

# familiar

2024

LASTENSUOJELUN OMA-  
VALVONTASUUNNITELMA-  
EEMELIN  
PERHETUKIYKSIKÖ

## LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

#### LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

##### 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Alihankkijat

##### 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

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

3.1. Toiminta-ajatus

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

##### 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

4.4. Korjaavat toimenpiteet

##### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Kuntoutussuunnitelma lastensuojelun avohuollossa

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Omaohjaaja

##### 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

6.2. Ravitsemus

6.3. Hygieniäkäytännöt

6.5. Terveyden- ja sairaanhoito

6.6. Lääkehoito

6.7. Rajattu lääkevarasto

6.8. Monialainen yhteistyö

## **7. ASIAKASTURVALLISUUS**

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

7.2. Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

7.3. Henkilöstö

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

7.6. Toimitilat

7.7. Teknologiset ratkaisut

7.8. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

## **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

## **10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

10.1. Omavalvontaohjelma

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Lastensuojelulaitos Eemeli Oy
katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Piia Särkilampi <a href="mailto:piia.sarkilampi@familiar.fi">piia.sarkilampi@familiar.fi</a> p. 040 8242783

Toimintayksikkö Eemelin perhetukiyksikkö	Y-tunnus 1798067-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Mira Norräng	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0445542019 <a href="mailto:mira.norrang@familiar.fi">mira.norrang@familiar.fi</a>
Toimintayksikön katuosoite Pohjoisrannantie 241	Postinumero ja toimipaikka 29200 Harjavalta
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus ja tehostettu perhetyö	Asiakaspaikkamäärä 5

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue	
Sijaintikunta Harjavalta	Sijaintikunnan yhteystiedot Keskisatakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Koulukatu 2 29200 Harjavalta 02 677 3111

### LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 1.7.2011 30.5.2018	Palvelu, johon lupa myönnetty Perhekuntoutus, perhetyö, jälkihuolto Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus
-----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 18.3.2022	Palveluala, johon rekisteröity
------------------------------------	--------------------------------

	Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta 4 asiakaspaikkaa Tehostettu perhetyö 4 asiakaspaikkaa
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita

Kyllä     Ei

Luettelo alihankkijoista

Diakonia siivous  
Kotikatu Jokilaakso Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, perhetukiyksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Alihankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan Eemelin perhetukiyksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelman tulee olla julkisesti nähtävänä ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Omavalvonnan kautta voidaan toimintaa parhaimmalla mahdollisella tavalla kehittää niin asiakkailta kuin perhetukiyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävän palautteen perusteella.

Eemelin perhetukiyksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilökunta. Omavalvontaan liittyy monia asioita, joiden valvonta on esihenkilön vastuulla, mutta arjessa työntekijöiden vastuulla on huomioida asioita, joiden pohjalta omavalvontasuunnitelmaa pitää arvioida tai tehdä korjauksia toimintaan.

Omavalvontaan liittyy olennaisesti myös asiakkailta saamamme palaute.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatisesta ja seurannasta vastaa

Nimi Mira Norräng	Yhteystiedot mira.norrang@familiar.fi, 0445542019
----------------------	------------------------------------------------------

### 2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Perhetukiyksiköllä seuraamme omavalvonnan toteutumista arjessa. Ohjaajamme huomioivat työssään omavalvonnan toteutumiseen liittyviä asioita jatkuvasti.

Omavalvontasuunnitelmaamme päivitämme vuosittain tai muutosten myötä aina tarpeen mukaan.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössämme julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuriamme. Perhetukiyksikömme omavalvontasuunnitelmamme on nähtävillä yleisissä tiloissamme.

## 2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Laadittu pvm. 06/2021	Päivitetty / Tarkistettu pvm. 04/2024
Nähtävillä, missä Perhetukiyksikön yleisissä tiloissa Yksikön nettisivuilla	

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelmaamme päivitetään aina tarpeen mukaan sekä asiakailta tulleiden toiveiden tai huomioiden mukaisesti. Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimiseen meillä on kaikilla asiakkailla mahdollisuus osallistua niin yhteisökokouksen yhteydessä, erillisessä työskentelyssä tai arjen spontaaneissa vuorovaikutustilanteissa. Hyvän kohtelun suunnitelma on omavalvonnan liitteenä.

## 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1. Toiminta-ajatus

Perhetukiyksikömme toiminta-ajatuksena on perheen voimavarojen, osallisuuden ja toimintakyvyn sekä vanhemmuuden tukeminen, kunnioittaen samalla perheen yksilöllisyyttä. Tavoitteenamme on vahvistaa vanhempien kykyä hallita lapsiperheen arkea siten, että perhekuntoutusjakson jälkeen perheen olisi mahdollista palata kotiin perheenä. Vanhemman ja lapsen kiintymyssuhteen vahvistaminen on iso osa kuntoutustamme. Perhekuntoutus perustuu läpinäkyvään, asiakasta kunnioittavaan ja osallistavaan työskentelyyn.

Toiminta-ajatukseseen ja eettisiin arvoihimme kuuluu olennaisesti nostaa näkyville perheen voimavarat ja vahvuudet sekä sanoittaa ne tilanteet, jotka haastavat perheen

arkea. Perheen vahvuuksien kautta tapahtuva työskentely auttaa kestävästi vaikeita tilanteita ja löytämään niihin ratkaisumalleja. Tätä kautta voimme tukea perheen yhdessä pysymistä. Perhekuntoutuksessa tapahtuvan työskentelyn tavoitteena on aina edistää perheen kuntoutumista yhdessä perheenä. Toisinaan tilanne saattaa olla sellainen, että huostaanoton valmistelu on aloitettava perhekuntoutuksen aikana, jolloin haluamme kulkea perheen rinnalla tukena prosessin aikana.

Perhetukiyksiköllämme on 5 asiakasasuntoa ja meillä voi olla perhekuntoutuksessa perheitä erilaisista kulttuureista, sekä eri kokoisia ja ikäisiä perheitä. Perhekuntoutuksessamme tärkeää on kunnioittaa jokaisen perheen yksityisyyttä ja yksilöllisyyttä.

### **3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet**

Meillä perhetukiyksiköllä toimintamme arvot perustuvat niin sosiaalialan eettisiin arvoihin kuin Familiarin ja Mehiläisen arvopareihin. Tärkeintä on saada kulkea asiakkaiden vierellä perhekuntoutuksen aikana. Olemme saaneet hyvää palautetta siitä, että kohtaamme asiakkaamme arvokkaina ja jokaisella meille sijoitettavalla perheellä on ihmisarvo. Työskentelyissä kohtaamme koko perheen arvostavasti ja kunnioittavasti. Jokaisen ihmisen kohdalla on tapahtumia elettyä elämässämme, joista emme ole niin ylpeitä. Nämä harha-askleet tai elämäntieteen opit eivät kulje meillä muistissa vaan lähdemme etenemään kohtaamisesta ja kohti kuntoutumista. Perhekuntoutuksessa vahvistamme vanhemmuutta etsien yhdessä ratkaisukeinoja niihin tilanteisiin, jotka ovat heikentäneet vanhemmuuden toimintakykyä.

Perhetukiyksikkömme kunnioittaa jokaisen asiakkaan ja työntekijän siviilielämää. Jos meitä mietityttää jokin asia, niin uskallamme ihmetellä asiakkaan kanssa asioita. Meille on tärkeää oppia ymmärtämään jokaisen asiakkaan näkökulmia elämästä ja auttaa nostamaan esille niitä asioita läpinäkyvästi, joihin pitäisi saada muutosta.

Meille jokaisen asiakkaan kunnioittaminen on erityisen tärkeää. Samoin toivomme meidän työntekijöitämme kunnioitettavan. Emme suvaitse väkivaltaa tai väkivallan uhkaamista missään muodossa.

## **4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **4.1. Riskienhallinta**

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelmamme ja omavalvontamme toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista emme voisi ennaltaehkäistä ja valmistautua erilaisiin riskeihin eikä toteutuneisiin epäkohtiin voitaisi puuttua suunnitelmallisesti.

Riskit voivat aiheutua moninaisista syistä ja usein ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö niin työyhteisön



sisällä kuin asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Näin voimme parhaimmalla mahdollisella tavalla vaikuttaa asiakasturvallisuuteemme.

## Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Meillä perhetukiyksiköllä riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta ne kriittiset työvaiheet ja -tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan toimintaamme kuuluu suunnitelmallinen toimintamalli epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, joka on työntekijöiden saatavilla omassa toiminnanohjausjärjestelmässämme. Meillä työntekijät on ohjeistettu tekemään poikkeamat havaitsemistaan riskeistä, jotta voimme aina parantaa ja tarkistella kriittisesti toimintatapojamme. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökuntamme omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

## Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilöiden, niin yksikön johtajan kuin vastaavan ohjaajan, tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä, sekä varmistaa työntekijöiden riittävä ja ajankohtainen tieto turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen tutustumalla toiminnanohjausjärjestelmässä oleviin toimintaohjeisiin. Päivittäin työryhmässä keskustellaan ajankohtaisesti huomioitavat asiat sekä asioita käydään läpi kerran kuukaudessa pidettävissä työyhteisön tiimipäivissä.

## Riskien tunnistaminen

Yksikössämme työntekijät on ohjeistettu tutustumaan yksikön turvallisuusasioista laadittuihin asiakirjoihin (*pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, valmiussuunnitelma sekä ohjeet poikkeustilanteiden kohdalla. Suunnitelmat ovat toiminnanohjausjärjestelmässämme ja kuuluvat työntekijöiden perehdytykseen. Suunnitelmat ovat tietyissä tilanteissa saatavissa yksiköstä pyydettäessä*). Kuukausittaisissa tiimipalavereissa huomioimme riski- ja turvallisuustekijät, jotka pitää huomioida arjen toiminnassa. Yksikössämme tehdään vuosittainen riskien ja vaarojen arviointi ja kartoitus.

Yksikössämme on palovaroittimet sekä henkilökunnalla on lisäksi käytössään turvapainikkeet. Palovaroittimien ja turvapainikkeet testataan säännöllisesti. Palovaroittimet ja turvapainikkeet ovat meidän kaikkien turvaksi ja siten voimme lisätä turvallisuuden tunnetta myös asiakkaillemme.

Meille on tärkeää arvioida ja huomioida erilaisia riskitekijöitä suojataksemme niin asiakkaitamme kuin työntekijöitämme. Siksi on oleellista nostaa esille arjessa erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita työskentelyn lomassa. Turvallisuuden teemat tulevat näkyväksi

esimerkiksi vanhempainryhmissä ja perheryhmissä. Viikoittaisissa yhteisökokouksissamme asiakkaat saavat nostaa esille heitä mietityttäviä asioita ja asiakkaamme osallistuvat vuosittain järjestettäviin alkusammutusharjoituksiin.

Riskejä pyritään minimoimaan kuukausittaisilla tarkastuksilla sekä harvemmin toteutettavilla koulutuksilla ja tarkastuksilla. Näitä ovat esimerkiksi sisäiset palotarkastukset, turvallisuuskävelyt, alkusammutus- ja poistumisharjoitukset sekä kuukausittain toteutettava omavalvonta.

## 4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden tulee viipymättä ilmoittaa yksikön johtajalle tai vastaavalle ohjaajalle (SHL 48-49§ mukaisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskevan lain mukaisesti), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Perhetukiyksiköllämme henkilöstö tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit kertomalla ne esihenkilölle sekä tekemällä tarvittavat toimenpiteet toiminnanohjausjärjestelmämme mukaisesti.

Perhetukiyksiköllä suhtaudumme vakavasti epäkohtiin sekä laatupoikkeamiin. Saadesamme tietoon tällaisen epäkohdan ryhdymme viipymättä toimiin, jotta tilanne saadaan niin asiakkaille kuin työntekijöille turvallisiksi.

## 4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Poikkeamat (=haittatapahtumat) kirjataan ajantasaisesti seurantajärjestelmäämme. Käsittelemme poikkeamat ja läheltä-piti tilanteet aina kuukausittaisissa tiimipalavereissa, joissa tilanteet käydään läpi ja toimenpiteet mietitään ja raportoidaan. Tavoitteenamme on päästä asioiden juurisyihin kiinni, jotta poikkeamat ja mahdolliset toiminnan epäkohdat saadaan mahdollisimman hyvin minimoitua jatkossa. Näin voimme turvata parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaidemme ja työntekijöidemme turvallisuutta.

## 4.4. Korjaavat toimenpiteet

Meillä perhetukiyksiköllä arvioimme poikkeamiin liittyvien korjaavien toimenpiteiden toimivuutta. Tätä arviointia tapahtuu arjessa ja tiimipalavereissa.

Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä informoimme niin henkilökuntaa, asiakasta sekä sijoitettavaa sosiaalityöntekijää. Kerromme tilanteesta ja sen vaikutuksista, korjaustoimenpiteistä sekä miten korjaavat toimenpiteet ovat toimineet.

Tärkeää on muistaa, että laatuun tai toimintaan liittyvästä huomautuksesta ei aiheudu asiakkaan työskentelyssä haittaa, vaan toiminta jatkuu edelleen asiakasta kunnioittavana. Ajattelemme niin, että esille tulevat asiat ovat oleellisia ja toimimme niiden ehkäisemiseksi tulevaisuudessa.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1. Kuntoutussuunnitelma lastensuojelun avohuollossa

Perheiden asiakassuunnitelmapalaverissa laaditaan aina tavoitteet perhekuntoutukselle. Tärkeää on huomioida tavoitteet vastaamaan niin perheen kuin sosiaalitoimen tavoitteita. Perhekuntoutuksessa toimimme läpinäkyvästi ja perhekuntoutukselle asetetut tavoitteet avataan kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa.

Kuntoutussuunnitelmaa päivitetään perhekuntoutuksen aikana tarvittaessa, vähintään 1,5 kuukauden välein. Kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti yhdessä perheen, omaohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Kuntoutussuunnitelma laaditaan perheen omien tavoitteiden sekä kuntoutusjaksolle asetettujen tavoitteiden kautta. Kuntoutussuunnitelmaan merkitään sovitut tavoitteet, jotka ovat sosiaalityön tavoitteiden mukaisesti avattu, sekä suunnitellut työmenetelmät ja -välineet. Asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä kuntoutussuunnitelma päivitetään. Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

### 5.2. Asiakkaan kohtelu

Meillä perhetukiyksiköllä työskennellään läpinäkyvästi ja kunnioittavasti. Sanoitamme paljon toimintaamme asiakkaillemme, jotta voimme taata parhaan mahdollisen ymmärryksen työskentelystä asiakkaillemme. Meille on ensiarvoisen tärkeää, että jokainen asiakas saa mahdollisimman hyvän asiakaskokemuksen ja ennen kaikkea tulee kohdatuksi parhaalla mahdollisella tavalla.

### 5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Perhetukiyksikön perhekuntoutus perustuu lastensuojelun avohuollon tukitoimiin, jolloin palvelu on asiakkaille vapaaehtoista. Lasten kohdalla meillä ei tehdä rajoittamistoimenpiteitä. Yhdessä vanhempien kanssa asetetaan lapsille kotikasvatuksellisia rajoja, joiden tavoitteena on turvata lapsia. Vanhempia ohjataan ja tuetaan vastuulliseen vanhemmuuteen ja autetaan vanhemmuuteen liittyvissä vaikeissakin kysymyksissä.

Perhetukiyksiköllä osallistetaan vanhempia työskentelyyn sekä kirjaamiseen. Perheiden tilanteet ja tarpeet huomioidaan viikko-ohjelman laatimisessa ja he voivat halutessaan osallistua viikko-ohjelman tekemiseen. Perhekuntoutukseen liittyy olennaisena osana kuntouttavat työskentelyt sekä ryhmät. Tavoitteena on, että perheet osallistuvat kuntouttavaan työskentelyyn.

## 5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perhetukiyksiköllämme asiakkaiden asiallinen kohtelu ja kohtaaminen ovat erityisen merkityksellisiä asioita. Meille asiakkaiden kohtaaminen on tärkeää ja huomioimme erilaisissa kohtaamisissa asiakkaan mahdolliset tunteet toiminnan takana. Perhetukiyksiköllämme asiakkaiden kohtelun tulee olla asiallista, sosiaalialan eettiset toimintaperiaatteet huomioon ottaen. Tärkeitä eettisiä toimintaperiaatteita ovat mm. ihmisarvo, ihmis-oikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Henkilökuntaamme on ohjattu ja opastettu toimimaan, mikäli he huomaavat epäasiallista kohtelua. Henkilökunta keskustelee asiakkaan kanssa tilanteesta, sekä lisäksi asiasta keskustellaan esihenkilön ja sosiaalityöntekijän kanssa. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina mahdollisimman tarkasti.

Meille on tärkeää saada aina tietää, jos asiakkaamme on kokenut epäasiallista kohtelua. Kannustamme asiakasta olemaan yhteydessä tällaisessa tilanteessa henkilökuntaamme tai esihenkilöön.

Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat ja laatu poikkeamat kertomalla ja/tai kirjallisesti henkilöstölle, yksikönjohtajalle tai/sekä asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

## 5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden osallisuus toiminnassamme näyttäytyy esimerkiksi yhteisökokouksissa, joihin jokaisella asiakkaalla on oikeus osallistua. Toivomme aina asiakkaiden osallistumista viikoittaiseen yhteisökokouksemme. Osallistava kirjaaminen on yksi erityisen tärkeä osa meidän työskentelyämme.

Meillä on iso toive aina siitä, että asiakkaamme osallistuvat Hyvää kohtelua -suunnitelman laatimiseen. Haluamme mahdollistaa osallistumisen jokaiselle asiakkaalle joko anonyymisti ja/tai yhteisökokouksissamme sekä arjen spontaaneissa keskusteluissa.

Asiakaspalautetta meillä kerätään kuukausittain, palautetta saa antaa halutessaan joka päivä, myös nimettömästi. Tätä varten meillä on kyselytabletti, jossa on oma asiakaskysely aikuisille ja lapsille. Saadun palautteen perusteella kehitämme toimintaamme. Meillä on yksikössämme palautelaatikko, johon voi lisäksi antaa palautetta aina halutessaan. Tällä hetkellä laatikosta löytyy enemmän lasten piirtämiä piirustuksia, mikä ilahduttaa työntekijöitämme. Näin voimme kuulla lasten toiveet.

## 5.6. Asiakkaan oikeusturva

Lapsena tai läheisenä saatat kohdata tilanteita, joissa et ole tyytyväinen saamaasi päätökseen tai kohteluun. Näissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti keskustella asianosaisen henkilön kanssa. Yksikön vastuuhenkilö eli yksikön johtaja ottaa vastaan palautteen osaltaan ja sitä selvittää. Lapsena tai läheisenä voit ilmoittaa asiasta myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja/tai johtavalle viranhaltijalle. Mikäli koet, että asia ei etene tai et halua asioita hoitaa tätä kautta, voit tehdä asiasta kantelun yksikön sijaintikunnan aluehallintovirastoon tai oikeusasiamiehelle. Oman kuntasi sosiaaliamies

auttaa tarvittaessa ongelmatilanteissa ja opastaa myös muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Mikäli kyse on syrjintäasiasta, myös yhdenvertaisuusvaltuutettu tai tasa-arvovaltuutettu voi ottaa asian käsittelyyn. Alta löydät yhteystiedot yksikön sijaintikunnan johtavalle viranhaltijalle, eri kuntien sosiaaliasiamiehille (liite) sekä eri avien yhteystiedot. Yksikön sijaintikunnan avi on ylimpänä listassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot  
Kessoten lastensuojelun avohuollon päällikkö  
Johtava sosiaalityöntekijä  
Anne Tuomikanta  
Koulukatu 7  
29200 Harjavalta  
0447475822  
Anne.tuomikanta@kessote.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  
Kessote:

Sosiaaliasiahenkilö  
Jari Mäkinen  
jari.makinen@satasairaala.fi  
p. 044 707 9132  
Satakunnan sairaanhoitopiirin ky, sosiaalipalvelut  
Ravanitie 359  
28450 Vanha-Ulvila  
•<https://www.satasairaala.fi/potilaille/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja/sosiaaliasiamies>

Sosiaaliasiahenkilö on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiahenkilön tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiahenkilö voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Lounais-Suomen aluehallintovirasto (yksikön sijaintikunnan avi)

[kirjaamo.lounais@avi.fi](mailto:kirjaamo.lounais@avi.fi)

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Postiosoite: PL 4, 13035 AVI

Käyntiosoite:

Itsenäisyydenaukio 2, Turku

Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Ylitarkastaja

Tiina Ronkamo

Itsenäisyydenaukio 2

20801 Turku

+358 295 018 130

[tiina.ronkamo@avi.fi](mailto:tiina.ronkamo@avi.fi)

Ylitarkastaja

Sini Virtanen

Itsenäisyydenaukio 2

20801 Turku

+358 295 018 017

[sini.virtanen@avi.fi](mailto:sini.virtanen@avi.fi)

Muut avit:

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

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

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Käyntiosoitteet:

Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

Ratapihantie 9, Helsinki

Kauppamiehenkatu 4, Kouvola

Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Itä-Suomen aluehallintovirasto

[kirjaamo.ita@avi.fi](mailto:kirjaamo.ita@avi.fi)

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Postiosoite: PL 2, 13035 AVI

Käyntiosoitteet:

Raatihuoneenkatu 5, Mikkeli

Kauppakatu 40, Joensuu

Piispankatu 1, Kuopio

Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Lapin aluehallintovirasto  
kirjaamo.lappi@avi.fi  
Puhelinvaihde: 0295 016 000  
Postiosoite: PL 3, 13035 AVI  
Käyntiosoite:  
Valtakatu 2, Rovaniemi  
Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto  
kirjaamo.lansi@avi.fi  
Puhelinvaihde: 0295 016 000  
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI  
Käyntiosoitteet:  
Wolffintie 35, Vaasa  
Yliopistonkatu 38, Tampere  
Hannikaisenkatu 47, Jyväskylä  
Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto  
kirjaamo.pohjois@avi.fi  
Puhelinvaihde: 0295 016 000  
Postiosoite: PL 6, 13035 AVI  
Käyntiosoite:  
Linnankatu 3, Oulu  
Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Voit tarkastaa oman alueesi avin yhteystiedot aluehallintoviraston sivuilta.

<https://avi.fi/tietoa-meista/aluehallintovirastot/kuntaluettelo-aluehallintovirastojen-toimialueista>

## Hyvinvointialueiden sosiaalivastaavat

- Etelä-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Imatran, Lappeenrannan, Lemmin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren kunnista.
  - Heli Tiusanen  
potilas- ja sosiaaliasiavastaava  
puh. 044 748 5306
  - Taija Kuokkanen  
potilas ja sosiaaliasiavastaava  
puh. 050 555 8553
  - Ei erillistä puhelinaikaa.
  - Sähköpostiosoite on muotoa sosiaali.potilasasiamies@socom.fi
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alajärven, Alavuden, Evijärven, Ilmajoen, Isojoen, Isonkyrön, Karijoen, Kauhajoen, Kauhavan, Kuortaneen,

Kurikan, Lappajärven, Lapuan, Seinäjoen, Soinin, Teuvan, Vimpelin ja Ähtärin kunnista.

- Taina Holappa  
Sosiaaliasiavastaava, YTM
  
- Puhelinajat: maanantaisin 12.30-14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00-11.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).
- Etelä-Savon hyvinvointialue muodostuu Enonkosken, Hirvensalmen, Juvan, Kangasniemen, Mikkelin, Mäntyharjun, Pertunmaan, Pieksämäen, Puumalan, Rantasalmen, Savonlinnan ja Sulkavan kunnista.  
Sosiaali- ja potilasasiamies, Etelä-Savon hyvinvointialue
  - Miia Brunou  
Matkapuhelin:044 3512 818
  - Anna-Liisa Valkama  
Matkapuhelin:044 351 2818
  - Heli Korhonen  
Matkapuhelin:044 351 2818  
Sähköposti:sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi
  
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon kunnista.
  - Anette Karlsson  
Matkapuhelin 040 5142535  
anette.karlsson@itauusimaa.fi
- Kainuun hyvinvointialue muodostuu Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kunnista.
  - Tiina Komulainen  
Puhelinneuvonta 044 797 0548  
ma-ti ja to klo 8-11
  - Puolangan kunnan alueella  
Maija-Kaisa Sointula  
Merikratos Oy  
Puhelinneuvonta 050 341 5244 ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13  
sosiaaliasiamies@merikratos.fi
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Forssan, Hattulan, Hausjärven, Humppilan, Hämeenlinnan, Janakkalan, Jokioisten, Lopen, Riihimäen, Tammen ja Ypäjän kunnista.
  - Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu puh. +358 36293210
  - Numeroon ei voi soittaa eikä laittaa multimediatestejä puh. +358 4573976397
  - Takaisinsoittopalvelu Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Halsuan, Kannuksen, Kaustisen, Kokkolan, Lestijärven, Perhon, Toholammin ja Vetelin kunnista.
  - Anne-Mari Furu  
Puhelin: +358 44 723 2309
- Keski-Suomen hyvinvointialue muodostuu Hankasalmen, Joutsan, Jyväskylän, Jämsän, Kannonkosken, Karstulan, Keuruun, Kinnulan, Kivijärven, Konneveden,



Kyyjärven, Laukaan, Luhangan, Multian, Muuramen, Petäjäveden, Pihtiputaan, Saarijärven, Toivakan, Uuraisten, Viitasaaren ja Äänekosken kunnista.

- Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.  
puhelin: 044 265 1080  
puhelinaika: ma-to klo 9-11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenotopyynnön  
Sähköpostiosoite: eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Hyvinkään, Järvenpään, Nurmijärven, Mäntsälän, Tuusulan ja Pornaisten kunnista.
  - Susanna Honkala, p. 040 807 4756  
maanantaisin klo 12.30-15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30-12.00, torstaisin klo 9.00-15.00
- Kymenlaakson hyvinvointialue muodostuu Haminan, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kunnista.
  - Pirkko Haikara  
Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola  
puh. 040 728 7313  
Puhelinaika ma-to.
- Lapin hyvinvointialue muodostuu Enontekiön, Inarin, Kemin, Kemijärven, Keminmaan, Kittilän, Kolarin, Muonion, Pelkosenniemen, Pellon, Posion, Ranuan, Rovaniemen, Sallan, Savukosken, Simon, Sodankylän, Tervolan, Tornion, Utsjoen ja Ylitornion kunnista.
  - sosiaaliasiavastaava@lapha.fi
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin kunnista.
  - Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.
  - p. 029 151 5838.
  - sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
  - Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
- Pirkanmaan hyvinvointialue muodostuu Akaan, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Kihniön, Kuhmoisten, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden, Parkanon, Pirkkalan, Punkalaitumen, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan, Tampereen, Urjalan, Valkeakosken, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kunnista.
  - 040 504 5249 Sosiaaliasiavastaava
  - Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika  
Ma-to klo 9-11
  - Lähetä sähköpostia: Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)
  - Sosiaaliasiavastaavan postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Kaskisten, Korsnäsin, Kristiinankaupungin, Kruunupyyn, Laihian, Luodon, Maalahden, Mustasaaren, Närpiön, Pedersören, Pietarsaaren, Uusikaarlepyyn, Vaasan ja Vöyrin kunnista.
  - Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8-14.

- Puhelinnumero: 040 507 9303
- Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
- Sosiaaliasiavastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueella: Katarina Norrgård ja Saija Jussila
- Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Heinäveden, Ilomantsin, Joensuun, Juuan, Kiteen, Kontiolahden, Lieksan, Liperin, Nurmeksen, Outokummun, Polvijärven, Rääkkylän ja Tohmajärven kunnista.
  - Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
  - Ma klo 8.30-11.30
  - Ti-to klo 9-11
  - Hanna Mäkijärvi Puh. 013 330 8265
  - Kati Saurula Puh. 013 330 8268
  - sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi
  - Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Hailuodon, Iin, Kalajoen, Kempeleen, Kuusamon, Kärsämäen, Limingan, Lumijoen, Merijärven, Muhoksen, Nivalan, Oulaisten, Oulun, Pudasjärven, Pyhäjoen, Pyhäjärven, Pyhännän, Raahen, Reisjärven, Sievin, Siikajoen, Siikalatvan, Taivalkosken, Tyrnävän, Utajärven, Vaalan ja Ylivieskan kunnista.
  - Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläinen
  - Palvelunumero 040 635 5353
  - Tapaamisaika ja -paikka sovittava etukäteen
  - Ma 8-16
  - Ti 8-16
  - Ke 8-16
  - Puhelinaika ma-ke klo: 9-11
  - Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kärsämäen, Nivalan, Oulaisten, Pyhännän, Pyhäjärven, Reisjärven, Sievin, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.
- Pohjois-Savon hyvinvointialue muodostuu Iisalmen, Joroisten, Kaavin, Keiteleen, Kiuruveden, Kuopion, Lapinlahden, Leppävirran, Pielaveden, Rautalammin, Rautavaaran, Siilinjärven, Sonkajärven, Suonenjoen, Tervon, Tuusniemen, Varkauden, Vesannon ja Vieremän kunnista.
  - Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen
  - Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi
  - Puhelinaika arkisin kello 9-11.30
  - p. 044 718 3308
  - Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen
  - Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsiä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä
  - Puhelinaika arkisin kello 9-11.30
  - p. 040 860 8206

- Päijät-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Iitin, Kärkölän, Lahden, Orimattilan, Padasjoen ja Sysmän kunnista.
    - [asiavastaavat@paijatha.fi](mailto:asiavastaavat@paijatha.fi).
    - Puhelimitse sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa numerosta 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin kello 9-12 ja keski- viikkoisin kello 9-15.
  - Satakunnan hyvinvointialue muodostuu Euran, Eurajoen, Harjavallan, Huittisten, Jämijärven, Kankaanpään, Karvian, Kokemäen, Merikarvian, Nakkilan, Po- markun, Porin, Rauman, Siikaisten, Säskylän ja Ulvilan kunnista.
    - Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen
    - Puhelin: 044 707 9132
    - Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): jari.maki- nen@sata.fi.
  - Vantaan ja Keravan hyvinvointialue muodostuu Vantaan ja Keravan kaupun- geista.
    - Miikkael Liukkonen
    - Puh. 0941910230
    - Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi
  
    - Clarissa Kinnunen
    - Puh. 040 775 5720
    - Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi
  
    - Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa: Arkisin maanantai- sin ja tiistaisin 12.00-15.00. Arkisin keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00- 11.00
    - Soittoaikojen ulkopuolella voit jättää soittopyynnön tai olla yhteydessä sähköpostitse: sosiaaliasiavastaava@vakehyva.fi tai potilasasiavas- taava@vakehyva.fi
    - Sosiaali- ja potilasasiavastaavien henkilökohtaiset sähköpostit: etu- nimi.sukunimi@vakehyva.fi
  - Varsinais-Suomen hyvinvointialue muodostuu Auran, Kaarinan, Kemiönsaaren, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Loimaan, Marttilan, Maskun, Mynämäen, Naantalin, Nousiaisten, Oripään, Paimion, Paraisten, Pyhärannan, Pöytyän, Rai- sion, Ruskon, Salon, Sauvon, Someron, Taivassalon, Turun, Uusikaupungin ja Vehmaan kunnista.
    - Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15 p. 02 313 2399
    - Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavas- taava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).
- Helsingin kaupunki ei muodosta hyvinvointialueita, vaan huolehtii alueellaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä.
- Helsinki
    - Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta
    - Avoinna ma-to 09-11
    - +358 9 310 43355

Mikäli toiminnastamme aiheutuu reklamaatiota, se käsitellään viipymättä yksikön johdon ja konsernijohdon toimesta. Reklamaatioon annetaan asianmukainen kirjallinen vastine annetussa määräajassa. Palautteissa mainittuihin mahdollisiin epäkohtiin reagoidaan ja niiden poistamiseksi tehdään suunnitelmat ja sen pohjalta toimenpiteet. Asioita pyritään hyvän vuorovaikutuksen kautta hoitamaan mahdollisimman pitkälle keskustellen ja tarpeita sekä toiveita ennakoiden.

## 5.7. Omaohjaaja

Omaohjaajat ottavat perheen pääasiallisesti vastaan, heidän saapuessaan perhekuntoutukseen. Eemelin perhetukiyksikölle on laadittuna oheistus perheiden vastaanottamiseen ja miten kuntoutusprosessi etenee. Merkityksellistä perheille on saada tietää heidän päivä- ja viikko-ohjelmansa, johon he itse pääsevät vaikuttamaan. Perheiden tullessa perhekuntoutukseen, heidän kanssaan käydään kaupassa ostamassa alkutarvikkeet ruoka-, siivous ja hygieniatarvikkeet huomioiden. Kuntoutusprosessin alussa merkityksellistä on panostaa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luomiseen ja perheen vakauttamiseen perhetukiyksikölle. Perheen kanssa läpikäydään yksikön toimintaohjeet, jotka löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteestä. (Liite)

Perhetukiyksiköllämme jokaisella perheellä on aina vähintään kaksi omaohjaajaa. Omaohjaajatyöskentelyn suunnitelmallisuus liittyy asiakassuunnitelmaan sekä kuntoutussuunnitelmassa laadittuihin tavoitteisiin ja työskentelyihin.

Omaohjaajat ovat mukana perheen kuntoutusprosessissa ja toimivat perheen tukena sekä rinnalla kulkijoina. Perheen kanssa laadittavan asiakassuunnitelman jälkeen, laaditaan perheelle kuntoutussuunnitelma, jossa omaohjaajat ovat mukana. Omaohjaajan kanssa työskennellään arjessa ja omaohjaaja laatii perheen kanssa yhdessä tavoitteet suunnitelmallisen työn toteutumiseksi

Omaohjaajat osallistuvat perheen palavereihin ja verkostojen kanssa tehtävään työskentelyyn, perheen luvalla. Omaohjaajan tuki palavereihin osallistuttaessa on koettu yleisesti hyväksi asiakasperheiden osalta. Omaohjaajat laativat kuukausikoosteen, joka käydään perheen kanssa yhdessä läpi.

Omaohjaajuuden tehtävistä ja sisällöistä työntekijöillemme on laadittu omat toimenkuvat toiminnanohjausjärjestelmäämme. Omaohjaajiamme koulutetaan niin Familiarin sisäisin kuin ulkoisin koulutuksin ja panostamme menetelmäkoulutuksiin sekä kiintymyssuhde ja traumateoriakoulutuksiin, jotta voimme parhaalla mahdollisella tavalla tukea perheitä. Jotta voimme tarjota mahdollisimman laadukasta kuntoutusta perheille, on meillä oltava moniammatillinen tiimi omaohjaajien työn tukena. Omaohjaajat saavat lisäksi tukea omalta lähiesihenkilöltään sekä yksikön johtajalta.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Eemelin perhetukiyksikölle perhe tulee lastensuojelun avohuollon päätöksellä, jolloin heillä on tiedossa heidän asioistaan vastaan sosiaalityöntekijä.

Perhetukiyksiköllämme edistämme asiakkaidemme fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä erilaisin toimintamenetelmin. Jokaisen työskentelymme tavoitteena on edistää perheiden omaa toimintakykyä ja kuntoutumista perheenä. Perhekuntoutuksessa laadimme perheille omat viikkosuunnitelmat, joissa on huomioitu vanhempien ja lasten menot.

Meillä on perheryhmiä, jotka on suunniteltu erilaisin aihealuein ja aiheet vaihtuvat viikoittain. Ryhmät ovat tavoitteellisia ja usein perheet kokevat ryhmät vertaistuelliseksi. Lisäksi meillä on vanhempainryhmät ja lastenryhmät. Ryhmätoiminnoilla edistämme perheiden psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tavoitteellisesti.

Asiakkaidemme fyysistä toimintakykyä tuemme yhteisillä ulkoiluilla, metsäretkillä sekä meillä on mahdollista perheiden käydä uimahallissa ja kuntosalilla.

Perheiden kognitiivista toimintakykyä tuemme arjen tilanteissa, ja työtteenamme on ratkaisukeskisyys arjessa.

Ohjaajamme käyvät päivittäin asiakkaiden asunnoilla. Tavoitteena on kulkea perheen rinnalla ja olla avuksi vanhemmille tilanteissa, jotka haastavat. Käyntien yhteydessä on mahdollista keskustellen käydä erilaisia tilanteita läpi.

Perhekuntoutuksessa on tavoitteena löytää vanhempia tukevia toimintatapoja, löytäen heidän vahvuuksiaan ja samalla vahvistaa niitä. Jokaisella meillä on omia vahvuuksia ja on tärkeää saada tulla niistä tietoiseksi. Sanoittaen, havainnollistaen ja yhdessä huomioiden voidaan auttaa vanhempaa huomaamaan arjessa niitä asioita, jotka ovat vanhemman ja perheen vahvuuksia. Vahvuuksien avulla voidaan löytää keinoja, joiden avulla vaikeampia asioita on helpompi työstää.

Perhekuntoutuksessa pyrimme löytämään erilaista ja edullista tekemistä. Yhdessä perheiden kanssa teemme retkiä, pohdimme lasten ikä- ja kehitystasoista toimintaa. Hyödynnämme siinä lähialueen mahdollisuuksia. Perhekuntoutuksen piha-alue mahdollistaa lasten leikkimisen ulkona ja erilaista ulkoilutoimintaa. Perhekuntoutuksessamme saattaa olla mukana myös lemmikkejä. Jokaisen perheen vastuulla on huolehtia lemmikeistään.

Perhekuntoutuksen aikana perheen kuntoutumista seurataan toimintakykymittarin avulla, kuukausikoosteiden kautta sekä keskustellen. Työskentelymme on läpinäkyvää ja suoraa, jolloin perhe on aina tietoinen siitä, miten heidän kuntoutuksensa etenee. Perheiden oivaltaessa omat mahdollisuutensa vaikuttaa asioiden muuttumiseen, se usein tuo perheeseen pysyvää hyvää ja pysyvää muutosta. Työskentelyotteessamme näkyy vahvasti voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote. Jokaisen perheen kohdalla arvioidaan, minkälaisesta työmenetelmästä he voisivat parhaiten hyötyä.

## 6.2. Ravitsemus

Perhetukiyksiköllämme perheen vanhemmat tekevät itse ruuan omassa asunnossaan. Ruokatarvikkeet käymme ostamassa paikallisesta kaupasta yhdessä ohjaajan kanssa perhekohtaisen budjetin mukaisesti. Perhekuntoutuksessa ohjaamme terveelliseen ja perheen lapsia tukevaan ravitsemukseen.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan arjessa niin silmämääräisesti kuin kauppaostoksilla. Ohjaajamme perheitä terveellisiin ruokavaihtoehtoihin ja opastavat tarvittaessa ruuan valmistuksessa vanhempia. Haluamme tukea vanhempia kiinnittämään huomiota terveyttä edistävään ruokavalioon. Meillä vanhemmalla on lupa kertoa, jos ruuanlaitto ei ole ollut helppoa. Ohjaajamme mielellään auttavat vanhempia ravitsemuksellisissa asioissa.

## 6.3. Hygieniakäytännöt

Jokainen perhe huolehtii oman asunnon siisteydestä ja hygieniatasosta. Tarvittaessa ohjaajamme ohjaavat perheitä siisteyden ja hygieniatason ylläpitämiseen. Jokaiselle perheelle on laadittuna pyykinpesupäivät.

Perhetukiyksiköllämme yleisten tilojen siisteydestä vastaavat ohjaajat sekä ulkopuolinen siivousyritys. Ohjaajamme perehdytetään huolehtimaan yleisestä siivouksesta sekä huomioimaan asiat, jotka vaikuttavat siisteyteen heikentävästi. Tällaisissa tilanteissa henkilökunnan tulee puuttua tilanteeseen välittömästi.

## 6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Anu Saari [anu.saari@familiar.fi](mailto:anu.saari@familiar.fi)

Hygieniayhdys henkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniakoordinaattoria.

Hygieniakoordinaattorin nimi ja yhteystiedot:

Ninamari Pitko, [ninamari.pitko@mehilainen.fi](mailto:ninamari.pitko@mehilainen.fi)

Meillä on huomioitu lisäksi varautumissuunnitelmassamme toimintaohjeet liittyen epidemioihin ja niiden aikana toimimiseen.

## 6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

Eemelin perhetukiyksiköllä lapset ovat vanhempiensa kanssa. Ohjaajat huolehtivat niin sovittaessa vanhempien kanssa ajanvarauksen terveydellisissä asioissa tarvittaessa terveydenhuoltoalan ammattilaisten kanssa. Meillä työskentelee terveydenhuollon

ammattilaisia, joten pienet terveydelliset asiat voidaan huolehtia meillä yksikössämme. Kiireellisissä tilanteissa otamme yhteyttä hätäkeskukseen tilanteen arvioimiseksi.

Ohjaajiamme perehdytetään toimimaan erilaisten sairastumisten, epidemioiden ja äkillistä hoitoa vaativien tilanteiden varalta. Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistämme kuunnellen asiakkaan hoitotahon ohjeita ja toimien niiden mukaisesti.

Ohjaamme asiakkaitamme huolehtimaan omasta hygieniastaan sekä siitä, miten toteutetaan hyvää hygieniää esimerkiksi ohjaten yleisissä tiloissa käsienpesulle tai perheiden kotona tarvittaessa hyvään siisteyteen.

Yksikössämme lääke- ja terveydenhuollosta vastaa sairaanhoitaja Charlotta Molander.

## 6.6. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmaa seuraa lääkevastaava Charlotta Molander. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain sekä tarpeen mukaan. Kokonaisvastuu on aina yksikönjohtajalla. Lääkehuoltovastaava informoi yksikönjohtajaa aina muutosten aikana.

## 6.7. Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa

Yksikössä on rajattu lääkevarasto,

lupa myönnetty tai ilmoitus tehty, pvm.

## 6.8. Monialainen yhteistyö

Perhekuntoutuksessa teemme monialaista yhteistyötä asiakkaiden verkostojen kanssa, asiakkaan luvalla. Parhaimpaan mahdolliseen kuntoutumiseen perheen tilanteessa voidaan päästä, kun koko asiakkaan viranomais- ja läheisverkosto on tiedossa. Työhömmme kuuluu systeminen työskentely eri perhettä tukevien tahojen kanssa.

Verkostoihin voi kuulua sosiaalitoimen lisäksi mm. perheen muu lähiverkosto, koulu, neuvola, psykiatria, toimintaterapia, tukihenkilö yms. Perhekuntoutuksen aikana esimerkiksi terapiaa, tukihenkilötoimintaa tai tukiperhetoimintaa ei ole tarvetta laittaa tauolle kuntoutuksen ajaksi.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Perhetukiyksiköllämme teemme turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa vahvaa yhteistyötä. Mm. teemme yhteistyötä paloviranomaisten kanssa; meillä alkusammutusharjoituksia järjestetään vähintään kerran vuodessa ja asiakkaiden toivotaan myös osallistuvan alkusammutusharjoitukseen. Toisinaan alkusammutusharjoituksissa on ollut mukana Satakunnan pelastuslaitoksen Harjavallan yksikön palopelastajat. Lisäksi tarvittaessa meillä on henkilökunnan ja viranomaisten saatavilla pelastus- ja valmiussuunnitelma. Yksikössämme järjestämme poistumisharjoituksia sekä turvallisuuskävelyjä säännöllisesti.

### 7.2. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Yksikössämme henkilökuntaa on perehdytetty huomioimaan tilanteita, joissa tarvitaan välitöntä siistimistä tai esimerkiksi ammatti-ihmisten tukea. Työntekijöitämme on ohjeistettu toimimaan välittömästi, mikäli työnteossa huomataan terveyttä huolestuttavia riskejä. Meillä toimii kiinteistöhuoltona Kotikatu Jokilaakso Oy. Toiminnanohjausjärjestelmässämme on laadittuna valmiussuunnitelmat erilaisiin tilanteisiin.

### 7.3. Henkilöstö

Perhetukiyksiköllämme työskentelee yksikönjohtajan lisäksi 10 työntekijää, joista 8,5 työntekijää toimii perhekuntoutuksen puolella. Perhetukiyksikön asiakasmäärä saattaa vaihdella perheiden koon ja tarvitsevuuden mukaan. Tällöin pyrimme vastaamaan riittävään resursointiin arjessa. Henkilöstörakenne määräytyy pitkälti puitesopimusten mukaisesti. Meillä on moniammatillinen tiimi, joka koostuu niin sosionomeista, sairaanhoitajista sekä lähihoitajista. Jokaisella työntekijällä on lisäksi erilaisia täydennyskoulutuksia mm. nepsy -valmennus, perhepsykoterapeutti, perhearviointikoulutus (Family -assessment).

Henkilöstön voimavarojen riittävyttä tuetaan työhyvinvointisuunnitelmalla, tavoitteena on vastata jokaisen työntekijän toiveisiin joustavalla suunnittelulla.

Tilanteiden vaatiessa henkilökunnalla on esihenkilön lupa käyttää sijaisia tietyissä akuuteissa tilanteissa. Perhetukiyksiköllä päivystää yksikönjohtajan lisäksi vuorotellen vastaava ohjaaja sekä 2-3 muuta päivystäjää. Päivystäjän tuella pyritään turvaamaan arjen sujuminen jouhevasti akuuteissakin tilanteissa.

### 7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoidessamme henkilökuntaa pääasiallisesti haemme työntekijää julkisen työnhaun kautta. Haastattelemme hakijat ja varmistamme samalla heidän kelpoisuutensa niin



JulkiTerhikistä kuin pyydämme rikosrekisteriotteen. Näin toimimme kaikkien niin toistaiseksi voimassa olevien työsuhteiden kanssa kuin keikkalaistenkin kohdalla.

Henkilökuntamme rekrytointiin vaikuttaa työsuhteen laatu. Toistaiseksi voimassa olevalla työsuhteella olevalla työntekijällä tulee olla lastensuojelun työkokemusta 2 vuoden ajalta. Sijaisten kohdalla työkokemuksen vaatimustaso ei ole niin vahva, mutta suotava.

Tavoitteenamme on järjestää työhaastattelu siten, että koko työryhmällä on mahdollisuus haastatella tulevaa työntekijää, oli työsuhteen laatu mikä tahansa. Toisinaan meillä saattaa asiakas olla myös haastattelutilanteessa mukana. Tärkeintä on, että meillä työskentelee koulutustasoltaan sopiva työntekijä, jonka työotteeseen kuuluu voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote.

## **7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Jokainen Eemelin perhetukiyksikön työntekijä käy perehtymisosison, johon liittyy ohjattava perehtyminen arjessa yksikön toimintatapoihin, sähköinen perehtyminen ja oma oppiminen. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu työntekijöiden perehdytykseen. Lisäksi perehtymisen aikaan liittyy keskustelut yksikön johtajan ja lähiesimiehen kanssa.

Meille on tärkeää ylläpitää henkilökunnan tieto- ja taitotasoa yllä sekä käyttää työsämme olennaisia ja ajankohtaisia työmenetelmiä ja työvälineitä. Täydennyskoulutuksia järjestämme vuosittain sisäisesti ja ulkoisesti. Näiden lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus omaan oppimiseen itsenäisesti, ja siihen meillä on tarjolla verkkoalustalla kattava valikoima koulutuksia. Yksiköllemme laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma sen perusteella, minkälaisia koulutuksia perhekuntoutuksessa olisi hyvä olla. Koulutussuunnitelman laadinnassa kuullaan myös työntekijöiden toiveita.

## **7.6. Toimitilat**

Meillä perhetukiyksiköllä jokaisella perheellä on oma asunto, joissa on keittiö, saniteetitila sekä makuuhuone. Meillä on eri kokoisia asuntoja käytössämme. Asuntojen kanssa samassa rakennuksessa meillä on yhteiset tilat, toimistotilat, terapia- ja lastenleikkitala, sauna ja pyykkitupa. Pyykkitupaan ja saunaan on perheillä omat vuoronsa.

## **7.7. Teknologiset ratkaisut**

Yksikössä on turvallisuuden varmistamiseksi ohjaajilla vuorossa käytössä turvapainikkeet. Niiden avulla voi hälyttää tilanteeseen apua nopeasti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turvallisuusvastaavana meillä toimii Elli Torkkeli, [elli.torkkeli@familiar.fi](mailto:elli.torkkeli@familiar.fi)

## 7.8. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Meillä on yksiköllämme terveydenhuollon laitteista käytössä kuumemittari, korvalamppu ja verenpainemittari. Asiakkaiden omat apuvälineet ja ohjeistukset tulevat heidän omalta hoitotaholtaan, joista Eemelin perhetukiyksikkö ei ole vastuussa.

Tarvittaessa ohjaamme saamiemme ohjeiden mukaan asiakkaita käyttämään terveydenhuollon laitteita.

Meillä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitajamme Charlotta Molander: [charlotta.molander@familiar.fi](mailto:charlotta.molander@familiar.fi)

Lääkehoitosuunnitelmamme mukaiset tarvittavat lääkkeet, lääkinnälliset tarvikkeet sekä ensiaputarvikkeet löytyvät yksiköstämme.

## 8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### 8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisen merkitys perhetukiyksiköllämme on oleellinen. Meillä työntekijät perehdytetään kirjaamiseen opastaen. Lisäksi meillä työntekijät ovat käyneet kirjaamiskoulutuksen. Meillä painotetaan osallistavaa kirjaamista, johon toivotaan asiakkaan osallistuvan.

Kirjaamiseen meillä on laadittu kuntoutusta edistävä tavoitteellinen pohja, jonka perusteella kirjaamisen tulee tapahtua. Jokaisella asiakasperheellä ja heidän perheenjäsenellään on oma kuntoutumistavoite, jonka edistyminen tulee näkyä kirjauksissa.

Asiakastietoturvallisuus on meille äärimmäisen tärkeä asia ja tähän liittyen, jokaisen työntekijän tulee käydä tietoturvakoulutus. Perehtymisvaiheessa ja työpaikan sisäisen valvonnan kautta varmistetaan, että toimintayksikössämme noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viiranomaismääräyksiä. Tietoturvasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu olennaisena osana perehdytyksemme. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa tietoturvatentin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti, [kim.klemetti@mehilainen.fi](mailto:kim.klemetti@mehilainen.fi), p. 045 6728 286.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Eemelin perhetukiyksikön kehittämissuunnitelman yhtenä tärkeänä osana on ylläpitää sekä kiinnittää huomiota hyvään raportointiin sekä tiedonsiirtoon yksikön sisällä arjen

tiimellyksessä. Tämä lisää ajankohtaista tiedonsiirtoa sekä vähentää päällekkäisiä työs-kentelyjä ja asioiden tuplaselvittämistä.

Lisäksi tiedottaminen valittiin yhdeksi kehittämissuunnitelman tavoitteeksi, mikä pitää sisällään työyhteisön hyvinvoinnin tukemisen. Tiedottamisen alle kuuluu ammatillisuu-den korostaminen ja jokaisen työntekijän osaamisalueen esille nostamisen, jotta voimme valita asiakkaiden kuntouttamiseen parhaimmat mahdolliset keinot ja välineet. Lisäksi tähän kuuluu henkilökunnan työhyvinvoinnin tukeminen.

Henkilökunnan työhyvinvointi ylläpidetään sujuvalla työvuorosuunnitelulla, TYHY-toimin-nalla sekä arjessa huomioimalla työntekijöitämme. Lisäksi meillä on hyvät työsuhte-edut, joilla halutaan tukea työntekijöidemme hyvinvointia esimerkiksi Edenred. Työter-veyshuolto kulkee osana työntekijöiden työhyvinvointia.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### 10.1. Omavalvontaohjelma

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvonta-ohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan.

Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutumi-nen on yksi arvioinnin osa-alue.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omaval-vonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpi-teet seuraavalle vuodelle.

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

Paikka ja päiväys Harjavallassa 7.4.2024



Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Mira Norräng

Yksikön johtaja