijärvi – Vastaava ohjaaja Villis (Nuoriso ja vapaa-ajan ohjaaja)

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Helena Kangas, [helena.kangas@villanuttu.fi](mailto:helena.kangas@villanuttu.fi), 0401613919

Henkilökuntaa on ohjeistettu lukemaan ja kertomaan omat ajatukset ja muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Tarvittaessa työyhteisön ja asiakkaiden tarpeesta nousseet asiat päivitetään omavalvontasuunnitelmaan. sekä riskien ja epäkohtien käsittelyn jälkeen, mikäli havaitaan tarve ohjeistuksen ja omavalvonnan päivittämiselle. Omavalvonta suunnitelman vastuuosa-alueista ja niiden tiedon oikeellisuudesta vastaa niihin nimetty henkilö. Omavalvonta suunnitelma käydään läpi vuosittain yksikön vastuu- ja vastaavan ohjaajan toimesta. Jokainen henkilökunnasta on velvollinen seuraamaan omavalvontasuunnitelmaa ja ilmoittamaan havaitusta puutteista, riskeistä, päivitystarpeista. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelmaa pidetään näkyvillä yksikön ilmoitustaululla. Omavalvonta lisätään nähtäville myös yrityksen internetsivuille vuoden 2024 aikana.

Lastensuojelulaitoksille on säädetty velvollisuus laatia yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee

käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

Tarkistettu pvm: 9.2.2024

### 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### **Toiminta-ajatus**

VillaNuttu Oy on perheyritys, jonka tavoite on olla yhteiskunnallisesti hyvää tekevä, toiveikasta työtä tarjoava ja nuorille laadukasta hoivaa ja kuntoutusta toteuttava, sekä mielekkään arjen rakentaja. VillaNuttu Oy on sitoutunut yhteiskunnallisen yrittäjyyden arvoihin.

Tarkoituksenamme on, että jokaisella meiltä muuttavalla nuorella on lähtiessään taskussa roimasti unelmia, peruskoulun päättötodistus ja toisen asteen koulutuspaikka sekä eväät itsenäiseen ja vastuulliseen elämään yhteiskunnassamme.

- Ydintavoitteenamme on saattaa nuori itsenäiseen elämään ja tukea häntä vastuulliseen aikuisuuteen kasvamisessa.
- Autamme asiakasta löytämään omat voimavaransa ja uskomme, että asiakas on itse oman elämänsä paras asiantuntija. Toimimme avoimessa dialogissa asiakkaan rinnalla. Lisäksi työskentely läheisverkoston kanssa yhteistyössä edesauttaa asiakkaan hoitoa ja kuntoutumista.
- Arvokas arki - Arjesta tehdään arvokasta kokemuksilla omista ja yhteisistä onnistumisista pienissä, tavallisissa arjen asioissa. Hyvä huumori, yhteinen toiminta turvallisten ja kiinteitten aikuiskontaktien kanssa asianmukaisessa ympäristössä vahvistavat lapsen psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista kehitystä sekä yhteisöllisyyden syntymistä.
- Yksilöllinen kuntoutus- on tavoitteellista, perustuen aina asiakas- ja hoitosuunnitelmaan. Ohjaamme ja kuntoutamme asiakkaan löytämään positiivisia kokemuksia ja uusia toimintamalleja
- Läheisverkosto ja perheen jälleen yhdistäminen - Kuntoutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa läheisverkoston osallistumisella on suuri merkitys. Tuemme lapsen ja hänen perheensä välistä

vuorovaikutusta sekä vanhempia heidän vanhemman roolissaan - Tavoitteena perheen jälleen yhdistäminen.

## **TAPA TEHDÄ TÖITÄ - KUVAUS**

- Yksilöllinen Kuntoutus - Hyvä sijoitus ja tavoitteellinen kuntoutus lähtee oikein ja oikea-aikaisesti tehdystä alkuarviosta. Lapsen kuntoutusprosessi aloitetaan kokonaisvaltaisella arviolla. Kuntoutus on tavoitteellista, perustuen aina asiakas- ja hoitosuunnitelmaan. Kuntoutuksessa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, sekä sitä, että lapsi kohdataan persoonana, ei diagnoosin kautta. Diagnoosi otetaan huomioon lapsen kohtaamisessa, mutta sitä ei pidetä toiminnan esteenä. Arjessa keskitytään lapsen voimavaroihin toimivaa puolta vahvistaen. Jokaiselle lapselle etsitään yksilöllisesti työkalut arjen haasteisiin.
- Hoitava arki ja avoin dialogi on tärkein kuntouttava asia
  - Korostetaan asiakkaan omia lähtökohtia ja ohjaajat toimivat dialogissa asiakkaan rinnalla. Dialogissa tärkeitä on vuorovaikutus ja lapsen ja perheen hyväksyminen oman elämänsä asiantuntijoina.
  - Arki on strukturoitua ja lapsilähtöistä mutta aikuisjohtoista ja turvallista.
  - Samana pysyvät turvalliset arkiset struktuurit ja rutiinit; näiden jatkuva toisto luo turvallisuutta lapsen kehittyvään mieleen ja näin rakentaa lapsen psyykettä.
- Terapia - Uskomme eri terapia- ja hoitomuotojen tuomaan itseymmärryksen kasvamiseen sekä kuntoutumiseen. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa osallistua hänelle sopivaan terapiaan sijoituksen ajan.
- Itsetunto - Luomme lapselle ympäristön, jossa hän voi oma aloitteisesti valita omia toimintojaan ja toteuttaa omia ideoitaan, tuntien olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi.
- Keskitytään lapsen kykyihin eikä kykenemättömyyteen, tunnistetaan toiveet ja taidot.

Toiminnallisuudesta ja ratkaisukeskeisyydestä muodostuvat VillaNutun oleelliset toimintaperiaatteet, jotka samalla toimivat näkyvimpinä työmenetelminä.

## ARVOT

Yhteiskunnallisena yrityksenä kaikki toimintamme pohjautuu arvoihin ja yhteiskuntavastuuseen. Vastuu ilmenee työllisyydestä huolehtimisena, yhteiskunnallisen palvelutuotannon turvaamisena sekä lakeja ja sopimuksia noudattavana liiketoimintana.

Annettujen palvelujen tavoitteena on kokonaisvaltaisuus, laadukkuus ja tavoitteellisuus. Kaikessa toiminnassa luoda asiakkaalle kokemus turvallisuudesta, sekä luottamus palvelua tuottavaan henkilökuntaan.

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelulaki.

Villiksen keskeisimmät arvot ovat asiakaslähtöisyys, arjen arvon tunnistaminen, yksilöllisyys, yhteisöllisyys, ratkaisukeskeisyys sekä kaiken elämän kunnioittaminen. Lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä etusija erityiseen suojeluun. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja nähdyksi.

Rakkaus ja rajat; johdonmukaisuus ja välittäminen sekä ymmärretyksi tuleminen ovat asioita, joita jokainen lapsi tarvitsee kasvaakseen ja kehittyäkseen



## TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminnallisuudesta ja ratkaisukeskeisyydestä muodostuvat Villiksen oleelliset toimintaperiaatteet, jotka samalla toimivat näkyvimpinä työmenetelminä. Toiminnallisuus rakentuu lastensuojelulain ensimmäisen pykälän ympärille. 1 §. Lapsen oikeus. Toiminnallisuus voi tapahtua esimerkiksi työtoiminnan, opiskelun, harrastetoiminnan tai vaikkapa seikkailukasvatuksen muodossa. Tavalliset kodinomaiset askareet myös muodostavat tärkeän osan toiminnallisuudesta. Pieneläinten hoito ja hoiva ovat yksi tärkeimmistä harraste- ja työtoiminnoista Villiksessä. Talossa on omat lamppaat, kanit, ja kissat. Jokaisella lapsella on mahdollisuus hankkia itselleen lemmikkieläin, osoittaessaan kyvyn huolehtia lemmikistä. Lisäksi jokaiselle lapselle ja nuorelle tarjotaan mahdollisuus ratsastukseen ja tallilla käyntiin. Uskomme vahvasti eläinten tuomaan positiiviseen terapeuttiseen vaikutukseen.

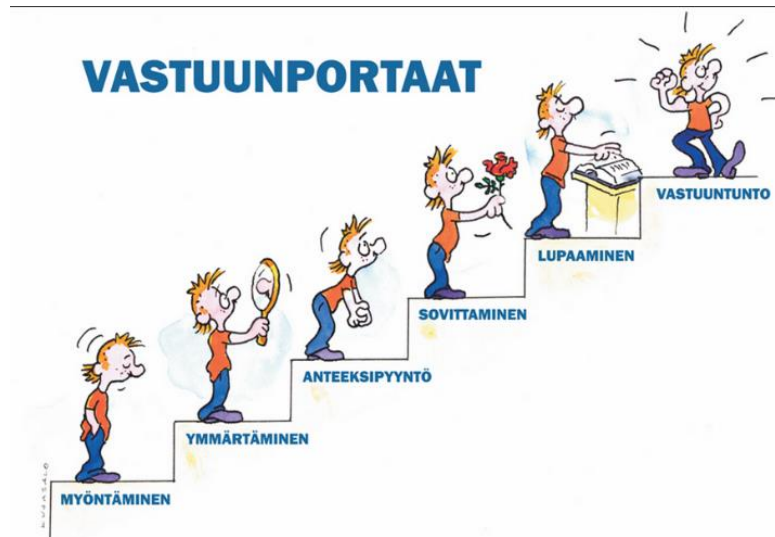
Tyypillisimpiä Villiksen asiakkaiden haasteita:

- Haasteet koulunkäynnissä
- Käytöshäiriöt
- Mielenterveyden häiriöt
- Neuropsykologiset häiriöt
- Asosiaalisuus
- Viiltely
- Ahdistushäiriöt
- Syömishäiriöt
- Pelkotilat
- Unihäiriöt
- Rajattomuus
- Keskittymisvaikeudet
- Sosiaalisten tilanteiden pelko

Me uskomme, että kaavamaiset ja autoritäärisesti määrätyt rangaistukset eivät yleensä auta hillitsemään kiellettyä käyttäytymistä. Päinvastoin monissa tapauksissa tämäntyyppiset rangaistukset jopa lisäävät nuorten uhmakasta käyttäytymistä. Tämän vuoksi olemme valinneet yhdeksi oleelliseksi työtoimintamalliksi Ben Furmanin kehittämän vastuunportaat. Vastuunportaat ovat toimintamalli, jonka avulla voidaan puuttua lasten ja nuorten tekemiin rikkomuksiin ja muihin



vääryksiin. Toimintamallin tarkoitus on ohjata asiakasta ottamaan vastuuta teostaan. Ideana on, että heidän ottaessa vastuun teostaan heidän vastuuntuntonsa kasvaa ja siten todennäköisyys rikkomuksen uusimiseen pienenee.



Lähde: <http://www.kidsskills.org/fin/vastuunportaat/>

#### 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### RISKIENHALLINTA

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Perehdytyskansio, sisältää toimintamallit - ja työturvallisuusohjeet
- Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
- Riskienarviointilomake
- Varautumissuunnitelma tartunta- ja infektioaudit
- Ohjeistus aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta.
- Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma

## - Koulutus- ja hyvinvointisuunnitelma

Henkilöstö on ohjeistettu asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvillä ohjeilla, jotka löytyvät perehdytyskansiosta. Lisäksi henkilöstön ensiaputaitoja ja haastavan asiakkaan kohtaamista pidetään yllä säännöllisillä koulutuksilla.

Työturvallisuusriskiä aiheuttavat haastavasti käyttäytyvät asukkaat ja heidän omaisensa. Riskien arvioinnissa on otettu huomioon aggressiivisesti käyttäytyvät asukkaat. Siihen liittyvien vaaratilanteiden toimintaohjeiden päivytystä ja ennaltaehkäisyn merkitystä korostetaan työyhteisölle. Jokaisella ohjaajalla on velvollisuus ilmoittaa työparilleen sekä päivystäjälle, jos asiakkaan tilanteessa havaitsee muutosta ja on kohonnut riski esimerkiksi rajoitustoimen mahdolliseen käyttöön.

Hyvällä tiedonkululla voidaan ennakoida ja estää ennakoitu vaaratilanne esim. epäilyt että uhkaileva omainen tai alkoholin vaikutuksen alainen omainen tulee VillaNutun alueelle. Päivystäjä vastaa siitä, että jokainen työvuorossa oleva on tietoinen mahdollisesta uhkatilanteesta ja sen edellyttämistä toimintatavoista. Tarvittaessa päivystäjä järjestää lisää henkilökuntaa työvuoroihin.

### **Riskien tunnistaminen**

Yksiköllä on päivystysjärjestelmä. Mahdollisen uhkatilanteen tai riskin ilmetessä asiasta ilmoitetaan puhelimitse/viestillä heti yksikön päivystysvastuussa olevalle. Esihenkilö vastaa riskien hallinnasta.

Yksiköissä kehitetään sisäisiä käytäntöjä ja valvotaan omavalvonnan ja yrityksen asettamien vaatimusten toteutumista sisäisen auditoinnin keinoin, joka toimii palvelun toiminnan arvioinnin, ylläpitämisen ja jatkuvan parantamisen välineenä. Säännöllisin väliajoin toteutettuna se tukee organisaation perustehtävän ja tavoitteiden toteuttamista.

Auditoinnin painopiste on toiminnan olennaisimmissa asioissa (esim. asiakasturvallisuuden toteutuminen) ja kehittämiskohteiden yhteisessä tunnistamisessa. Tärkeitä huomioita ovat myös audittoijien raportoimat toimintojen vahvuudet ja auditointihetkellä kunnossa olleet toimintatavat. Niitä vahvistamalla ja kehityskohteita korjaamalla yksikkö vahvistaa osaamistaan. Auditointi on tehokas väline myös parhaiden käytäntöjen jakamiseen, tavoitteiden realistisuuden peilaamiseen ja olemassa olevien toimintatapojen kyseenalaistamiseen.

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Liite 1. sisältää ohjeistuksen, mistä syystä ja miten epäkohtailmoitus tehdään.

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

Ilmoitettavat havaitut epäkohdat ja tapahtumat kuten läheltä piti-tilanteet, henkilöstön tapaturmat, vaara- ja uhkatilanteet ilmoitetaan välittömästi päivystäjälle, sekä sähköpostitse vastuuhjaajalle ja toimitusjohtajalle jatkokäsittelyä varten. Päivystäjä arvioi välittömästi tilanteen ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Vaaratilanteet liittyen asiakasturvallisuuteen, johon kuuluvat mm hoidon toteuttamisessa kuuluvat vaaratilanteet ilmoitetaan kirjallisena päivystäjälle, sekä vastaavalle ohjaajalle.

Mikäli riski liittyy asiakkaaseen, arvioidaan asiakkaan tilannetta uudelleen ja konsultoidaan asiakkaan asioista vastaavaa viranomaista.

Kaikista työssä sattuneista tilanteista, missä asiakas on käyttäytynyt väkivaltaisesti, täytetään erillinen henkilöturvallisuus- ja uhkatilanelomake (Liite2. Haitta- ja vaaratapahtuma ilmoitus) (Työturvallisuuslaki 738/2002).

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä vastaavalle ohjaajalle ja vastaavan ohjaajan on tehtävä ilmoitus toimitusjohtajalle.

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

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

Haitta- ja läheltä piti- tapahtumat dokumentoidaan ja asia käsitellään suullisesti esimiehen kanssa. Tarvittavat toimenpiteet tehdään viivyttämättä. Mikäli haittatapahtuman osallisena on asiakas, osallistuu hän asian läpikäymiseen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan.

Ilmoitettavat havaitut epäkohdat ja tapahtumat kuten läheltä piti tilanteet, henkilöstön tapaturma-, vaara- ja uhkatilanteet ilmoitetaan välittömästi vastaavalle ohjaajalle jatkokäsittelyä varten.

Uhka- ja vaaratilanteen jälkeen arvioidaan jälkipuinnin tarve ja ollaan tarvittaessa yhteydessä kriisikeskukseen tai työnohjaajaan. Työssä tapahtuneiden uhka- ja vaaratilanteiden (tapaturmavaarat yms.) jälkeen voidaan järjestää työyhteisölle tai yksittäiselle työntekijälle jälkipuinti tapahtuneesta (ylimääräinen työnohjaus tai EMDR-terapeutin tapaaminen). Tarvittaessa työyhteisön kokouksessa ja/tai työnohjauksessa työntekijöille annetaan tilaisuus pohtia, mikä johti asiakkaan aggressiiviseen käyttäytymiseen ja vaaratilanteeseen ja miten sen olisi voinut ehkäistä. Yhteisen keskustelun pohjalta voidaan muuttaa toimintatapoja, jotta vastaavanlaisia uhka- ja vaaratilanteita voitaisiin tulevaisuudessa välttää.

### **Korjaavat toimenpiteet**

#### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Yksikkö pitää yllä erillistä tiedostoa, johon lisätään kaikki todetut haittatapahtumat ja epäkohtien korjaamiseen liittyvät toimenpiteet/vastuuhenkilöt. Laatupoikkeamin juurisyyt selvitetään ja mietitään työryhmän kanssa tarvittavat muutokset. Henkilökunta osallistuu työn kehittämiseen ja riskienhallintaan. Mikäli henkilökunta ei ole paikalla päätöstä tehdessä, tiedotetaan henkilökuntaa sähköisesti ja suullisesti seuraavaan työvuoroon mennessä.

Sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa ja muita yhteistyötahoille kirjallisesti.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, jossa määritetty päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskeva suunnitelma. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään asiakassuunnitelman pohjalta. Asiakas ja hänen omaisensa osallistuvat suunnitelman tekoon. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa. Toteutumista seurataan viikoittain lyhyen aikavälin tavoitteiden osalta, pitemmän aikavälin tavoitteiden osalta 1kk-6kk välein

Hoito- ja kasvatussuunnitelman sisältöön pyydetään henkilöstön mielipiteitä asiakkaan hoidon- ja kasvatuksen osalta. Päivitetystä hoito- ja kasvatussuunnitelmasta informoidaan henkilöstöä kuukausipalaverissa ja sähköisen raportointityökalun kautta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

### **Asiakkaan kohtelu**

Villis yksikön lähtökohtana on tuottaa yhteiskunnallisesti merkittävää laadukasta lastensuojelu palvelua. Jokaisella asiakkaalla tulee olla tunne, että häntä arvostetaan ja asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi. Asiakas kohdataan ja häntä kohdellaan eettisten ohjeiden, sekä voimassa olevan lastensuojelulain mukaisesti. Henkilökunnan säännöllinen koulutus ja työnohjaus edesauttavat asiakkaan asiallista kohtelua. Epäasiallista kohtelua havainnut työntekijä on velvollinen puuttumaan asiaan ottamalla sen puheeksi ja ilmoittamalla asiasta esihenkilölle. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta voi seurata henkilökunnalle työnjohdollisia seuraamuksia. Asiakkaan kohteluun liittyvät ohjeistukset löytyvät VillaNutun perehdytyskansioista, jossa on muun muassa ohjeistus tasapuolisesta kohtelusta, kuinka asiakas kohdataan yksilönä sekä asiakkaan vapaudesta yhteydenpitoon, perheen

tapaamiseen. Yksityisyys turvataan omalla huoneella ja asiakkaan sekä ohjaajan keskinäisillä keskusteluilla.

Ohjaajilla on vaitiolovelvollisuus, jolloin toisen asiakkaan asioista ei puhuta myöskään muille asiakkaille. Kasvatuksellisissa tilanteissa asiakasta rohkaistaan käyttämään itsemääräämisoikeuttaan, asiakasta tuetaan ja rohkaistaan osallistumaan hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

Asiakkaalla on aina oikeus olla yhteydessä hänen asioistaan vastaavaan sosiaalityöntekijään.

Yksityisyys turvataan omalla huoneella ja asiakkaan sekä ohjaajan keskinäisillä keskusteluilla. Ohjaajilla on vaitiolovelvollisuus, jolloin toisen asiakkaan asioista ei puhuta myöskään muille asiakkaille. Kasvatuksellisissa tilanteissa asiakasta rohkaistaan käyttämään itsemääräämisoikeuttaan, asiakasta tuetaan ja rohkaistaan osallistumaan hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Viikoittaisessa yhteisökokouksissa jokaisen nuoren mielipidettä kuunnellaan, määritettäessä tulevan viikon yhteisiä tapahtumia.

Lastensuojelu asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Kasvatusperiaatteet ja rajoitustoimenpiteet on selkeästi erotettu toisistaan. Rajoitteita ei käytetä koskaan ilman riittäviä perusteita. Rajoitustoimenpiteistä käytetään aina lievintä mahdollista. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa kiireellisesti sijoitettuihin ja huostaanotettuihin asiakkaisiin. Rajoitustoimenpiteitä käytetään lastensuojelulain luvun 11 mukaisesti. Ohjeistus rajoitustoimenpiteistä ja kirjaamisesta löytyy VillaNutun perehdytyskansiosta.

Ratkaisukeskeisyydellä ja dialogisuudella, sekä asiakkaan kuulemisella ja yhdessä etsityllä ratkaisulla pyritään vähentämään rajoitteiden käyttöä.

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

- Yhteydenpidon rajoittaminen
- Aineiden ja esineiden haltuunotto
- Henkilötarkastus
- Henkilökatsastus
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen
- Kiinnipitäminen
- Liikkumisvapauden rajoittaminen
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen
- Eristäminen

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaan kokiessa tullessa kohdelluksi epäasiallisesti tai loukkaavasti ohjaajan tai toisen asiakkaan toimesta pyritään avoimeen dialogiin ja anteeksipyyntöön sekä anteeksiantoon.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään mahdollisimman pian. Mikäli asiakas antaa työntekijälle suoraa palautetta, asiasta keskustellaan heti

tilanteessa. Asiakasta ohjeistetaan tarvittaessa olemaan yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään. Tarvittaessa järjestetään keskusteluaika epäasiallista kohtelua kokeneelle asiakkaalle tai läheiselle ja tilanteessa olleelle työntekijälle.

Asiakkaan kokiessa tullessa kohdelluksi epäasiallisesti tai loukkaavasti ohjaajan tai toisen asiakkaan toimesta pyritään avoimeen dialogiin ja anteeksipyyntöön sekä anteeksiantoon.

Ohjaajat ovat velvollisia huomauttamaan toista työntekijää, jos havaitsevat epäasiallista kohtelua asiakkaita kohtaan. Ohjaajat ovat myös velvollisia tiedottamaan asiasta työntekijän esimiestä. Epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa käydään ammatillisuuskeskustelu.

Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja omaisten kanssa. Vuorossa oleva päivystäjä tai asiakkaan omaohjaaja ottaa yhteyttä asiakkaan omaisiin ja sosiaalityöntekijään riippuen haittatapahtuman asteesta.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Asiakaspalautteet kerätään kerran vuodessa, sekä aina asiakkuuden loppuessa kirjallisella palautekyselyllä tai käyttäen webropol-sähköistä kyselyä. Asiakkaan sijoituksen aikana sekä sijoituksen loppuessa asiakkaalta kysytään palautetta tapahtuneeseen palvelutapahtumaan.

Palautteet ja arvioinnit dokumentoidaan ja niiden analysoinnin perusteella toimintaa kehitetään tarvittaessa. Asiakaspalautteet, sekä kerätyt asiakastytyväisyyskyselyt käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja johtoryhmässä ja sen mukaan toimintaa voidaan muuttaa asiakaslähtöisemmäksi.



Asiakkaiden ja heidän perheiden sekä läheisten huomioon ottaminen on tärkeä osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvähoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille on systemaattisesti ja eritavoin kerätty palaute tärkeä saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkailta hyvä palautteen ja toiveiden kertomisen ajankohta on kerran viikossa pidettävä yhteiskokous, jolloin voi kertoa omia toiveita asumisen ja palvelujen suhteen.

Lisäksi asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta halutessaan myös asiakassuunnitelmapalaverissa tai olla yhteydessä suoraan VillaNuttuun puhelimitse tai sähköpostitse osoitteeseen [villilis@villanuttu.fi](mailto:villilis@villanuttu.fi).

Palautteet ja arvioinnit dokumentoidaan ja niiden analysoinnin perusteella toimintaa kehitetään tarvittaessa. Asiakaspalautteet, sekä kerätyt asiakastytyväisyyskyselyt käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja johtoryhmässä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

**Villis-yksikön muistutuksen vastaanottaja:** Helena Kangas, Vastuuohjaaja,

[helena.kangas@villanuttu.fi](mailto:helena.kangas@villanuttu.fi), 0401613919

**Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

Mirva Makkonen, puh. [044 703 4115](tel:0447034115), [mirva.makkonen@pohde.fi](mailto:mirva.makkonen@pohde.fi)

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiamies/>

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:**

Kuluttajaneuvonta (valtakunnallinen) puh. 0215053050, [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

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

Asiakkuuden alkaessa asiakkaan kanssa käydään läpi työn sisältö, sekä hänen oikeusturvansa, sekä tavat, joilla voi reklamoida palvelun laadusta. Yksikön kansioista löytyy ohjeistus siitä, miten asiakas voi tehdä muistutuksen, kantelun tai reklamaation sosiaalihuollon palvelun sisällöstä.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä muuttamalla toimintatapoja.

Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään vastaavan ohjaajan toimesta ja hän on velvollinen informoimaan näistä välittömästi VillaNuttu Oy:n johtoryhmälle. Näistä informoidaan henkilöstöä välittömästi ja tarvittaessa johtoryhmä kokoontuu miettimään kiireellistä toimintamallin muutosta. Toimitusjohtaja tiedottaa asiasta myös VillaNutun hallitusta. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 7 vuorokautta. Kirjalliset vastaukset perusteluineen, sekä mahdollisten toimenpiteiden kuvaus lähetetään muistutuksen tekijälle 1–4 viikon sisällä muistutuksen vastaanottamisesta. Toimenpiteiden muutoksista tehdään raportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 7 vrk. Kirjalliset vastaukset perusteluineen, sekä mahdollisten toimenpiteiden kuvaus lähetetään muistutuksen tekijälle 1–4 viikon sisällä muistutuksen vastaanottamisesta. Toimenpiteiden muutoksista tehdään raportti.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

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

Jokaiselle päivällä on ennalta suunniteltu päiväohjelma, jossa on aika varattu koulutehtäville, ulkoilulle sekä harrastustoiminnalle. Villiksessä on viikoittainen liikuntapäivä, jolloin osallistutaan ennalta suunniteltuun liikuntatapahtumaan. Torstaisin he, joilla ei ole aikuisjohtoista harrastusta käyvät ratsastamassa tai lenkkeilemässä. Jokaiselta asiakkaalta vaaditaan yhtä harrastustoimintaa viikoittain. Viriketoimintaa järjestetään tilanteen ja asiakkaan iän ja kunnan mukaan. Villiksessä järjestetään asiakkaille ART-ryhmä toimintaa.

Villiksessä pyritään varmistamaan, että lapsi kokee fyysisesti olevansa turvassa. Villiksessä käytetään rajoituksia ja valvontaa harkitusti lakien ja asetusten mukaisesti. Lapselle on tärkeää opettaa asettamaan itselleen sopivat käyttäytymisen rajat sekä ottamaan itse vastuuta teoistaan. Lapselle on hyvä opettaa ja terävöittää, että valvonnan ja rajojen asettamisen tarkoituksena on rakentaa myönteinen suhde lapseen ja niiden tarkoituksena on tukea ja auttaa lasta integroitumaan ympäröivään yhteiskuntaamme eikä niiden tarkoituksena ole rankaista lasta. Käytämme Ben Furmanin kehittämää vastuunportaat toimintamallia, jolla ohjataan asiakas ottamaan vastuuta teostaan. Jokaisella lapsella on omisvihko, johon kirjataan yhdessä tehtyjä sopimuksia, jotka liittyvät osaltaan asiakkaan tilanteen edistämiseen.

Lapsen arkielämän tarpeista ja säännöllisyydestä huolehditaan niin, että lapsi oppii osallistumalla ottamaan vastuuta, joka hänen ikätasolleen on sopivaa.

Näitä asioita ovat esimerkiksi:

- ravitsevat ja terveelliset ruokailutottumukset
- vaatetuksen asianmukaisuus
- annetaan sopivasti virikkeitä, riittävää lepoa unohtamatta

- puhtauden, terveyden sekä riittävän ulkoilun ja liikunnan riittävydestä huolehtiminen
- taloudellisuuden ja vastuullisen rahankäytön opettaminen
- sosiaaliset- ja vuorovaikutustaidot

Sijaishuoltopaikalla on tärkeä rooli lapsen koulunkäynnissä. Lasta tuetaan koulunkäynnissä ja sen tuomissa haasteissa. Jotta tukeminen ja koulumenestyksen turvaaminen voidaan taata, on tärkeää, että lapselle nimetty omaohjaaja vastaa lapsen koulunkäynnistä. Koulupäivien jälkeen läksyt tehdään yksikön läksyparkissa, jossa korostuu yhdessä oppiminen ja yhteisöllisyys. Ohjaaja opastaa tarvittaessa, sekä tarkistaa tehdyt läksyt. Kokeen lähestyessä ohjaaja ja lapsi tekevät tarvittaessa yhdessä lukusuunnitelman tulevaa koetta varten. Uuden asiakkaan tullessa VillaNuttuun opettaja kartoittaa tarvittaessa oppilaan koulunkäyntitaitoja ennen kouluun siirtymistä, sekä etsii yhdessä lapsen kanssa tapoja oppia.

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

Tavoitetta asetettaessa määritetään myös seurantaväli. Voi olla tavoitteita, joita seurataan päivittäin, viikoittain tai harvemmin. Tavoitteen seurannan tiheys riippuu myös tavoitteesta. Tavoitteita seurataan asiakkaan kanssa myös omaohjauskeskustelujen yhteydessä, sekä kuukausittain kuukausiraportin teon yhteydessä.

### **Ravitsemus**

Ruokalistat suunnitellaan VillaNutussa kuukauden jaksoissa, jolloin ruokalistaista tulee monipuolisia ja ravitsemuksellisesti riittäviä. Ruokalistojen suunnittelussa otetaan huomioon Valtion ravitsemussuosituksen. Asukkaiden mieltymykset ja toiveet otetaan huomioon, kun suunnitellaan ruokalista, joka lauantai on muksut kokkaa-päivä, jolloin valmistetaan yhdessä lasten kanssa heidän toivomaansa ruokaa. Ruuan valmistuksessa huomioidaan myös asukkaiden erityistarpeet kuten allergiat ja kulttuuriset rajoitteet.

Ruokatalouden toiminta hoidetaan omana toimintana. Ruoka valmistetaan itse. Ruokahuollosta vastaavat henkilöt valmistavat ennalta suunnitellun ruokalistan mukaan tarjottavat ateriat ja välipalat. Myös asukkaat saavat osallistuvat ruuan tekemiseen yhdessä ohjaajan kanssa. Asukkaiden ruoka ajat ovat aamupala klo 6:30- 8:00, lounas klo 11:30, välipala klo 14:00, päivällinen klo 16:30 ja iltapala 19.30- 20:30. Yöaikainen paasto ei ylitä yli 11 tuntia.

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan ja aterioiden yhteydessä varmistaen, että asiakas nauttii riittävän määrän monipuolista ruokaa aterioinnin yhteydessä. Asiakkaiden painoa tarkkaillaan silmä määräisesti sekä tarvittaessa punnitsemalla ja kirjaamalla tulokset asiakkaan tietoihin. Niillä asiakkailla, joiden syöminen tai nesteen juominen on liian vähäistä, ruokailua seurataan jatkuvasti päivittäin kirjaamalla siitä asiakkaan päiväseurantaan. Tarvittaessa myös asiakas itse pitää ruokapäiväkirjaa.

### **Hygieniakäytännöt**

VillaNutussa noudatetaan lakisääteisiä hygieniaosaamisasetuksen vaatimusta ja työntekijöillä tulee olla voimassa oleva hygieniapassi. Hygienia-käytännöt on ohjeistettu VillaNutun hygieniaohjeissa, jotka löytyvät perehdytyskansioista. Niissä korostetaan käsihygienian merkitystä sekä käsitellään epidemioiden-menettelytapaohjeet. Ohjeet liinavaatehuollosta ja jätteiden käsittelystä on kirjattu hygieniaohjeisiin.

Vastuu Villanutun siivous, jäte- ja pyykkihuollosta on talon siistijällä sekä vuorossa olevilla ohjaajilla.

Tämän lisäksi jokainen asiakas siivoaa ohjaajan avustuksella oman huoneensa viikoittain; maanantaisin on isosiivous, johon kuuluu oman huoneen järjestys, luuttuaminen, imurointi ja pölyjenpyyhintä. Asiakkailla on lisäksi omat pienet vastuunalueensa yleisten tilojen viihtyvyydestä. Torstaisin on pikkusiivous, jolloin asukas järjestelee oman huoneensa tavarat oikeille paikoille, sekä poistaa näkyvät roskat huoneestaan. Jokaisella asiakkaalla on pyykkipäivä, jolloin ohjaajan avustuksella opetellaan pyykinpesua.

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

Perehdytysoppaassa, sekä hygieeniasuunnitelmassa on määritetty puhtaanapidon ja pyykkihuollon ohjeistus, sekä seuranta.

**Infektioiden torjunta**

Henkilökuntaa on ohjeistettu, miten toimitaan arjessa infektioita ennaltaehkäisevästi. Huolehdimme hyvästä käsihygieniasta niin Villiksessä ollessa kuin yksikköön tullessa. Opastamme myös asiakkaita huolehtimaan käsi hygieniasta ja käsihuuhteen käytöstä. Infektion torjunnasta on myös koko henkilökunnan saatavilla kirjallinen ohjeistus.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Terveyttä edistetään huolehtimalla perushygieniasta, hammaspesusta, riittävästä liikunnasta sekä kokonaisvaltaisesta psykososiaalisesta tuesta. Asiakkaat voivat käydä kunnan terveysasemalla ja hammashoitolassa. Asiakkaat kuuluvat kouluterveyden hoidon piiriin, jossa on säännölliset terveystarkastukset. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativassa tilanteessa käytetään kunnan päivystystä tai yksityistä lääkäriasemaa. Henkeä uhkaavissa tilanteissa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen, sekä ilmoitetaan asiasta heti päivystäjälle.

**Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Tuetaan ja ohjataan säännölliseen omahoitoon. Omaohjaaja tarvittaessa mukana lääkäreiden seurantakäynneillä.

**Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Asiakkaiden omat hoitavat lääkärit ja kouluterveydenhoito sekä neuvola.

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja tarkistetaan vuosittain. Päivitetyn lääkehoitosuunnitelman on tarkastanut laillistettu lääkäri.

### **Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Helena Kangas, psykiatrinen sairaanhoitaja (YAMK)

### **Monialainen yhteistyö**

Villiksessä tehdään moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi lääkäri, terapeutit. Tarvittavat potilasasiakirjat tilataan sijaishuoltoyksikköön huoltajan suostumuksella perusterveydenhuollosta tai erikoissairaanhoidosta. Asiakkaan tilasta sekä hoidon tarpeesta informoidaan tarvittaessa verkostoon kuuluvia hoitotahoja, yhteistyössä asiakkaan ja perheen kanssa. Nuoren sosiaalityöntekijä on mukana palaverissa. Sijaishuoltoyksikkö tiedottaa lapsen sosiaalityöntekijää jonka tulee olla koko aikaisesti tietoinen nuoren tilanteesta.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Eri osa-alueille on vastuuhenkilöt: esim autot, piha, talon kunnossapito ym. Jokaisella ohjaajalla on velvollisuus informoida havaituista kehityskohteista vastuuhenkilöille.

VillaNutulla on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselitys. Ohjeistoa päivitetään aina viranomaismääräysten tai oman toiminnan muuttuessa. Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain. Tilojen ja piha-alueiden kunnossapidosta huolehditaan heti puutteiden havaittua.

Lapsen karatessa yksiköstä asiasta tehdään välittömästi ilmoitus sosiaaliviranomaiselle, tarvittaessa sosiaalitoimi tekee virka-apu pyynnön poliisille. Yksiköstä aloitetaan lapsen etsinnät välittömästi havaitessamme lapsen karkaamisen.

## Henkilöstö

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

Yksikkö noudattaa lastensuojelulain sekä puitesopimuksen mukaista henkilöstömitoitusta. VillaNutussa työskentelee sekä miehiä että naisia. Yli 50% henkilöstöstä on vähintään AMK- tutkinnon suorittaneita. VillaNutussa työskentelee terveydenhoitaja, sosionomeja, psykiatrisia sairaanhoitajia, lähihoitajia, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajia.

Henkilöstövoimavarojen riittävydestä huolehditaan riittävällä työvuorokohtaisella resurssoinnilla. Työvuorolistojen julkaisun jälkeen riittävästä resurssoinnista vastaa päivystäjä, joka on velvollinen sijaistamaan itse, jos henkilöstömäärä ei ole työvuorossa riittävä.

Henkilöstön voimavaroja tuetaan järjestämällä säännöllistä työnohjausta. Työnohjaus on tärkeä työyhteisön työväline, jolla autetaan työntekijää toimimaan ammatillisesti hankalissakin tilanteissa. Villanutussa koko henkilökunta kokoontuu ryhmätyönohjaukseen kerran kuukaudessa. Työnohjauksesta vastaa työyhteisön ulkopuolinen työnohjaaja.

Vähintään kerran kuukaudessa tai tarpeen vaatiessa useammankin järjestetään edelleen työyhteisön sisäisten asioiden kokous, jossa tiedotetaan koko henkilöstöä koskevat asiat ja käsitellään kehitettäviä asioita. Lisäksi VillaNutussa toimii erilaisia kehittämistiimejä, jotka muodostetaan aina moniammatillisesti, jotta prosessit arvioidaan ja kehitetään riittävän laajalaisesti.

VillaNutussa työterveyshuolto on järjestetty Työterveyshuoltolain 21.12.2001/1383 määräämälle tasolle. Sairauspoissaolojen tilastointi tapahtuu käytettävän työvuorosuunnitteluohjelman kautta.



Toimitusjohtaja seuraa poissaoloja ja tarvittaessa ohjaa työntekijän työterveyshuoltoon, jos poissaoloja kertyy hälyttävän paljon. Tämän tarkoituksena on varhainen puuttuminen ja työntekijän työhyvinvoinnin turvaaminen.

Ulkoilu- ja virkistyspäivät henkilökunnalle ovat osa työhyvinvointia. Virkistäytymispäiviä vietetään syksyllä. Virkistäytymisellä tuetaan henkilöstön jaksamista ja autetaan heitä irrottautumaan työstä.

Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon riittävä lepo sekä henkilöstömäärän vuorokohtainen riittävyys. Joustavalla työvuorosuunnittelulla huomioon ottaen henkilökunnan toiveet työvuorojensa suhteen ja näin tuetaan henkilökunnan jaksamista. Työvuoron vastuualueet määritellään päivittäin. Henkilöstöllä on oikeus soittaa työvuoron päätyttyä päivystäjälle, jolle tarvittaessa voi käydä läpi työvuorossa nousseita ajatuksia ja tunteita.

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

Vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu lähiesiemiestyö, sekä työnkoordinointi ja valvonta. Työtehtävät ja vastuut on määritetty läpi organisaation. Perustyötä tekevillä ohjaajilla on myös vastuu asiakas-kohtaisista lausunnoista, palavereihin osallistumisesta sekä työn organisoinnista.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

VillaNuttuun voi lähettää avoimen hakemuksen sähköpostitse. Henkilökuntaa rekrytoitaessa julkaisemme tarvittaessa valtakunnallisessa sanomalehdessä tai eri sähköisiä rekrytointikanavia käyttäen työnhakuilmoituksen. Työhakemuksen lähettäneille ilmoitetaan sovitun ajan sisällä rekrytoinnin jatkotoimenpiteistä. Haastatteluun edenneet haastatellaan VillaNutun rekrytointi haastattelu-pohjaa käyttäen. Haastattelutilanteessa pyritään antamaan työnhakijalla mahdollisimman realistinen kuva VillaNutun toimintatavoista ja arvoista.

Valittu työntekijä kutsutaan myös tutustumaan VillaNutun toimintaan yhden iltavuoron ajan, jotta hakija näkee työympäristöä käytännön arjessa. Hakijan ottaessa tarjotun paikan vastaan allekirjoitetaan työsopimus aina kahtena kappaleena.

Työsuhteeseen valittavien työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkintotodistuksista. Lisäksi jokainen työsuhteeseen valittu työntekijä toimittaa ajantasaisen (alle 3-kk vanhan) rikosrekisteriotteen VillaNutulle. Jos työnhakijalla on suosittelijoita, olemme yhteydessä suosituk- sen antajaan.

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

Uuden työntekijän perehdytyksestä on vastuussa vastuuhjaaja, joka nimeää perehdyttäjän uudelle työntekijälle. Perehdytyksen tukena käytetään perehdytyksen tarkistuslistaa, johon uusi työntekijä allekirjoittaa perehdytyksen eri osa-alueiden toteutumisen. Uusi työntekijä työskentelee ensimmäisen kahden viikon ajan tutorinsa työparina saaden näin työhönsä tukea ja opastusta. Ensimmäisessä työvuorossa uuden työntekijän kanssa käydään läpi perehdytysuunnitelma, tietosuojakäytännöt sekä VillaNutun laatukäsikirja, perehdytyskansion ja omavalvontasuunnitelma.

Opiskelijan ohjausta varten käytetään samaa perehdytyskansioita. Lisäksi opiskelija toimii koko harjoittelunsa ajan VillaNutussa nimetyn tutorohjaajansa kanssa.

Täydennyskoulutustarvetta arvioidaan vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. VillaNuttu täydennys kouluttaa työntekijöitä aktiivisesti järjestämällä työyhteisön yhteisiä koulutuspäiviä, sekä tukee henkilöstön osallistumista yksiköllisiin koulutuskokonaisuuksiin.

### **Toimitilat**

Villiksessä on yhteensä 10 makuuhuonetta. Huoneiden koko vaihtelee 12 - 20 m<sup>2</sup>. Jokaisella lapsella ja nuorella on oikeus sisustaa huoneensa haluamallansa tavalla. Asiakkaiden omissa

huoneissa on vähintään sänky, koulupöytä, hyllykkö sekä vaatekaappi. Naisille ja miehille on erilliset saniteettitilat.

Yksikössä on itsenäistymistä harjoitteleville asiakkaille oman huoneen lisäksi käytössä oma keittiö, wc sekä peseytymistila. Asukkaiden omaisten vierailuja tai yöpymisiä voidaan järjestää yksikön yhteydessä sijaitsevassa kaksiossa.

Yksikössä on omat keittiö- ja oleskelutilat, sekä kodinhoitohuone, pesuhuone ja saunatilat. Yksikön tilat on rakennettu kodinomaisesti, jolla pyritään luomaan lasten arjesta mahdollisimman normaalia sekä ehkäisemään laitostumista. Olohuone on yhteistä oleskelua varten, jossa voidaan järjestää muun muassa elokuva- ja karaokeiltoja, pelata pingistä sekä muita pelejä.

Yksikkö on kodinomainen, jossa arjen yhteisöllisyys antaa myös mahdollisuuden nuorten yksityisyyteen ja nuorilla on mahdollisuus oppia kanssakäymistä useiden ihmisten kanssa. Arjen toiminnot tekevät nuorista osallisia, vastuullisia ja opettavat heille tarvittavia taitoja. Nuoret ja aikuiset löytävät arjessa yhteisesti jaettua ymmärrystä. Tämän lisäksi nuorilla on yksilöllisiä mieltymyksiä, jotka otetaan arjessa huomioon.

Yksikön tilat antavat mahdollisuuden ohjaajien ja asukkaiden kanssakäymiseen keskenään, ohjaaja on aina helposti tavoitettavissa. Yksikön olohuone ja keittiötila mahdollistavat luontevat ja huomaamattomien kohtaamisten synnyn lasten ja aikuisten välillä. Oman huoneen oven sulkeminen toimii yksityisyyden symbolina.

### **Teknologiset ratkaisut**

Yksikössä on käytössä valvontakamerat, jotka on sijoitettu yleisten tilojen käytävälle. Valvontakamerat eivät ole tallentavat. Kulunvalvonnasta vastaa paikalla oleva ohjaaja, sekä ovihälyttimet yöaikaan, joista tulee ilmoitus talon matkapuhelimeen. Työntekijöille on turvanappi. Ilta- ja yöaikaan ulko-ovet ovat lukittu ja yövuorossa olevan ohjaaja suorittaa tarkastuskierroksia kiinteistössä.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Yksikössä ei ole apuvälineitä/terveydenhuollon laitteita.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

VillaNutun työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasana sekä erikseen määritellyt käyttöoikeudet tietokoneelle ja Nappula-järjestelmään. Kaikki VillaNutun tietokoneet on yhdistetty VillaNutun sisäiseen verkkoon ja järjestelmä on suojattu riittävin turvatoimin niin ettei ulkopuoliset pääse asiakastietoihin käsiksi. Turvallisesta sähköpostin käytöstä on kirjallinen ohjeistus perehdytyskansiossa. VillaNutun sähköpostijärjestelmä on suojattu.

VillaNutussa noudatetaan lain mukaista ohjeistusta käsitellä ja kirjata asiakastietoja huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. VillaNutussa noudatetaan asiakastietojen kirjaamisen, käsittelyn ja salassapidon suhteen seuraavia lakeja: Henkilötietolaki (523/1999), laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015 sekä Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Lisäksi henkilökuntaa muistutetaan säännöllisesti näistä ohjeistuksista.

Asukkaista on VillaNutun Asiakasrekisteriseloste. Perehdytyskansioista löytyy tietoa henkilötietojen käsittelystä ja rekisteröidyn oikeuksista. Tietojen säilyttämiseen ja arkistointiin sovelletaan palvelua ostavan hyvinvointialueen arkistonmuodostamissuunnitelmaa ja nämä sovitaan toimeksiantosopimuksessa.

Asiakasrekisteriin kirjataan vain oikeelliseksi todennettuja tietoja, jotka ovat tarpeellisia asiakkaalle annettavaan palveluun liittyen. Asiakastietoja ovat muun muassa: asiakassuunnitelma, hoito

ja kasvatussuunnitelma, asiakkaan päiväseuranta, lääkärintodistusjäljennökset ja potilaskertomukset.

Asiakastiedot säilytetään lukitussa toimistohuoneessa ja erikseen lukittavassa kaapissa. Sähköisessä muodossa olevat asiakastiedot on tallennettu Nappula-järjestelmään, johon on käyttöoikeus vain yksikön työntekijöillä.

Perehdytyksessä käydään heti ensimmäisenä päivänä läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:**

Ville Gynther, [ville.gynther@villanuttu.fi](mailto:ville.gynther@villanuttu.fi), 0442384655

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä

Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Villis-yksikön omavalvontasuunnitelman seuranta ohjaa VillaNuttu Oy:n omavalvontaohjelma.

Omavalvontaohjelmaan on määritetty vuosittain suoritettavat omavalvonnan toiminnot ja riskien arvioinnit.

Omavalvontaohjelma lisätään näkyville yrityksen julkiseen tietoverkkoon vuoden 2024 loppuun mennessä.

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

Paikka ja päiväys: Paavolassa 10.2.2024

Allekirjoitus: 

Helena Kangas

## LIITE 1 EPÄKOHTAILMOITUS

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan esimiehen on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin mitään vastatoimia.

Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö kuntaan ja/tai aluehallintovirastoon.

**OHJE:** Asiakastietoja ei laiteta lomakkeeseen, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asiakkaasta on kyse. Ilmoittaja tekee tarvittavat kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.

**Ilmoittaja:**

**Tapahtuma-aika, paikka:**

**Paikalla olleet työntekijät:**

**Kuvaus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:**

## LIITE 2. HAITTA- JA VAARATAPAHTUMA ILMOITUS

Tapahtuma-aika pvm/klo:

Tapahtumapaikka:

Kerro mitä ja miten tapahtui ja mitkä olivat seuraukset:

Kerro oma näkemyksesi, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää:

Jos haluat ilmoitukseesi vastauksen, anna yhteystietosi:

Ilmoittajan yhteystiedot:



### LIITE 3 MUISTUTUKSEN TEKEMINEN

Yksikön tuottamaan palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen vastaavalle johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ennen muistutuksen tekemistä kannattaa yrittää selvittää asia asiakkaan palvelua tuottavien henkilöiden kanssa.

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Yksikön tai viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa (1-4viikkoa) perusteluineen ja tuotava esille, mitä toimenpiteitä on lähdetty tekemään.

Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Liitteessä 4. Muistutuslomake, jota käyttäen muistutuksen voi tehdä.

LIITE 4 MUISTUTUSLOMAKE

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukainen muistutus

<b>Asiakkaan henkilötiedot</b>	Sukunimi, etunimet (puhuttelunimi alleviivataan)	Henkilötunnus
	Osoite	
	Postinumero ja -toimipaikka	Puhelin
	Alaikäisen huoltaja/edunvalvoja ja hänen osoitteensa _____ _____	
<b>Muistutuksen tekijä</b> (jos muu kuin asiakas)	Nimi	
	Osoite	
	Postinumero ja -toimipaikka	Puhelin
<b>Muistutuksen kohde</b>	Toimintayksikkö	
	Tapahtuma-aika	
	Ketä/mitä muistutus koskee (esim. nimi ja virka-asema) _____ _____	

<b>Ta- pah- tu- man</b> ku- vaus (tar- vit- ta- essa eri liit- teell ä)  <input type="checkbox"/> ks. liite	
<b>Mui- stu- tuk- sen aihe</b>	Mistä asiasta halutaan muistuttaa? <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

<b>Vaatimukset asian suhteen</b>	Ehdotukset asiantilan korjaamiseksi <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--------------------------------------	--

	<hr/> <hr/>
<b>Päiväys ja allekirjoitus</b>	<hr/> <hr/>
<b>Asiakkaan suostumus ja päiväys</b>	<p>Suostun siihen, että sosiaalihuollon viranomainen tai muu sosiaalipalvelun järjestäjä sekä terveydenhoitotoimintaa harjoittavat saavat antaa ne asiakkuuttani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä asiakirjasalaisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty. Samalla suostun, että muistutusasiakirjat ja vastaus voidaan antaa tiedoksi sosiaaliamiehelle.</p> <hr/> <p>_____</p> <p>Päiväys                      Asiakkaan allekirjoitus                      Nimenselvennys</p>

**Muistutuksen perusteella annettu vastaus (tarvittaessa eri liitteellä)**

ks. liite

<b>Vastauksen antaja</b>	<b>Nimi</b>	<b>Virka-asema</b>
<b>Vastaus perusteluineen</b>	<hr/> <hr/>	
<b>sekä</b>	<hr/>	
<b>Muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet</b>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

<b>Päiväys ja allekirjoitus</b>	<hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;">Päiväys nys</div> <div style="width: 50%; text-align: center;">Asiakkaan allekirjoitus</div> <div style="width: 20%; text-align: right;">Nimenselven-</div> </div>

**Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta, 23 §)**

<b>Asiakirjat ja vastaus liitteineen palautettu</b>  <input type="checkbox"/> asiakkaalle/muistutuksen tekijälle <input type="checkbox"/> sosiaaliamiehelle	Päivämäärä
--	------------

## LIITE 5 ASIAKASOHJEISTUS: Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku

Jos sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi

- tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle
- olla yhteydessä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen
- tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: ensisijaisesti oman alueen aluehallintovirastoon tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirastoon (Valvira).

Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Päätöksessä on aina muutoksenhakuohjeet.

Potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta.

Sosiaali- ja terveysministeriö, Valvira ja aluehallintovirastot eivät ole valitusviranomaisia eivätkä ne voi muuttaa sosiaali- tai terveydenhuollossa tehtyjä päätöksiä ja ratkaisuja.

Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

- Sosiaalihuollon palveluja ja toimeentulotukea hakevilla on oikeus saada perusteltu päätös kirjallisesti.
- Päätöksessä kerrotaan, miten siihen voi hakea muutosta.
- Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen hyvinvointialueen toimivaltaiselle viranomaiselle.

Hyvinvointialueen toimivaltaisen viranomaisen päätöksestä valittaminen

- Hyvinvointialueen toimivaltaisen viranomaisen päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen 30 vuorokauden kuluessa.

Hallinto-oikeuden päätöksestä voi joissain tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli se myöntää valitusluvan.

Muistutus

- Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa. Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Kantelu

- Potilas tai sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.
- Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).
- Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.
- Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

#### Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

- Jos epäilee, ettei viranomainen tai virkamies ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.
- Sosiaali- ja terveysministeriö voi yleisen toimivaltansa nojalla ottaa käsiteltäväkseen aluehallintoviraston, Valviran tai muun alaisensa valtion viranomaisen toimintaa koskevan kantelun.
- Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon.
- Kantelun perusteella ei kuitenkaan makseta vahingonkorvauksia.
- Viranomaiskantelun käsittelyssä ei voida ottaa kantaa yksittäisiä henkilöitä koskeviin asioihin, vaan kantelun kohteena olevan viranomaisen menettelyyn.
- Sen sijaan valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa kantelun perusteella viranomaiselle huomautuksen.