

familiar

2024

LASTENSUOJELUN OMA-
VALVONTASUUNNITELMA
Familiar Ylöjärvi

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 sekä toimintaamme ohjaavat lait

3.2.1. TOIMINTAAMME OHJAAVAT LAIT

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

4.1.1. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

4.1.2. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

4.1.3. Riskienhallinnan työnjako

4.1.4. Riskien tunnistaminen

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

4.4. Korjaavat toimenpiteet

4.5. Varautuminen normaaliolojen häiriötilanteissa toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Uuden lapsen arviointi ja sijoitusprosessi

5.2. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Rajoitustoimenpiteet

5.5. Asiakkaan kohtelu

5.6. Asiakkaan osallisuus ja yhteydenpito läheisiin

5.7. Asiakkaan oikeusturva

5.8. Omaohjaaja

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

6.2. Ravitseminen

6.3. Hygieniäkäytännöt

6.4. Infektioiden torjunta

6.5. Terveysten- 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. Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta

7.3. Henkilöstö

7.3.1 Henkilöstön riittävyys poikkeustilanteissa

7.3.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

7.3.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

7.3.4 Henkilöstön työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen

7.4. Toimitilat

7.5. Teknologiset ratkaisut

7.6. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

10.1. Omavalvontaohjelma

LIITE 1

LIITE 2

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
katuosoite Paciuksenkatu 27 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Piia Särkilampi, piia.sarkilampi@familiar.fi , 040 8242 783

Toimintayksikkö Familiar Ylöjärvi	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Johanna Blom	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) johanna.blom@familiar.fi, 0401970830
Toimintayksikön katuosoite Tornitie 4	Postinumero ja toimipaikka 33430 Vuorentausta
Palvelut / asiakasryhmä Sijaishuollon laitoshoido	Asiakaspaikkamäärä 14

Hyvinvointialue Pirha	
Sijaintikunta Ylöjärvi	Sijaintikunnan yhteystiedot Ylöjärven kaupunki Kuruntie 14, PL 22, 33470 Ylöjärvi 03 565 30 000 / vaihde ma-pe klo 8-15.30 kirjaamo@ylojarvi.fi, etunimi.sukunimi@ylojarvi.fi

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä Valtakunnallinen lupa 30.12.2011. Yksikkö liitetty lupaan 20.2.2012. Päivitys Familiarin alle 1.1.2016. Toiminta keskeytetty 16.3.21 väistötiloihin muutettaessa. Takaisinmuutto 20.8.21. Lupa Valvira 20.8.21. Dnro V/26223/2021	Palvelu, johon lupa myönnetty Sijaishuollon ympärivuorokautinen asuminen
--	---

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 17.1.2022	Palveluala, johon rekisteröity Tuetun asumisen palvelu Aluehallintovirasto päättää, että palvelujen tuottaja Familiar Oy:n ilmoittamat sosiaalipalvelut talletetaan yksityisten palvelujen antajien rekisteriin ilmoituksen mukaisesti. Toiminnan aloittamispäivä: 1.2.2022
--	---

1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita

Kyllä Ei

Luettelo alihankkijoista

- Jussi Sudenlehti on toiminut työnohjaajanamme alkaen syyskaudesta 2023
- Kotikatu toimii kiinteistöhuoltoyhtiönämme
- FourFM siivoaa yksikkömme kahdesti viikossa sekä tekee tarvittaessa isomman siivouksen. Siivouspalvelut ovat tulleet jo vuosia kyseisen yrityksen kautta.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Ylöjärven yksikössä koko työryhmämme on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Omavalvontasuunnitelma jaettiin osa-alueisiin työryhmän kesken ja työryhmä lähetti sovitussa ajassa vastaukset yksikönjohtajalle omavalvontasuunnitelman kokoamista varten.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Nimi Johanna Blom	Yhteystiedot johanna.blom@familiar.fi 0401970830
----------------------	---

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Ylöjärvellä seuraamme omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja päivitämme sen aina tarvittaessa, kun muutoksia tulee, mutta vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman seurannasta.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikkömme omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikkökohtaisilla nettisivuillamme. Lisäksi omavalvontasuunnitelmamme on nähtävillä kummassakin asuinyksikössä; Mahkulla ja Saumalla.

2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Laadittu pvm. 12/2019	Päivitetty / Tarkistettu pvm. 1/2024
Nähtävillä Sauman ja Mahkun yleisissä tiloissa, Faminetissa, nettisivuilla ja Socfinderissa	

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman päivityksen teimme Ylöjärvellä kummankin asuinyksikön lasten kanssa tammikuun 2024 lopussa. Lapset toimivat aktiivisesti osallisina suunnitelman teossa. Lasten ääni kuuluu vahvasti suunnitelmassa. Sauman asuinyksikössä ”hyvän kohtelun taulu” on ollut ahkerasti käytössä ja Mahkulla taas toteutimme lasten toivoman ”Yes-day:n”. Hyvää kohtelua koskevaan suunnitelmaamme pääsee tutustumaan kummassakin asuinyksikössä. Lähetämme hyvää kohtelua koskevan suunnitelman lasten sosiaalityöntekijöille päivitysten yhteydessä sekä vastuusosiaalityöntekijälle, kun yksikköömme sijoitetaan uusi lapsi.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Arki meillä luodaan yhteistyössä lasten kanssa. Lasten kanssa pidämme vähintään kerran viikossa omaohjaaja-aikaa, jolloin työstämme asioita yhdessä nuoren omia voimavaroja hyödyntäen. Lapsen Työskentely yksikössämme pohjautuu voimavara- ja ratkaisukeskeisyyteen. Uskomme työskentelyn kulmakivenä olevan lapsen, perheen sekä työntekijöiden välisen rehellisen ja avoimen vuorovaikutuksen.

osallisuus on ollut yksikön arjessa aina merkittävää. Lapset ovat mukana viikko-ohjelmien teossa, toimintakykymittarin teossa ja heidän kanssaan käydään heidän osallisuuttaan lisääviä keskusteluja. Lapsen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja suunnitelma sen toteutumiseksi näkyy hyvän kohtelun suunnitelmassa, jonka teossa lapset ovat aktiivisesti mukana.

Perhetyö on vahvassa roolissa yksikössämme. Yksikössä on molemmissa asuinyksiköissä omat perheohjaajat. Perheohjaaja ottaa yhteyttä vanhempiin sijoituksen alussa ja sopii perhetapaamisesta tai perhepuhelusta. Vanhemmille järjestetään joko tapaamisia tai puheluita kerran kuukaudessa tai mahdollisen kiireellisen sijoituksen yhteydessä useammin. Perheohjaaja on vanhempien työntekijä ja on kiinteässä vuorovaikutuksessa lasten omaohjaajiin riittävän tiedon saamiseksi.

Omaohjaaja on mahdollisuuksien mukaan perhetapaamisissa mukana. Tiiviin ja suunnitelmallisen perhetyön avulla varmistamme vanhempien osallisuuden lastensa kehityksessä ja edesautamme luottamuksen rakentumista sekä yhteistyön parantamista. Tavoitteena on, että lapsi saa luvan olla yksikössä ja vanhemmat sekä yksikön työntekijät työskentelevät samansuuntaisesti, jolloin hyöty näkyy suoraan arjessa lapsen voinnissa ja asettumisessa yksikköön. Kasvatuskumppaneina toteutettu sijaishuolto voimaannuttaa vanhempia ja voi jouduttaa heidän kuntoutumistaan; tämä taas vaikuttaa positiivisesti lapsen hyvinvointiin.

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaamme ohjaavat lait

Familiarissa toimintaamme ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista. Myös Ylöjärven yksikössä toimintaamme perustuvat seuraaviin arvopareihin.

- Tieto ja Taito

Ylöjärven yksikössä tieto ja taito näkyvät toiminnassamme siten, että moniammatillisessa työryhmässämme on mm. esimerkiksi koulutusten kautta tietoa, joka auttaa meitä hoitamaan meille sijoitettujen lasten tilanteet parhaalla mahdollisella tavalla. Työryhmässämme on taitoa arvioida lapsen tilannetta realistisesti ja huoltajat sekä sosiaalityöntekijät ja muu lapsen verkosto voivat luottaa meihin toimijana kaikissa lapsen sijoituksen vaiheissa.

- Välittäminen ja Vastuunotto

Yksikössämme välitämme sekä meille sijoitetuista lapsista että heidän perheistään. Kannamme vastuun niistä asioista, joita lupaamme hoitaa ja hoidamme oman osamme lapsen verkoston jäsenenä.

- Kumppanuus ja Yrittäminen

Meidän tehtävänä on toimia luottamuksen arvoisina kumppaneina hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöille. Tarkoituksenamme on, että yksikköömme on helppo ottaa yhteyttä ja tulla koska vain käymään. Kumppanuus merkitsee meille myös sitä, että toimimme kasvatuskumppaneina vanhemmille lapsen sijoituksen aikana.

- Kasvu ja Kehittäminen

Meillä Familiar Ylöjärvellä on kehitetty erityisesti perhetyön osuutta arjessa. Meillä molemmissa asuinyksiköissä on omat perheohjaajat, jotka työskentelevät nuoren perheen kanssa kasvatuskumppanuuden sekä vanhemmuuden tukemiseksi.

Olemme luoneet työryhmän kanssa Familiar Ylöjärvelle kehityssuunnitelman vuodelle 2024. Ylöjärvellä kehityskohteet ovat vuonna 2024: työn merkityksellisyyden vahvistuminen ja, että kaikki työntekijät huomioivat toisensa arjen työssä. Molemmissa kehityskohteissa on vastuuhenkilöinä kaksi ohjaajaa. Näitä kehityskohteita tarkastellaan ja arvioidaan työryhmässä kvartaaleittain maaliskuu-, kesä-, elo- ja joulukuussa.

Toimintaperiaatteiksemme olemme Ylöjärven yksikössä nostaneet yksilöllisyyden ja kehittämismyönteisyyden. Ajattelemme yksilöllisyyden periaatteen koskevan kaikkea työtämme perheiden ja lasten kanssa. Jokaisen lapsen ja perheen ollessa erilainen, yksilöllinen kohtaaminen on meille luonnollinen asia.

Työryhmämme on ollut jo yli kymmenen vuoden ajan kehittymismyönteinen. Työryhmässämme ollaan ajan hengessä mukana ja kehitytään tarpeen mukaan.

3.2.1. TOIMINTAAMME OHJAAVAT LAIT

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

- Lapsen oikeuksien sopimus
- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1.Riskienhallinta

Riskien hallinta on tärkeä osa meidän toimintaamme. Meillä on useita erillisiä ohjeita, jotka ohjaavat sekä työn sisältöä sekä toiminnan turvallisuutta. Alla luettelo ohjeistuksista, mitä meillä käytetään:

Hoito- ja kasvatus / yksikködokumentit:

- Omavalvontasuunnitelma
- Yksikön toimilupa
- Yksikön ympäristösuunnitelma
- Yksikön toimintasuunnitelma
- Yksikön toimintaohjeet
- Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- Ohje luvattoman poistumisen varalle
- Hoidon teoreettinen viitekehys
- Hoito-, kasvatus- ja kuntoutusprosessin kuvaus
- Sijoittamissuunnitelma
- Asiakaskysely ja siitä pohjattu kehittämissuunnitelma

Lääkehoito:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Kooste lääkeluvallisista työntekijöistä

Rajoitustoimenpiteet:

- Rajoitustoimenpiteiden yksikkökohtaiset ohjeet
- Rajoitustoimenpiteiden delegointilistat
- Rajoitustoimenpiteiden mallipohjat

Turvallisuuskirjoitukset:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Poistumisharjoitukset
- Valmiussuunnitelma
- Toimintaohje sisäisen ja ulkoisen uhan varalle
- Yksikkökohtaiset toimintaohjeet väkivaltilanteisiin
- Riskien hallinta (arvio, seuranta ja vaikutukset)
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma

Henkilöstöasiat:

- Kehittämissuunnitelma
- Yksikön koulutussuunnitelma
- Työterveyden toimintasuunnitelma, yksikkökohtainen liite
- Työhyvinvointisuunnitelma

Toimintamme tueksi, olemme myös jakaneet vastuualueita olennaisille kokonaisuuksille, kuten lääkehoidon toteuttamiselle sekä turvallisuusasioista huolehtimiselle. Lääkehoidon vastaavana meillä toimivat Sauman osalta Kristiina Korpela ja Mahkun asuinyksikön osalta Antti Vilpponen. Turvallisuusvastaavanamme toimii Matias Rahikka.

4.1.1. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yksikössämme kaikki työntekijät työskentelevät riskien ja epäkohtien tunnistamiseksi ja sekä toimimiseksi niiden suhteen. Toiminnan jatkuva seuranta ja arviointi tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeamaseurannan kautta. Poikkeamailmoitus tehdään, mikäli omassa toiminnassamme tapahtuu jotain normaalista poikkeavaa. Asiakkaan toiminnasta johtuva poikkeama kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

Poikkeuksena edellisestä ovat kuitenkin väkivalta - ja uhkatilanteet, jotka ovat asiakkaan toimintaan liittyviä ja muihin (esim. henkilöstö tai toiset asiakkaat) kohdistuvia. Näiden poikkeamien kirjaukset ovat osa työsuojelua.

Poikkeama kirjataan Faminettiin, jossa poikkeaman taso arvioidaan riskimatriisin perusteella poikkeamaa tehdessä, kirjataan ennaltaehkäisevät toimet, että miten jatkossa tilanteissa toimitaan. Lisäksi yksikönjohtaja tarkastaa poikkeamat vähintään kerran kuukaudessa ja huomioi ne omavalvonnan kuukausiseurannassa. Yksikönjohtaja kirjaa poikkeamien kohdalle, että miten niiden jälkikäsittely tehdään.

Poikkeamat käsitellään kerran kuussa olevissa yksikön henkilöstöpalavereissa, joista tehdään kirjallinen muistio. Yksikön henkilöstöpalaverien muistiot tallennetaan Faminettiin. Henkilöstöpalavereissa henkilökunnan kanssa pohditaan poikkeamien syitä ja siihen johtaneita seikkoja. Havaintojen perusteella tulleiden parannusehdotusten pohjalta

toimintaa muutetaan niin, että samankaltaisten poikkeamien määrä vähenee. Vakavien poikkeamien (4-5-taso) kohdalla niistä lähtee ilmoitus yksikön johtajalle, palvelujohtajalle, toimialajohtajalle ja laatujohtajalle. Väkivalta- ja uhkatilanteiden vakavat poikkeamat menevät myös työsuojelusta vastaavalle Marko Nikkaselle. Vakavat poikkeamat käsitellään yksikössä viivyttämättä esihenkilön johdolla ja tarvittavat korjaustarpeet tehdään heti. Vakavan tason poikkeamista ja korjaustoimenpiteistä lähetetään lisäksi lyhyt selvitys palvelujohtajalle, laatujohtajalle sekä toimitusjohtajalle.

Yksikössämme tehdään vuosittain riskien arviointi ja tunnistaminen yhdessä koko henkilöstön kanssa. Vuonna 2023 suurimmat tunnistetut riskit ovat olleet henkilöstön pysyvyyden ja saatavuuden suhteen. Tähän on vastattu aktiivisella rekrytoinnilla ja perehdytyksen vahvistamisella. Asiakkaiden näkökulmasta suurimmat riskit ovat olleet asiakkaiden aggressiivinen käytös ja luvaton poistuminen sijaishuoltoyksiköstä. Tähän yksikössämme on vastattu esimerkiksi kiinnittämällä huomiota ennakointiin tilanteissa, jossa lapsi mahdollisesti osoittaa oireita siitä, että hän ei kykene hallitsemaan omaa toimintaansa ilman vahvaa aikuisen tukea. Luvattomat poissaolot sijaishuoltoyksiköstä on saatu vähentymään tehostetun ja säännöllisen etsinnän avulla sekä kiinnittämällä huomiota mahdollisiin luvattomaan poissaoloon ennakoiviin merkkeihin.

4.1.2. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Järjestämme säännönmukaiset turvallisuuskävelyt turvallisuusvastaavan tai yksikönjohtajan johdolla vähintään kahdesti vuodessa. Edellisessä kappaleessa mainitun riskien arvioinnin teemme kartoituskyselyn muodossa vuosittain.

4.1.3. Riskienhallinnan työnjako

Yksikössämme yksikönjohtaja on päävastuussa riskienhallinnasta turvallisuusvastaavan kanssa. Myös koko muu henkilöstömme on vahvasti osallisina riskienhallintaan liittyvissä asioissa. Mikäli meille tulee uusi työntekijä, on hänen tärkeää saada riittävä tieto, millaisia riskejä toimintaamme liittyy ja miten riskejä voidaan hallita kunkin työntekijän vastuullisilla toimintatavoilla.

4.1.4. Riskien tunnistaminen

Vuosittain tehtävän riskiarvion osa-alueita ovat kuljetukset ja liikenne, tietoturva, työturvallisuus, henkilöstö, ravintohuolto ja siisteys, turvallisuus, asiakkaat, kiinteistö, toimitilat ja kalusto, lääkehoito, kilpailutukset/kunta-asiakkaat ja viranomaisvalvonta. Näiden osa-alueisiin liittyen yksikössämme on tunnistettu useita riskejä. Kun olemme tunnistaneet riskit, on niitä helpompi myös ehkäistä. Samoin tunnistamisen kautta, voimme laatia erilaiset ohjeistukset ja suunnitelmat esimerkiksi lääkehoidon turvallisuutta ja yleistä turvallisuutta koskien, joiden kautta riskien määrä on minimoitu. Riskien ja vaarojen arviointi tehdään seuraavaksi Laatuporttiin toukokuun 2024 aikana.

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle Familiar Ylöjärven yksikössä) tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle (esim. alueen palvelujohtaja), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:

- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita.
- Yksilön perusoikeuksien tosiasiallista rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.
- Asiakkaaseen kohdistuva kaltoin kohtelu, fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (yksikön johtaja/palvelujohtaja) on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (sijoitettavan hyvinvointialueen johtava viranhaltija) ja valvontaviranomaiselle (avi/valvira) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 momentissa tarkoitettua ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2-4 momentin mukaista ilmoitusta.

Tarkempi kuvaus epäkohtailmoitusprosessista:

Ohjaajan havaitessa epäkohdan, asia keskustellaan esihenkilön kanssa kuten valvontalaki ohjaa tekemään. Keskustelussa tarkastellaan, mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii.

Ilmoituksen voi tehdä myös oman alueen palvelujohtajalle, mikäli esihenkilölle ei ole mahdollista ilmoitusta tehdä (poissaolo, estyneisyys tms. tekijä.)

Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa

Yksikön omilla sivuilla täytetään poikkeamalomake. Lomakkeesta valitaan, koskeeko ilmoitus a) asukkaan kohtelua, b) osallisuutta tai palvelun aikarajoja, c) palvelutarvetta ja/tai palvelusuunnitelmaa tai d) pakotteiden/ rajoitteiden käyttöä. Lomake lähtee esihenkilön käsiteltäväksi.

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

Muutoksista tiedottaminen on yksikön johdon tehtävä. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä tiimipalavereissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa tai sähköpostitse. Mikäli asia vaatii lapsille tiedottamista, käydään asia läpi jokaisen lapsen kanssa yksiköllisesti. Tarvittaessa vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille asia tiedotetaan joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Mikäli ilmoitus ei tuota muutosta epäkohtaan, on ilmoituksen tehneellä ohjaajalla mahdollisuus olla yhteydessä valvontaviranomaiseen.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kerran kuukaudessa pidettävissä tiimipalavereissa henkilöstön kanssa pohditaan poikkeamien syitä ja siihen johtaneita seikkoja. Havaintojen perusteella tulleiden parannusehdotuksen pohjalta toimintaa muutetaan, että vastaavien poikkeamien määrä vähenee. Vakavat poikkeamat korjataan nopealla aikataululla esihenkilöiden toimesta.

Työyhteisössä pohditaan tapahtumien käsittelyn yhteydessä, miten tilanteita voidaan jatkossa välttää. Käytäntöjen muuttumiset kirjataan omavalvontaan, joka on yksikön yleisissä tiloissa kaikkien nähtävillä sekä yksikön nettisivuilla. Koko työyhteisön henkilöstä perehdytetään uusien toimintamallien käyttämiseen.

Työntekijä voi tehdä epäkohtailmoituksen kirjallisesti eteenpäin, mikäli epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa. Epäkohtailmoitus tulee näissä tilanteissa tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle, Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalivastaavalle tai Länsi- ja Sisä-suomen Aluehallintovirastoon. Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään tai tekijöihin mitään vastatoimia.

Yksikönjohtaja Johanna Blom, 0401970830, johanna.blom@familiar.fi

Sosiaaliasiavastaava Pirkanmaan hyvinvointialue: 040 504 5249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtava viranhaltija: Vastaava sosiaalihuollon johtaja Minna Kuusela, minna.kuusela@pirha.fi. p.+358 50 359 4001

Länsi - ja Sisä- Suomen aluehallintovirasto, ylitarkastaja Saija Kujansuu, saija.kujansuu@avi.fi puhelinvaihde: 0295 018 450

Muiden aluehallintovirastojen ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät erillisistä liitteistä 1 ja 2 omavalvontasuunnitelman lopusta.

4.4. Korjaavat toimenpiteet

Vakavampien poikkeamien tai epäkohtien osalta toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä. Lievempien kohdalla tiimissä läpikäyty toimenpiteet viedään käytäntöön tarpeen mukaisella aikataululla. Tiimipohjasta jokainen ohjaaja pääsee lukemaan mahdolliset muutokset toimintatapoihin.

Vakavammat epäkohdat ja poikkeamat käsittelemme yksikön johtoryhmässä. Näistä menee myös ajantasainen tieto palvelujohtaja, laatujohtajalle ja toimialajohtajalle.

4.5. Varautuminen normaaliolojen häiriötilanteissa toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi

Yksikössämme on tehty varautumissuunnitelma muun muassa sähkökatkojen ja vesikatkojen varalle sekä tietoliikennekatkojen varalle. Yksikössämme pystytään jatkamaan toimintaa useamman päivän ajan normaalitilanteiden poikkeusoloissa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Uuden lapsen arviointi ja sijoitusprosessi

Yksikköömme voi tulla paikkakyselyitä hyvinvointialueiden asiakasohjauksista, suoraan sosiaalityöntekijöiltä tai Familiarin oman asiakasohjauksen kautta. Familiarin omaan asiakasohjaukseen kyselyt ohjautuvat hyvinvointialueiden asiakasohjauksista tai sosiaalityöntekijöiltä.

Kun yksikköömme tulee paikkakysely, teemme arviointia huolellisesti ja lapsen etua ajatellen. Kun olemme arvioineet lapsen tilanteen huolellisesti ja rauhassa, on jo hänen yksikköön sijoittaminen tehty kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Mikäli lapsen etu ei yksikössä toteutuisi esim. henkilökunnan osaamisen tai sijoitettavan lapsen problematiikan vuoksi, mietimme sosiaalityöntekijän kanssa tarvittaessa yhteistyössä muita ratkaisuita. Yksikköemme sijoittamissuunnitelman kautta mahdollisen asiakasprosessin alku selviää tarkemmin. Sijoittamissuunnitelmamme on nähtävillä esimerkiksi tarkastuskäynneillä.

5.2. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Teemme omaohjaajien luotsaamana hoito- ja kasvatussuunnitelma neljästi vuodessa, eli kolmen kuukauden välein. Suunnitelmaan kirjaamme lapsen haasteet, onnistumiset ja tavoitteet elämän eri osa-alueiden kohdalta. Suunnitelman on tarkoitus olla helppolukuinen ja mahdollisimman hyvin erityisesti lasta palveleva.

Toteutumisen seuranta tapahtuu välttämättömästi aina kolmen kuukauden välein, kun päivitämme suunnitelman. Tällöin suunnitelman tekeminen havainnollistaa viimeistään meille, onko tavoitteita saavutettu ja onko niiden eteen työskennelty toimivin keinoin. Seuraamme hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista myös tiimipäivinä, kun käymme läpi lapsen tilannetta ja tavoitteita. Tällöin tilanne selkeytyy myös koko tiimillemme. Omaohjaajalla on suurin vastuu huolehtia menetelmien pysyvyydestä arjessa. Tärkeää on huomata tavoitteiden kohdalla, että ne ovat joskus erittäin suuria ja monialaisia. Tällöin kolmekin kuukautta voi olla erittäin lyhyt aika nähdä merkittävää, joskus jopa pientäkään, edistymistä. Omaohjaajan tulee luottaa prosessiin ja antaa lapselle tarpeeksi aikaa päästä tavoitteissa eteenpäin.

Suunnitelmaa ohjaavana osana laadimme myös toimintakykymittarin, jossa numeraalisesti arvioidaan lapsen toimintaa eri osa-alueilla. Arvion tekevät omaohjaaja, huoltaja sekä lapsi itse.

Ihannetilanteessa hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tuottaa sisältöä eniten lapsi itse. Joskus lapsella ei kuitenkaan riitä voimavarat tai motivaatio suunnitelmaan ja tällöin omaohjaaja laatii suunnitelman, yhdessä huoltajien kanssa. Lapsen osallistuessa suunnitelman laatimiseen, tavoitteet ovat yleensä realistisempia, koska lapsella on motivaatio ja hän sitoutuu tavoitteisiin. Käymme suunnitelman aina läpi lapsen kanssa, on hän osallistunut suunnitelman laatimiseen tai ei. Huoltajien kanssa käymme dialogista keskustelua lapsen tilanteesta, tarpeista, tavoitteista ja menetelmistä.

Olemme havainneet, että lapselle tulee turvallisempi olo, kun hän huomaa sujuvan yhteistyön huoltajien ja omaohjaajien välillä. Tällöin saamme luotua myös luotua yhteisiä toimintatapoja kodin ja yksikön välille. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan pyrimme osallistamaan myös sosiaalityöntekijä ja huoltajat, mutta vähintään heille lähetetään hoito- ja kasvatussuunnitelma kommentoitavaksi ja valmis versio luettavaksi

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Jokaisella lapsella on oikeus itsemääräämisoikeuteen. Ikä määrittelee mihin asioihin on täysi itsemääräämisoikeus ja mihin ei. Jokaisella lapsella on oikeus omaan tilaan, yksityisyyteen. Emme mene lapsen huoneeseen ilman lupaa, vaan pyydämme luvan koputtamalla oveen. Huolehdimme arjen struktuureista, mutta itsemääräämisoikeus säilyen. Toisessa asuinyksikössämme siivouspäivät ovat kaikilla samat ja toisessa yksilölliset, lapset saavat valita viikosta siivouspäivän oman mielen mukaan ja siitä pidetään kiinni.

Jokainen lapsi saa edustaa itseään juuri sellaisena kuin on. Esimerkiksi pukeutuminen ja meikkaaminen on jokaisen oma valinta. Lapsen pukeutuessa turvattomasti, ohjaamme häntä turvalliseen pukeutumiseen. Mahdollistamme lapsille harrastaminen ja mielekkään

tekemisen. Lapsilla on myös mahdollisuus sisustaa omaa huonettaan yksikössämme haluaamalla tavalla. Seinän maalaaminen tai Ikean sisustustarvikkeet ovat olleet suosittuja. Huoneen laittaminen omanlaiseksi sekä lupa olla oma itsensä, tuottaa lapselle hyvänolon tunnetta, hyväksytyksi tulemisen tunnetta.

Itsemääräämisoikeus kuuluu lapsille. Kunnioitamme tätä oikeutta ja pidämme aktiivisesti yllä hoidollisella kuuntelemisella ja keskusteluilla. Tämän kaltaisella työllä itsemääräämisoikeus tulee välttämättäkin jo esille. Annamme lapselle mahdollisuuden tehdä päätöksiä omasta arjestaan. Huomioimme ikätason lapsen kyvyn tehdä päätöksiä ja ottaa vastuuta. Annamme vastuuta vanhemmalle lapselle eri tavalla kuin nuoremmalle.

5.4. Rajoitustoimenpiteet

Rajoitustoimenpiteet ovat lastensuojelulaissa määriteltyjä keinoja ohjaajan puuttua nuoren itsemääräämisoikeuteen. Liikkumavapauden rajoite tai yhteydenpidon rajoite ovat esimerkkejä viimeisimmistä keinoista, mitä käytetään vain välttämättömyysperiaatteen mukaan. Itsetuhoisuus tai itselleen akuutisti haitallinen ihmissuhde voidaan rajoitteiden avulla katkaista ja turvata lapsen kokonaisvaltaista terveyttä ja hyvinvointia.

Rajoittamisen pitää olla aina viimesijainen keino puuttua nuoren tilanteeseen. Lasta ei voi rajoittaa oman tunnetilan tai muuten kevyin perusteluiden saattamana. Käymme läpi rajoitteita hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa. Käymme läpi rajoitteet lapsen kanssa silloin, kun joudumme niihin turvautumaan. Lapsen mielipide selvitetään rajoitustoimenpiteestä päätettäessä. Keskustelu ja varsinkin dialoginen hoidollinen keskustelu on konkreettisin keino, millä pyrimme rajoittamista välttämään. Keskustelua tulee käydä jatkuvasti, ei vain silloin kun mietitään rajoittamisen mahdollisuutta, vaan jokapäiväisessä arjessa.

Kun joudumme turvautumaan rajoituksiin, läpikäymme rajoitteet lasten kanssa toimeenpanovaiheessa, rajoituksen aikana sekä rajoituksen loputtua. Rajoitustoimenpidepäätöksestä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan myös huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Joskus rajoitustoimenpide joudutaan tekemään niin pikaisesti, että vanhemman tai sosiaalityöntekijän mielipidettä ei ehditä odottamaan. Mikäli se kuitenkin on mahdollista, niin sen keskustelun käymme. Rajoitustoimenpiteen loputtua tehdään rajoituksen arvio, missä pyritään saamaan dialogista keskustelua lapsen kanssa menneestä rajoituksesta ja sen tarpeellisuudesta. Erittäin tärkeässä roolissa on myös lapsen ajatukset siitä, miten ja kuka olisi voinut toimia toisin. Meidän on kyettävä refleктоivaan keskusteluun lapsen kanssa, sekä myös olla valmis refleктоimaan omaa toimintaamme. Meidän tulee olla valmiita myös tarkastelemaan omaa toimintaamme lapsen suuntaan, jos olemme aiheuttaneet lapsen kokemana rajoitustilanteessa hänelle haittaa.

Lastensuojelulaissa on määritelty lastensuojelun rajoittamiskeinot, joita yksikössä voidaan tehdä;

- aineiden ja esineiden haltuunotto (LSL 2007/417 65 §)
- henkilöntarkastus (LSL 2007/417 66 §)

- henkilökatsastus (LSL 2007/417 66 a §)
- omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen (LSL 2007/417 67 § 1.-3.mom. §)
- omaisuuden ja lähetysten luovuttamatta jättäminen (LSL 2007/417 67 § 2.&4.mom)
- kiinnittäminen (LSL 2007/417 68 §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (LSL 2007/417 69 §)
- eristäminen (LSL 2007/417 70 §)
- luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (LSL 2007/417 69 a §)
- yhteydenpidon rajoittaminen (LSL 2007/417 62 §)

Rajoitustoimenpiteen voimassaollessa ja rajoittamisen aikana pidämme yllä lapsen kanssa aktiivisen puheyhteyden ja kontaktin. Pyrimme antamaan lapselle myös omaa tilaa rajoittamisen yhteydessä. Puutumme lapsen itsemääräämisoikeuteen rajoittamisella, pyrimme tällöin antamaan rajoittamisen sallimissa rajoissa antamaan lapselle päätäntävaltaa omista asioistaan. Tarkoituksemme on ennen kaikkea turvata lapsi. Meille on tärkeää olla selvillä rajoitteen aikana lapsen psyykkisestä ja fyysisestä voinnista. Kerromme tämän myös lapselle, jotta lapsi saa kokemuksen, että hänestä pidetään huolta.

Ohjaajillemme olemme tehneet selkeän ohjeistuksen rajoitustoimenpiteiden lainmukaisesta käytöstä ja ohjaamme lapsia myös, mikäli lapsi haluaa rajoitustoimenpiteestä valittaa.

Seuraamme rajoitustoimenpiteiden käyttöä yksikössämme reaaliaikaisesti sekä kuukausittain omavalvonnan kuukausiseurannan yhteydessä yksikönjohtajan toimesta.

5.5. Asiakkaan kohtelu

Kohtaamme lapset asiallisesti ja kunnioittavasti. Meidän tulee ymmärtää lasta hänen tilanteestaan riippumatta. Ajatus "Ohjaajat ovat töissä lasten kodissa, eikä lapset ole ohjaajan työpaikalla." kannattaa pitää aina muistissa. Tämän lauseen ymmärtäminen ja noudattaminen auttaa jo itsessään meitä arvostamaan sijoitettuja lapsia. Ohjaajan tulee kyetä ottamaan jokainen lapsi ja nuori vastaan omana itsenään, juuri sellaisena kuin hän on. Tuemme lasta hänen omassa elämässään ja ohjaamme häntä, kannustamme ja luomme yhdessä suuntaviivat ilman pakottamista. Tämä ei poissulje kuitenkaan meiltä kasvatuksellista roolia, mikä ohjaajilla myös on.

Puutumme heti epäasialliseen toimintaan. Ohjaajan huomattessa epäasiallista toimintaa, hänellä on velvollisuus mennä tilanteeseen. Toisen ohjaajan toimiessa mahdollisesti epäasiallisesti nuorta kohtaan, voi pyytää ohjaajan toimistoon ja sanoittaa hänen toimintaansa. Tilanteen mukaan, sama ohjaaja ei voi välttämättä palata tilanteeseen. Mikäli yksikössämme esiintyy epäasiallista kohtelua lasta kohtaan, hoidetaan asiaa esihenkilötii- missä ja yksikönjohtaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään tiimin oltua jo vanhempiin

yhteydessä. Olemme yhteydessä vanhempiin saman päivän aikana. Jos lapsen kanssa tilanteen läpikäynti ei ole mahdollista, ilmoitamme vanhemmille silti.

Yksikössämme lapset tietävät, että he voivat kertoa epäasianmukaisesta kohtelusta oma-ohjaajalle tai yksikönjohtajalle, mutta he tietävät myös mahdollisuuden jutella sosiaalityöntekijän kanssa saamastaan kohtelusta. Samoin olemme kertoneet lapsille, että sosiaali- tai oikeusasiamieheen voi olla yhteydessä, mikäli lapsi katsoo sen tarpeelliseksi.

Syrjiminen ja kiusaaminen on meillä kaikin puolin kiellettyä. Puutumme syrjimiseen ja kiusaamiseen heti sen esille tullessa. Annamme lapselle mahdollisuuden hakea oman elämänsä polkua vapaasti tutkien, mutta kuitenkin turvallisesti. Kannustamme lapsia ymmärtämään omaa toimintaansa ja ajattelumallejaan.

5.6. Asiakkaan osallisuus ja yhteydenpito läheisiin

Keräämme lapsilta ja vanhemmilta asiakaskokemustablettikyselyn palautetta, jotta voimme kehittää yksikön laatua. Palaute kerätään kaksi kertaa vuodessa. Palautteen perusteella laadimme lasten kehittämissuunnitelman. Lähetämme myös kirjeet vanhemmille kyselyn tuloksista ja saamme kyselyiden kautta tärkeää tietoa toiminnan kehittämiseen ja korjaamiseen.

Lasten toivomukset näkyvät hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa sekä toivomuksia huomioidaan esimerkiksi viikoittaisissa yhteisökokouksissa sekä arjessa muutenkin. Lapset osallistuvat yksikössämme aktiivisesti oman arkensa suunnittelemiseen ja toteuttamiseen.

Tuemme lapsen oikeutta läheisiin ja jatkuviin ihmissuhteisiin vahvasti. Lapsen perheenjäsenet, sukulaiset ja ystävät ovat tervetulleita yksikköömme joustavasti tapaamaan lasta. Pystymme mahdollistamaan yksikössämme yön yli vierailuja joko yksikössä tai majoitusliikkeissä. Yksikössämme on järjestetty useita rippijuhlia, syntymäpäiväjuhlia ja läksiäisiä, joihin on kutsuttu nuorille tärkeimmät ihmiset.

5.7. Asiakkaan oikeusturva

Mikäli lapsi tai läheinen on tyytymätön saamaansa palveluun, kannattaa ensisijaisesti ottaa asia puheeksi yksikössä ohjaajien tai yksikön vastuuhenkilön kanssa. Näin asia selviää yleensä nopeasti.

Voit myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan, jos tarvitset apua ja neuvoja asian käsittelyssä.

Jos keskustelu ei auta, voit tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön yksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Kantelu lapsia koskevasta asiasta tehdään valvontaviranomaisille aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta tai toisen henkilön puolesta. Myös lapsi tai nuori voi tehdä kantelun. Valvontaviranomainen selvittää, onko asiassa tai tapahtumassa toimittu lainvastaisesti tai muuten moitittavalla tavalla. Mikäli asiasta ei ole tehty muistutusta, kantelu yleensä palautetaan muistutuskäsittelyyn. Tästä syystä asiakkaan tai läheisen kannattaa ensisijaisesti tehdä muistutus. Lisäksi kannattaa huomioida, että kanteluiden kohdalla käsittelyaika on yleensä huomattavasti pidempi kuin muistutuksissa.

Alla tärkeitä yhteystietoja

Johanna Blom, yksikönjohtaja, johanna.blom@familiar.fi, p.0401970830 (muistutuksen vastaanottaja yksikössä)

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtava viranhaltija:

Vastaava sosiaalihuollon johtaja Minna Kuusela, minna.kuusela@pirha.fi.

Sosiaaliasiavastaava Pirkanmaan hyvinvointialue: puhelin 0405045249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Avin yhteystiedot

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ylitarkastaja Saija Kujansuu, saija.kujansuu@avi.fi p.029501840

Eduskunnan oikeusasiamies, puh. 09 4321 (eduskunnan vaihde), oikeusasiamies@eduskunta.fi

www.oikeusasiamies.fi Oikeusasiamiehen sivuilta löytyy lapsille suunnattu ohjesivusto:

<https://www.oikeusasiamies.fi/web/lasten-ja-nuorten-sivut>

Muiden aluehallintovirastojen ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät erillisistä liitteistä 1 ja 2 omavalvontasuunnitelman lopusta.

Palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden takia tehtävistä toimenpiteistä palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajan sopimusyhteyshenkilölle viivytyksettä. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa vakavista laatu- ja palvelusvaurioista myös Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle, kirjaamo@pirha.fi. Asiakkaan tekemään epäkohtailmoitukseen vastaamme pääosin viikossa. Hyvinvointialueiden ja viranomaisten pyytämistä selvityksiin on yleensä annettu vastausaika, jonka puitteissa toimitamme vastineen. Jaamme organisaation sisällä vastaanotetut reklamaatiot sovitusti ja vastineet tarkastetaan Familiarin johdon toimesta ennen kuin lähetämme vastineet.

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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi.

Jos lapsen asiassa olisi menetelty lainvastaisesti, voi asiasta tehdä kantelun. Kanteluja käsitteleviä tahoja ovat aluehallintovirastot, valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies. Kantelun ratkaiseva viranomaisena kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde toiminut oikein sen käsityksen mukaan. (Suomi.fi).

Hyvinvointialueilla on omat valvontayksiköt, joihin voi olla yhteydessä esimerkiksi niissä tapauksissa, joissa lapsella ei olisi nimettyä sosiaalityöntekijää ja asian hoidossa kestäisi aikaa. Tällöin yksiköstämme voitaisiin tehdä ilmoitus valvontayksikköön.

Aluehallintovirasto voi tehdä joko suunniteltuja tai suunnittelemattomia tarkastuksia yksikköön hyvinvointialueen kanssa. Nykyään valvontakäynnit pyritään järjestämään ohjauksella, jolloin tulos käynnistä on mahdollisimman hyvä. Suunnittelemattomien tarkastusten tulonäkökulma on erilainen, kuin suunniteltujen tarkastuksien, koska suunnittelemattomat tarkastukset pohjautuvat kanteluihin.

5.8. Omaohjaaja

Jokaiselle yksikköömme sijoitetulle lapselle on nimetty kaksi omaohjaajaa. Omaohjaaja huolehtii konkreettisesti lapsen arjen asioiden; päivärytmin, koulunkäynnin, yhteydenpidon lähiverkostoon ja hoitokontaktien toteutumisesta. Omaohjaajat pitävät lapselle omaohjaaja-aikoja vähintään kerran viikossa ja tarpeen tullen tiivistämme aikoja, jos lapsen tarve näyttää sitä vaativan.

Työtämme korostaa omaohjaajan roolia kehityksen tukena. Omaohjaajan suhde nuoreen on usein terapeutin, henkilökohtainen sekä asiakaslähtöinen ihmissuhde. Omaohjaaja on nuorelle samaistumisen kohde sekä kasvun ja voiman lähde, joka tarjoaa huolenpitoa, turvallisuutta ja luotettavuutta. Omaohjaajatyö on korjaavaa työtä, jossa pyritään vuorovaikutuksen avulla korjaamaan nuoren tunne-elämän vaurioita.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Edistämme lasten kokonaisvaltaista hyvinvointia yksikössä. Tähän kuuluvat psyykinen, fyysinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Ensisijaista on turvallisuuden tunteen luominen lapsille. Vaikeankin oireilun on mahdollista väistyä toimintaympäristön ollessa turvallinen. Yksiköemme hoito- ja kasvatushenkilöstö on täydennyskoulutettu yksikön erityisosaamisen mukaan ja osaavan henkilöstön kautta edistämme lasten hyvinvointia. Myös henkilöstön eettinen sitoumus on kokonaisuutena hyvinvointia edistävää.

Huomioimme yksikössä lapsen voimavarat sekä tuen tarpeen yksilöllisesti. Arvioimme säännöllisesti hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden saavuttamista

kuukausikoosteissa. Terapeuttisella omaohjaajasuhteella on suuri merkitys lapsen ja nuoren kokonaisvaltaisen kasvun ja kehityksen tukemisessa sekä hyvinvoinnin edistämisessä. Tuemme lasta viikoittaisilla omaohjaaja/aikuisajoilla. Kiintymyssuhteen ymmärtäminen on olennainen osa työskentelyä. Henkilöstöllämme on vahvaa psykiatrista sekä neuropsykiatrista osaamista.

Kasvatamme ja kuntoutamme lasta osana omaa kontekstiaan. Teemme perheen ja verkoston kanssa mahdollisimman hyvää ja tiivistä yhteistyötä. Systemaattisella perhetyöllä tuemme lapsen ja vanhemman vuorovaikutusta, vanhemman osallisuutta sekä lapsen elämäntarinan selkiytymistä. Asuinyksiköiden perheohjaajat ovat yhteydessä huoltajiin yhdessä sovitun rytmin mukaisesti. Perhetyöntekijämme pitävät perhetapaamisia tai -puheleuita vanhempien kanssa noin kerran kuukaudessa. Tapaamisiin pyritään saaman myös lapsi ja omaohjaaja mukaan tarpeiden mukaisesti. Ohjaajamme ovat kuitenkin huoltajien kanssa yhteydessä arjen asioissa tarvittaessa, vaikka päivittäin. Omaohjaajamme vastaavat yhteistyöstä nuoren verkostojen kanssa kuten koulun, harrastusten ja mahdollisen hoitotahon.

Lapsen fyysistä toimintakykyä edistämme esimerkiksi siten, että jos lapsi ei pysty osallistumaan koulun liikuntatunneille, tuemme lapselle eri vaihtoehtoja saada liikunta suorituksi. Pyrimme saamaan lapset yksikössä liikkeelle myös yhteisten liikunnallisten toimintojen kautta muistaen sen, että lasten fyysiset kyvyt ovat vaihtelevia. Siten niiden kohdalla tulee huomioida yksilöllisyys.

Seuraamme ja arvioimme lapsen toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista arjessa tapahtuvan havainnoinnin perusteella päivittäin. Havainnointia tukevat esimerkiksi omaohjaajakeskustelut sekä toimintakykymittari. Työryhmässä jaamme tietoa aktiivisesti työyhteisöpalavereissa, sisäisellä sähköpostiketjulla, päivittäisillä raporteilla ja asiakassuunnitelmaneuvoittelussa. Jokaisesta lapsesta laadimme kuukausittaiset kuukausikoosteet ja kolmen kuukauden välein päivitettävät hoito- ja kasvatussuunnitelmat, jotka pohjautuvat lapsen asiakassuunnitelmaan. Teemme ja arvioimme näitä kaikkia yhteistyössä lapsen, vanhemman ja sosiaalityöntekijän kanssa.

6.2. Ravitsemus

Yksikössämme on oma ruokahuollon tiimi. Tiimissä laadimme ruokalistat ja kaupasta tilattavien ruoka-aineiden tilaukset.

Tarjoamme lapsille ravitsevaa ja monipuolista ruokaa. Ohjaamme heitä terveellisiin ruokailutottumuksiin. Lapset osallistuvat meillä ohjaajien kanssa ruokahuoltoon ja ruoanvalmistukseen liittyviin tehtäviin. Ruokalistan suunnittelussa kiinnitetään huomiota mm. annoskokoon, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyyteen sekä ruoan houkuttelevaan tarjolle aseteltuun, ruokalistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin. Otamme huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Ravintosuosituksena käytämme Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa ravintosuositusta.

Ruokahuollolle olemme laatineet elintarvikeomavalvontasuunnitelman yksikköön. Suunnitelman päivitämme vähintään vuosittain. Meillä on tarjolla päivittäin aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Huolehdimme mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumisesta ja tuemme lapsia suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun. Huomioimme erityiset haasteet ruokailuun liittyen, esim. syömishäiriö, hoidossa ja kasvatuksessa. Valmistamme kaikki ruuat erikseen molemmissa asuinyksiköissä ohjaajien toimesta. Pyrimme esivalmistelemaan yövuorossa aina seuraavan päivän ruuat mahdollisimman hyvin. Tarjoilemme aamupalan, lounaan, välipalan, päivällisen ja iltapalan joka päivä samoihin aikoihin. Lapset voivat esittää toiveitaan ruokien suhteen viikoittaisissa yhteisökokouksissa. Lapsille on pääsääntöisesti mahdollisuus yksikössä olla mukana valmistamassa ruokia. Elintarvikeomavalvonnan toteutumista meillä valvoo vastaava ohjaaja ja yksikönjohtaja. Riittävä ravinnon ja nesteen saantia seuraamme kirjaamalla ruokailut Nappulaan ja viemällä tietoa eteenpäin raporteilla. Tarkempi ravitsemustason seuranta esimerkiksi syömishäiriöstä kärsivän lapsen kohdalla tapahtuu terveydenhuollossa.

6.3. Hygieniäkäytännöt

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu osana hoitoon ja kasvatukseen. Opastamme ja valvomme, että lapsi oppii huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan riittävästi, tuemme esimerkiksi lasta hampaiden pesuun, suihkussa käymiseen ja käsien pesuun.

6.4. Infektioiden torjunta

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatamme Mehiläinen konsernin ohjeistuksia. Yksikössämme on laadittu siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Työntekijämme vastaavat yleisistä pyykeistä.

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla ohjaajillamme on hygieniapassi. Pyydämme hygieniapassin työntekijöiltä heidän tullessaan töihin. Mikäli ruoanvalmistukseen osallistuu, tulee hygieniapassi suorittaa. Hygieniavastuuhenkilöinä yksikössämme toimivat terveydenhuollon tiiminvetäjät Kristiina Korpela ja Antti Vilpponen.

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniakoordinaattoria. Hygieniakoordinaattorin nimi ja yhteystiedot:

Satu Avelin, p.0104148502, satu.avelin@mehilainen.fi

6.5. Terveyden- ja sairaanhoito

Järjestämme lasten terveyden- ja sairaanhoidon lapsille pääosin julkisen sektorin palveluiden kautta. Tämä koskee sekä hammashoitoa että kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa. Erikoissairanhoidon palveluissa käytämme joko lapsen olemassa olevia hoitokontakteja tai pyrimme järjestämään hänelle uuden hoitokontaktin yksikön toimialueelta. Lastensuojelulaki (LSL 417/2007) 51 § edellyttää sijaishuoltoon sijoitettavan lapsen

terveydentilan tarkistamista, mikäli sitä ei ole tehty lapsen lähettäneessä kunnassa. Lapsen saapuessa yksikköömme, terveystarkastus hoidetaan pääsääntöisesti käyttäen paikallisia hyvinvointialueen palveluita. Yksikössämme on toimintaohjeet sisäiseen ja ulkoiseen uhkaan liittyen, jossa on myös ohjeet, jos meillä sijoitetulle lapselle sattuisi kuolemapaus.

Sijoitukseen tullessa terveystarkastukset toteutetaan esim. terveyskeskuksessa ja sijoituksen aikana kouluterveystarkastuksina samoin kuin hammashoidon määräaikaistarkastukset. Kiireetöntä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa vastuu on pääsääntöisesti omaohjaajalla ja yksikkömme terveydenhuollon tiiminvetäjillä. Kiireellisissä tilanteissa vastuu on vuorossa olevilla työntekijöillä. Kirjaamme lapsen tiedot reseptien ja hoito-ohjeiden osalta Nappula asiakastietojärjestelmään.

Lapsen, jolla on pitkäaikaissairaus, terveyttä edistetään ja seurataan yleisten terveyssuositusten sekä yksiköllisesti laadittujen hoitosuunnitelmien mukaisesti. Teemme yhteistyötä hoitokontaktien kanssa. Arjessa terveyden edistäminen ja seuranta näkyy yksilöllisesti eri osa-alueilla liittyen muun muassa ravitsemukseen, liikuntaan, hygieniaan, sosiaalisiin suhteisiin, mielenterveyteen, somatiikkaan ja seksuaaliterveyteen. Terveyttä edistetään ja ylläpidetään osallistavalla ja omatoimisuuteen tukevalla työtoteutuksella.

Lapsi jolla on psykiatrisen hoidon tarvetta voi saada apua joko Ylöjärven sosiaali- ja terveysasemalta, Ylöjärven nuorten intensiiviyksikkö Navin kautta tai erikoissairaanhoidosta Taysin lapsi - tai nuorisopsykiatrialta. Yksiköstämme tehdään edellä mainittujen tahojen kanssa yhteistyötä.

6.6. Lääkehoito

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelman ovat laatineet lääkehoidon vastaavat terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt; sairaanhoitajat Kristiina Korpela ja Antti Vilpponen. Lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa yksikkömme henkilöstön perehdyttämistä. Päivitämme yksikössä suunnitelman vähintään vuosittain.

Toteutamme lasten lääkehoitoa yksilöllisesti yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon toteutumiseen osallistuu yksikön kasvatus ja hoitohenkilökunta. Päävastuu yksikkömme lääkehoidosta on yksikön terveydenhuoltohenkilöstöllä, josta vastaavat terveydenhuollon tiiminvetäjät Kristiina Korpela ja Antti Vilpponen. Nuorten viikkodoseetit jaetaan yksikössämme keskiviikkoisin ja kotiharjoittelulääkkeet torstaisin terveydenhuollon tiimiläisen toimesta. Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata lääkehoidon turvallista toteutumista yksikössä, sisältäen nuorten säännöllisen lääkityksen toteutumisen, lasten kokonaisvaltaisen terveydentilan seuraaminen ja tiedottamisen th-tiimille. Terveydenhuollon tiimimme kokoontuu kerran kuukaudessa pohtimaan lasten terveydenhuollollisia asioita. Th-tiimimme tiedottaa sovituista käytänteistä ja toimintamalleista työryhmiä yhteisissä tiimipäivissä. Teemme tiivistä yhteistyötä apteekin, sekä lasten hoitavien tahojen kanssa.

Lääkehoidon poikkeamat käsittelemme terveydenhuollon tiimin kokoontumisissa sekä työryhmien tiimipäivissä.

6.7. Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa

Yksikössä on rajattu lääkevarasto,

lupa myönnetty tai ilmoitus tehty, pvm.

6.8. Monialainen yhteistyö

Yksikössämme on toimiva monialainen yhteistyö lasten asioihin liittyvien verkostojen; terveydenhuollon, lasten ja nuorten psykiatristen poliklinikoiden, osastojen ja koulujen sekä poliisin kanssa sosiaalityöntekijöiden lisäksi. Tarkoituksenamme on, että esimerkiksi lapsen hoitoketju ei katkea yksikköömme sijoittamisen yhteydessä tai sijoittamisen aikana. Monialaisen yhteistyön ylläpitoa helpottavat ne tiedot, joita saamme esimerkiksi lasten huoltajilta.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palotarkastus tehdään yksikössämme paloviranomaisten suunnitelmallisten palotarkastusten mukaisesti. Viimeksi palotarkastus on tehty yksikössämme syksyllä 2023. Paloviranomaiset ilmoittavat seuraavasta palotarkastuksesta yksikönjohtajallemme.

Alkusammutusharjoitukset toteutamme vuosittain, samoin poistumisharjoitukset. Viimeksi alkusammutusharjoitus järjestettiin yksikössämme vuoden 2023 joulukuussa. Alkusammutusharjoitukseen osallistui myös osa lapsista. Pelastus- ja valmiussuunnitelma löytyy Pelsusta ja se on toimitettu paloviranomaisille. Päivitämme molemmat vuosittain. Päivityksestä yksikössämme huolehtivat yksikönjohtaja Johanna Blom ja ohjaaja sekä turvallisuusvastaava Matias Rahikka. Sisäiset palotarkastukset teemme kuukausittain turvallisuusvastaavamme toimesta.

7.2. Terveystietojen mukainen omavalvonta

Terveystietojen mukainen omavalvonta 2 §:n mukaisesti meillä on olemassa erillinen oma elintarvike omavalvontasuunnitelma, jossa on otettu elintarvikkeisiin liittyvät riskit huomioon ja kirjattu toimintatavat niiden ehkäisemiseksi. Omavalvontasuunnitelmasta löytyy terveystarkastajan yhteystiedot ja häneen voimme olla yhteydessä, mikäli jokin asia mietityttää meitä esimerkiksi asumisterveyden suhteen. Tämän lisäksi yksikössämme on erillinen siivousomavalvontasuunnitelma, jonka liitteenä on mm. kemikaaliluettelo yksikössä käytettävistä kemikaaleista. Yksikössämme käy ammattisiivooja kahdesti viikossa. Pintahygienianäytteitä meillä hoitaa terveydenhuollon tiiminvetäjät.

Kiinteistön huollosta meillä vastaa Kotikatu, josta meille on nimettynä oma yhteyshenkilö, johon voimme olla yhteydessä, mikäli huomaamme jotain puutteita tai korjattavaa. Kiinteistöhuolto vastaa yksikön palojärjestelmän tarkastamisesta ja meidän oma turvallisuusvastaava huolehtii, että kaikki nuoret ja aikuiset suorittavat turvallisuuskävelyn tasaisin väliajoin yksikössä. Yksikössämme on juuri toteutettu ilmanvaihtokanavien puhdistus ja ilmanpaineet on tarkastettu ja säädetty oikeiksi.

Olemme tehneet työterveyden kanssa yhteistyössä toimintayksikön yksikkökohtaisen suunnitelman viimeksi helmikuussa 2024. Meille on nimetty oma työterveystiimi, johon sekä esihenkilöt, että työntekijät voivat olla yhteydessä, mikäli tarvetta ilmenee.

7.3. Henkilöstö

Henkilöstömitoituksemme on erityisyksikkömitoitus 1,3. Hoito- ja hoivahenkilöstömme koostuu 9 työntekijästä/ per asuinyksikkö yksikönjohtajan lisäksi. Varsinainen henkilömäärä on suurempi osan työskennellessä osa-aikaisella työajalla. Lisäksi meillä on käytössä kaksi resurssiohjaajaa yhteisesti toisen yksikön kanssa. Käytämme sijaisia tarvittaessa esimerkiksi jonkun henkilöstömme jäsenen sairastuessa tai mikäli tarvitsemme tilapäisesti enemmän työvoimaa lapsen tilanteeseen liittyen. Pyrimme käyttämään lapsille tuttuja sijaisia, joka luo sijoitetuille lapsille turvallisuuden tunnetta. Henkilöstöresurssimme riittävyys on yksikönjohtajan vastuulla.

Henkilöstörakenteemme on seuraava:

Henkilöstössämme on vähintään 50 % amk tason sosiaali- terveys- tai kasvatusalan henkilöstöä ja loput perustutkinnon omaavia kasvatus- tai terveysalan koulutettuja. Molemmissa asuinyksiköissä on vähintään kaksi sosionomi AMK-tutkinnon omaavaa henkilöä.

Yksikkömme johtamisrakenne on selkeä. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat muodostavat meillä esihenkilötiimin ja työtehtävät ovat meillä mahdollisimman tasaisesti jaettu.

7.3.1 Henkilöstön riittävyys poikkeustilanteissa

Poikkeustilanteissa käytämme yksikköön vakiintunutta sijaisryhmää. Näin turvataan se että kaikissa poikkeustilanteissa henkilöstöä on riittävästi. Poikkeustilanteiden luonne huomioiden, yksikönjohtaja työskentelee tarvittaessa vahvuudessa asuinyksikössä.

7.3.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mikäli yksikössämme tulee tarve henkilöstön rekrytoinnille, julkaisemme hakuilmoituksen. Huomioimme ilmoituksessa, että onko tarve määräaikaiselle vai toistaiseksi voimassa olevalle työsuhteelle vai lyhyemmille sijaisuuksille. Huomioimme rekrytointien yhteydessä myös sen tarpeen, että tarvitsemme työntekijää AMK-pohjalla tai esimerkiksi terveydenhuollon asiantuntemuksella.

Haastattelemme hakijat ja tarkastamme Suosikki/Terhikki numerot ja pyydämme rikosrekisteriotteet työntekijältä työsuhteen alussa. Koeaikakeskustelut käymme työsuhteen edettyä riittävästi.

7.3.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman kautta, että kolmen päivän perehdytysvuorojen kautta, jolloin uusi työntekijä ei ole vahvuudessa. Perehdytämme myös opiskelijat riittävällä tavalla. Perehdytyksen tukena toimii meillä erityisesti yksi nimetty ohjaaja, mutta sen lisäksi, nimeämme jokaiselle uudelle työntekijälle mentorin perehdytystä varten. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat perehtymisen etenemistä ja sähköisen perehdytysohjelman suorittamista.

Täydennyskoulutusta järjestämme koulutussuunnitelmamme mukaisesti työsuhteen alussa sekä sen jälkeen vuosittain työntekijöille. Täydennyskoulutustarpeissa otetaan huomioon sen hetkinen koulutustarve yksikön viitekehysten lisäksi.

7.3.4 Henkilöstön työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen

Kuukausittain yksikkömme henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaukset ja tiimit asuin-yksiköittäin. Kriisitilanteissa yksikössämme on mahdollisuus myös yksilötyönohjaukseen. Säännöllisten kehityskeskusteluiden ja niiden seurantakeskusteluiden kautta pystymme mahdollistamaan työntekijöiden yksilölliset kehittymismahdollisuudet.

Vuosittaisten työhyvinvointi- ja kehittämispäivien avulla tuemme henkilöstön työhyvinvoinnin säilymistä. Työterveyshuollolla on yksikössämme merkittävä rooli työssäjaksamisen tukemisessa.

7.4. Toimitilat

Uuden lapsen tullessa yksikköömme sijoitukseen, pyrimme tekemään hänen huoneestaan mahdollisimman viihtyisän ja turvallisuuden tunnetta luovan. Tämän jälkeen lapsi voi itse maalata ohjaajan kanssa huonettaan lempivärillään ja tuoda omia huonekaluja huoneeseensa paloturvallisuus huomioon ottaen.

Yksikössämme asuinyksiköissä on viihtyisät tilat, joihin kuuluu keittiö ja ruokailutila sekä olohuone-tilat saniteettitilojen lisäksi. Asuinyksiköissä on myös toimistotilat, jotka sijaitsevat hallintokäytävällä. Samoin yksikössämme on sauna, tekninen tila, varastotilat ja neuvottelutilat sekä kulunvalvonnallinen lääkehuone.

Harrastetilamme sijaitsee hallintokäytävän päässä ja siellä kaikki lapset voivat laulaa Singstaria, soittaa pianoa, maalata ja tehdä esimerkiksi koulutehtäviä.

Mikäli lasten perheenjäsenet tai ystävät yöpyvät yksikössä, voivat he nukkua tukiasunnossa, jos asunnossa ei ole sillä hetkellä asukkaita. Lisäksi vanhemmat voivat nukkua lapsen huoneessa tai vaihtoehtoisesti majoittautua läheiseen hotelliin.

7.5. Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan yksikössämme kulunvalvonnalla, ulkokameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Jokaisella ohjaajalla on kulkulätkät, joilla pääsee kulkemaan asuinyksikössä. Lääkehuoneeseen on pääsy vain lääkeluvan omaavilla työntekijöillä. Lapsilla on myös omat kulkulätkät, joilla he pääsevät kulkemaan oman asuinyksikkönsä ulko-ovesta sisään ja ulos, paitsi yöaikaan. Mikäli lapsella on liikkumisvapaudenrajoite, suljetaan kyseisen lapsen kulkulätkä rajoituksen ajaksi ja tämä on kirjattuna erikseen rajoituspäätökseen.

Yksikköemme ulko-ovilla on valvontakamerat. Sisätiloissa kameroita on vain eristystilassa ja lääkehuoneessa. Eristystilan kameran avulla voidaan valvoa eristystä paremmin kuin vain oven luokkuvalvonnalla. Lääkehuoneen kameralla turvataan lääkehoitoa ja lääkkeiden säilytystä. Lääkehuoneessa säilytetään erillisissä lukollisissa kaapeissa kaikki muut lääkkeet paitsi viikkodoseetit ja lasten tarvittaessa käytössä olevat lääkkeet. Näihin kaappeihin on avaimet ainoastaan terveydenhuollon tiimin jäsenillä. Kameravalvonnan rekisteriseloste löytyy kameravalvonnan tietokonepöydän laatikostosta hallintokäytävän neuvottelutilasta.

Molemmissa asuinyksiköissämme sekä hallintokäytävällä on vartijan hälyttämiseen tarkoitettu turvanappi. Asuinyksiköissä turvanappi kulkee vuoron johtajalla mukana koko ajan. Turvanappia painamalla lähtee välittömästi hälytys Hämeen turvapalveluun sekä toiseen asuinyksikköön tekstiviestillä.

Ohjaajillamme on käytössä radiopuhelimet, joiden avulla pystytään hälyttämään akuutissa vaaratilanteessa toisen asuinyksikön ohjaajia tukemaan ja turvaamaan tilannetta. Radiopuhelimet ovat jokaisella vuorossa olevalla ohjaajalla mukana.

Yksikön turvallisuuspäällikkönä toimii yksikön johtaja:

Johanna Blom

040 1970830 johanna.blom@familiar.fi

Kulunvalvonnasta vastaa: Ajan lukko

Vartiointiliike Hämeen turvapalvelu:

247 Hämeen Turvapalvelu Oy

0504342823 (päivystys 24h 010 574 3450) www.hameenturvapalvelu.fi

7.6. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössämme on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- Dräger Alcotest 6510 alkoholimittari. Lisäksi säilytyskotelo, suomenkieliset käyttöohjeet ja kertakäyttöisiä suokappaleita.
 - Omron automaattinen verenpainemittari, malli M6. Lisäksi säilytyspussi ja suomenkieliset käyttöohjeet.
 - Geratherm Oxycontrol happisaturaatiomittari, malli GT-300C203.
 - Varta taskulamppu.
 - Kynälamppu 2 kpl
 - Mittanauha.
 - Omron digitaalinen kuumemittari 5 kpl. Lisäksi suomenkieliset käyttöohjeet ja kertakäyttöisiä suojuksia.
 - HEINE Korvalamppu, malli Standard N 2,5 V. Lisäksi varapolttimo ja kertakäyttöisiä korvasuppiloita.
 - Stetoskooppi, Bosco Germany.
-
- Bayer Contour verensokerimittari. Lisäksi kertakäyttöisiä verensokeriliuskoja ja lansetteja.
 - Lämpömittari Lab Thermometer IP65 3 kpl.
 - huumausainetestit

Lääkinnällisten laitteiden turvallisuuden varmistamisessa keskeinen väline on vaaratilanneilmoitusmenettely. Tarkoituksena on, että laitteen valmistaja ja lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvovana viranomaisena saavat tiedon laitteeseen liittyvästä odottamattomasta tapahtumasta. Vaaratilanneilmoituksen tekeminen edellyttää kahta yhtä aikaa tapahtuvaa asiaa: henkilön terveyden vaarantumista ja lääkinnällisen laitteen liittyvää ongelmaa.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen ja potilastietojen käsittely

Yksikössämme on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki lasten tiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmä Nappulan käyttöön

Työntekijämme kirjoittavat työsuhteen alussa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden, joka jatkuu myös työsuhteen loputtua. Vaitiolovelvollisuus koskee myös harjoittelijoita. Työntekijämme käsittelevät asiakas- ja potilastietoja toimistossa tietokoneella. Työntekijän tulee kirjautua ulos aina, kun poistuu koneelta niin, ettei kukaan toinen työntekijä pääse hänen tunnuksillaan koneelle. Asiakkaisiin liittyvät paperilomakkeet on arkistoitu toimistossa heidän omiin kansioihinsa, jotka sijaitsevat lukkokaapeissa kahden lukon takana.

Työntekijämme käyvät kirjaamisvalmennuksen. Nappula-kirjauksissa kiinnitetään huomiota selkeän imperfektin käyttöön sekä passiivin välttämistä. Kun kirjauksissa arvioidaan jotakin, niin selkeästi kerrotaan, että “ohjaaja Meikäläinen arvion, havainnon mukaan J oli vihainen, koska...” Lisäksi kirjatessa kiinnitetään huomiota lapsen tavoitteisiin; kirjaetaan asioita, joita tulisi tavoitteiden näkökulmasta havainnoida päivittäin. Yksikössä varmistamme asiakastyön kirjaaminen esimerkiksi työnjakolomakkeen avulla. Vuoron alussa lapselle jaettu vastuuhjaaja kirjaa meillä vuoron lopuksi Nappulaan päivän asiat ja kalanteroi tapahtumia. Työnjakolomaketta säilytetään toimistossa pöytälaatikossa.

Yksikössämme myös jokainen työntekijä käy Familiarin oman perehdytysohjelman ja suorittaa Mehiläisen tietoturvakoulutuksen. Esihenkilömme huolehtivat ja valvovat perehdytysohjelman ja tietoturvakoulutuksen läpikäyntiä. Asuinyksiköissämme noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Yksikössä noudatetaan Mehiläinen konsernin tietoturvasuunnitelmaa. Tämä tietoturvasuunnitelma on laadittu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27§ huomioiden.

Lapsen kirjaukset tulostetaan viimeistään 3 kuukautta asiakkuuden päätyttyä Nappulajärjestelmästä ja poistetaan sen jälkeen lapsi Nappulan henkilörekisteristä. Kirjaukset lähetetään TNT-kuljetuspalvelulla sosiaalityöntekijälle arkistointia varten.

Mehiläisen tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Kim Klementti, kim.klementti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämissuunnitelma on laadittu yksikössämme lasten asiakaspalautteiden pohjalta heidän kanssaan ja lisäksi henkilöstön kehittämissuunnitelma pohjautuen marraskuussa 2023 läpikäymäämme henkilöstötutkimukseemme.

Vuoden 2024 kevätkaudella lapsille teetetään uudet asiakaspalautekyselyt ja sen pohjalta lasten kanssa nostetaan uudet kehittämiskohteet heidän kanssaan työskentelyä koskevaan kehittämissuunnitelmaan.

Työyhteisön kehittämissuunnitelmaan valitsimme vuodelle 2024 kaksi kehitystavoitetta, jotka ovat:

- Työn merkityksellisyyden vahvistuminen
- Kaikki työntekijät huomioivat toisensa arjessa

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

10.1. Omavalvontaohjelma

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Ylöjärvi 7.5.2024

Allekirjoitus: Johanna Blom



LIITE 1

Aluehallintovirastojen yhteystiedot:

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Käyntiosoitteet:

Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

Ratapihantie 9, Helsinki

Kauppamiehenkatu 4, Kouvola

Avoimna: ma-pe klo 8.00-16.15

Itä-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.ita@avi.fi

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Postiosoite: PL 2, 13035 AVI

Käyntiosoitteet:

Raatihuoneenkatu 5, Mikkeli

Kauppakatu 40, Joensuu

Piispankatu 1, Kuopio

Avoimna: 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

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.lounais@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 4, 13035 AVI

Käyntiosoite:

Itsenäisyydenaukio 2, Turku

Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.lansi@avi.fi

Puhelinvaihte: 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

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Käyntiosoite:

Linnankatu 3, Oulu

Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

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

LIITE 2

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hän toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Hyvinvointialueet ja niihin kuuluvat kunnat:

- 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 (vaihte).
- Etelä-Savon hyvinvointialue muodostuu Enonkosken, Hirvensalmen, Juvan, Kangasniemen, Mikkelin, Mäntyharjun, Pertunmaan, Pieksämäen, Puumalan, Rantasalmen, Savonlinnan ja Sulkavan kunnista.

- Miia Brunou, Sosiaali- ja potilasasiamies, Etelä-Savon hyvinvointialue puh:044 3512 818
- Anna-Liisa Valkama, puh. 044 351 2818
- Heli Korhonen, puh. 044 351 2818
- Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon kunnista.
 - Anette Karlsson, puh. 040 5142535, anette.karlsson@itauusimaa.fi

- Kainuun hyvinvointialue muodostuu Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kunnista.
 - Tiina Komulainen, puh. 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, Tammelan ja Ypäjän kunnista.
 - Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu puh. +358 36293210
 - Numeroon ei voi soittaa eikä laittaa multimediatekstejä 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, puh. +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, puh. 044 265 1080 puhelinaika: ma-to klo 9-11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Sähköposti-osoite: 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
 - 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 ja ti-to klo 9-11
 - Hanna Mäkijärvi Puh. 013 330 8265
 - Kati Saurula Puh. 013 330 8268, [sosiaalijapotilasasiavastaavat\(at\)siunsote.fi](mailto: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 ja 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, puh. 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, puh. 040 860 8206
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Iitin, Kärkölän, Lahden, Orimattilan, Padasjoen ja Sysmän kunnista.
 - asiavastaavat@paijatha.fi.
 - Puhelimitse sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa numerosta 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin kello 9-12 ja keskiviikkoisin kello 9-15.
- Satakunnan hyvinvointialue muodostuu Euran, Eurajoen, Harjavallan, Huittisten, Jämijärven, Kankaanpään, Karvian, Kokemäen, Merikarvian, Nakkilan, Pomarkun, Porin, Rauman, Siikaisten, Säskylän ja Ulvilan kunnista.
 - Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

- Puhelin: 044 707 9132
- Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): jari.makinen@sata.fi.
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue muodostuu Vantaan ja Keravan kaupungeista.
 - 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 maanantaisin 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 potilasasiavastaava@vakehyva.fi
 - Sosiaali- ja potilasasiavastaavien henkilökohtaiset sähköpostit: etunimi.sukunimi@vakehyva.fi
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue muodostuu Auran, Kaarinan, Kemiönsaaren, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Loimaan, Marttilan, Maskun, Mynämäen, Naantalın, Nousiaisten, Oripään, Paimion, Paraisten, Pyhärannan, Pöytyän, Raision, 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 sosiaaliasiavastaava@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