

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
FAMILAR YLÖJÄRVI, 2025

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	3
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	11
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	13
2.3.1 Asiallinen kohtelu	16
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	18
2.4 Muistutusten käsittely	21
2.5 Henkilöstö	22
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	23
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	24
2.8 Toimitilat ja välineet	25
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	25
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	28
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojatietojen käsittely	31
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	32
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	33
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	33
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	34
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	36
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	38
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	38

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	39
4.1 Toimeenpano	39
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	39
5 LIITE 1, ALUEHALLINTOVIRASTOJEN YHTEYSTIEDOT	40
6 LIITE 2, SOSIAALIASIAVASTAAVAT	42

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Piia Särkilampi, piia.sarkilampi@familiar.fi , p.040 8242783

Toimintayksikkö Familiar Ylöjärvi	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Johanna Blom	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0401970830 johanna.blom@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Tornitie 4	Postinumero ja toimipaikka 33430 Vuorentausta
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ympärivuorokautiset palvelut, jälkihuolto tukiasunnossa	Asiakaspaikkamäärä 14 + 1
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Palveluja tuotetaan ympärivuorokautisena lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon palveluna lähipalvelun muodossa.	

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot ovat liitteenä alueittain. Pirkanmaan sosiaaliasiavastaava sosiaaliasiavastaava@pirha.fi , Hatanpääncatu 3, 33900 Tampere

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty
Luvan myöntämispäivä	Palvelu, johon lupa myönnetty
Valtakunnallinen lupa 30.12.2011.	Sijaishuollon ympärivuorokautinen asuminen

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	
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 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familiar Ylöjärven yksikössä tarjoamme sijaishuollon ympärivuorokautista asumista 10-17-vuotiaille lapsille. Meillä on kaksi asuinyksikköä Mahku ja Sauma, jossa kummassakin on seitsemän asiakaspaikkaa. Mahkulla keskitymme sijoitettujen lasten neuropsykiatriseen kuntoutukseen. Saumalla vastaamme psykiatrisesti oireilevien lasten haasteisiin.

Työskentely yksikössämme pohjautuu voimavara- ja ratkaisukeskeisyyteen. Uskomme työskentelyn kulmakivenä olevan lapsen, perheen sekä työntekijöiden välisen rehellisen ja avoimen vuorovaikutuksen.

Arvostamme perheen merkitystä ja rinnalla kulkemista lapsen sijoituksen aikana. Yksikössämme on kaksi perheohjaajaa, jotka tekevät aktiivista yhteistyötä perheiden sekä lapsen omaohjaajien kanssa. Perheohjaaja on vanhempien oma työntekijä. Perheohjausta teemme sekä lähitapaamisina että perhepuheluiden muodossa.

Työskentelymme Mahkulla pohjautuu luottamukseen, avoimuuteen, iloon ja sekä ylpeyteen työmme laadusta. Nämä hyveet näkyvät meillä lasten kohtaamisessa, yhteisöllisyyden tukemisessa sekä viitekehyksemme mukaisessa voimavara- ja ratkaisukeskeisyydessä.

Saumalla työskentelemme yhdessä turvallisessa ja avoimessa ilmapiirissä. Työskentelyssämme näkyy kehitysmuutoseisuus ja saumattomuus yhteistyötä tehdessä. Työskentelyssämme lasten ja perheiden kanssa edellä mainitut hyveet tulevat esille empaattisuutena, positiivisuutena, voimavara- ja ratkaisukeskeisyytenä sekä lasten ja perheiden osallistamisena.

Yksikkömme vahvuuksia ovat aito välittäminen meille sijoitetuista lapsista. Olemme tehneet koko yksikön historian ajan eteenpäin vievää yhteistyötä sijoittavien tahojen kanssa. Haluamme tehdä laadukasta lastensuojelutyötä, joka näkyy esimerkiksi omaohjaajatyön toteutumisessa.

Olemme nostaneet yksikössämme toimintaperiaatteiksi yksilöllisyyden ja kehitysmuotoisuuden. Ajattelemme yksilöllisyyden periaatteen koskevan kaikkea työtämme. Jokaisen lapsen ja perheen ollessa erilainen, yksilöllinen kohtaaminen on meille luonnollinen asia.

Huomioimme työntekijöiden mielenkiinnon kohteet koulutusten osalta sekä kuuntelemme työryhmän erilaisia kehitysideoita arjen työssä. Huomioimme lapsilta nousevat toiveet ja ideat matalalla kynnyksellä.

Yksikön yhteydessä on yksi tukiasunto, jossa voi asua esimerkiksi yksiköstä itsenäistynyt 18 vuotta täyttänyt nuori. Tukiasumiseen liitetään tukipalvelu jälkihuollon ohjauksena, jossa toteutetaan nuorelle räätälöity tukipalvelu hyvinvointialueen kanssa siitä sopien. Kyseessä on ilmoituksenvarainen palvelu.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Näemme laadun koostuvan

- **Tukevasta kivijalasta**, mikä pitää sisällään sen, että toimintamme on lain ja asetusten, soteri -rekisteröinnin ja sopimusten mukaista toimintaa. Siinä huolehditaan lääkehoidon ja omavalvonnan toteutumisesta ja työn laatua myös mitataan
- **Toimintaperiaatteista**, joita ovat vastuullisuus, arvot, johtamiskulttuuri ja -kompetenssit, laatustandardit, suunnitelmat ja ohjeet
- **Henkilöstöstä** eli osaava, sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö on laadun edellytys
- **Asiakaskokemuksesta** ja sen mittaamisesta sekä sen pohjalta kehittämisestä. Asiakkaita ovat lasten lisäksi läheiset sekä palveluiden tilaajat
- **Turvallisuudesta**, jolloin puhutaan asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja -turvasta
- **Laadun kehittämisestä**, mitä on ennen kaikkea saadun tiedon (asiakaskokemus, tarkastukset, palautteet, mittaamiset jne.) hyödyntäminen kehittämisessä

Familiarissa toimintaamme ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista. Myös Ylöjärven yksikössä toimintamme 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 perheohjauksen osuutta arjessa. Meillä molemmissa asuinyksiköissä on omat perheohjaajat, jotka työskentelevät nuoren perheen kanssa kasvatuskumppanuuden sekä vanhemmuuden tukemiseksi.

Asiakaslupauksemme kuuluu: Välitämme tulevaisuudestasi.

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

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

1.1.2024 voimaan tullut sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman. Valvira 14.5. 2024 julkaisemassa määräyksessä annetaan myös ohjeistusta suunnitelman sisällöstä. Valviran määräystä sovelletaan kunkin palveluntuottajan toiminnan laajuuden ja luonteen mukaan.

Laatuamme ohjaa edellisten lisäksi hyvinvointialueiden puitesopimukset ja niihin kirjatut laatuvaatimukset. Näitä ovat yritystason vaateiden lisäksi esimerkiksi tiloihin, hoidon sisältöön ja vaikuttavuuteen, lääkehoitoon, dokumentointiin, koulutustasoon sekä täydennyskoulutuksiin, työnohjauksiin ja perehtymiseen liittyvät asiat. Myös palautteen hyödyntäminen kuuluu laadun seurantaan ja kehittämiseen.

Laadunhallinnan järjestelmä

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatu käsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Omavalvonnan toteutus

Omavalvontaa on Familiarissa toteutettu jo useiden vuosien ajan. Omavalvonta rakentuu useasta eri osa-alueesta ja toimenpiteestä:

Yksikönjohtajat vastaavat kuukausittain omavalvonnan seurantakyselyyn, joka koostuu yhdeksästä kokonaisuudesta:

- hoito ja kasvatus
- saapuneet ja lähteneet nuoret
- rajoitustoimenpiteet
- Ravinto- ja siivoushuolto
- Turvallisuus
- Kiinteistö
- Poikkeamakäsittely
- Lääkehoito ja
- vuosikellon mukaiset tehtävät

Lisäksi osa-alueet ovat listattuina työryhmäkokousten pohjaan ja niiden käsittelyä seurataan palvelujohtajien toimesta toiminnanohjausjärjestelmästä, johon muistiopohjat tallennetaan.

Ennen kuukausiseurannan täyttämistä yksikönjohtajalla on myös käytettävissään erillinen lääkehoidon vastaavan tekemä lääkehoidon kuukausiseuranta, jossa käsitellään mahdolliset lääkehoidon poikkeamat sekä avainten hallinnan toteutuminen, lämpötilojen tarkastukset, lääkelistojen ajantasaisuus, kaksoistarkastukset, lääkelupien voimassaolot, ensiapukoulutukset, lääkehävikki sekä lääkehuoneen siisteys ja hygienia.

Omavalvonnan kuukausiseurannan perusteella pystymme seuraamaan useita eri parametreja, esim. rajoitustoimenpiteiden tai poikkeamien määrää ja näin reagoimaan nopeasti yksikön tilanteisiin. Tavoitteena on huomata ja ennaltaehkäistä mahdolliset poikkeamat eri osa-alueilla ja ohjata siten yksikön toimintaa.

Laadun toteutumista mittaamme omavalvonnan lisäksi kvartaaleittain yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Kvartaaliarviointi on laaja kokonaisuus, mihin kuuluu sekä omavalvonnan toteutumisen seuranta sekä asiakastyön laadullisten asioiden tarkastaminen. Kvartaaliarviointia tulee myös sisäiset omavalvontakäynnit sekä ulkoiset auditoinnit. Vuosittain tehdään laaja omavalvonnan vuosikysely organisaatiotasoinen havaintojen kartoittamiseksi.

Asiakastyön laadun mittaaminen

Asiakastyön laatua mittaamme toimintakykymittarin ja palautteen avulla. Toimintakykymittari tehdään kvartaaleittain ja sen täyttää lapsi, ohjaaja sekä mahdollisuuksien mukaan myös vanhempi. Mittarin pohjalta kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelma, mihin asetetaan välitavoitteita asiakassuunnitelman tavoitteiden ja toimintakykymittarin havaintojen pohjalta.

Asiakaskokemusta kysytään vähintään kahdesti vuodessa lapsilta ja mahdollisuuksien mukaan vanhemmilta. Saatu palaute käydään läpi lasten ja vanhempien kanssa ja sen pohjalta kirjataan kehittämissuunnitelma yhdessä lasten kanssa.

Poikkeamaprosessi

Poikkeamaprosessi on kuvattu tarkemmin riskien hallinnan osuudessa. Se on olennainen osa laadunhallintaa ja omavalvonnan havaintojen kirjaamista sekä käsittelyä. Poikkeamat ohjaavat siten laadun kehittämistä, koska niiden kautta havaitaan myös toistuvia haasteita ja päästään helpommin kiinni juurisyihin.

Perehtyminen, koulutukset ja henkilöstökysely

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 viitekehyksen lisäksi.

Kuukausittain yksikkömme henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaukset ja tiimit asuinyksiköittäin. 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.

Henkilöstötutkimus teetetään syksyisin vuosittain ja sen pohjalta tehdään kehittämistavoitteet seuraavalle vuodelle. Ylöjärvellä kehityskohteet ovat vuonna 2025: Jokainen voi hyvin töissä ja jokainen työntekijä tulee kuulluksi ja nähdyksi. Molemmissa kehityskohteissa on vastuuhenkilöinä kaksi ohjaajaa. Näitä kehityskohteita tarkastellaan ja arvioidaan työryhmässä kvartaaleittain maaliskesä-, elo- ja joulukuussa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikönjohtajan työtehtäviin kuuluu:

- Talouden seuranta ja johtaminen
- Henkilöstöjohtamisen kaikki osa-alueet mukaan lukien rekrytointi ja kehittäminen
- Yksikön hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen (yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa)
- Päävastuu työvuorosunnittelusta
- Hankinnat sekä ostolaskujen tarkastaminen
- Laatujärjestelmän ylläpito, sisäinen laadun varmistaminen sekä omavalvonnan toteutuksen seuranta ja ohjaus
- Toiminnan ja palveluiden sisältöjen kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien /alihankkijoiden kanssa sekä vastaaminen muistutuksiin, reklamaatioihin ja kanteluihin
- Yhteistyö palveluntuottajien ja sisäisen organisaation kanssa (kiinteistöt, IT ja turvallisuus)
- Päivystys
- Alueellinen johtoryhmätyöskentely ja kollegoiden tukeminen
- Tietosuojan toteutumisen seuranta ja ohjaus
- Vastaaminen kiinteistön kunnosta ja turvallisuudesta sekä vastuu ilmoittaa mahdollisista puutteista sekä huolehtia yksikön yleisilmeestä ja viihtyisyydestä
- Osallistuu yksikkönsä osalta kilpailutusmateriaalin tuottamiseen ja huolehtii puitesopimusehtojen, viranomaisvaatimusten sekä lastensuojelulain toteutumisesta palveluntuottamisessa

Vastaavien ohjaajien tehtäviin kuuluu:

- Hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen
- Hoito- ja kasvatushenkilöstön lähiesimiehenä toimiminen
- Kuukausikoosteiden, hoito- ja kasvatussuunnitelmien, toimintakykymittarin tarkastaminen sekä aikatauluista kiinnittäminen
- Työvuorosuunnitteluun osallistuminen
- Palveluiden markkinointiin osallistuminen
- Laatujärjestelmän ylläpito ja sisäinen laadun varmistaminen
- Toiminnan ja palveluiden kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien/alihankkijoiden kanssa
- Yksikönjohtajan sijaistaminen vuosilomien aikana
- Päivystys, riippuen yksiköstä ja sopimuksesta
- Muut esihenkilön määräämät tehtävät

Lääkehoidosta vastaavan tehtäviin kuuluu:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivitys ja toteutumisen seuranta
- Lääkelupien yhteenvedot ja näyttöjen vastaanotto/ organisointi
- Lääkehoidon toteutumisen seuranta
- Konsultointi sairaanhoidollisissa asioissa
- Lääkekaapin siisteys ja avaintenhallinta lääkehoitosuunnitelmassa kuvatulla tavalla
- Osallistuminen perushoidon toteutukseen yksikössä erikseen sovitun työnjaon mukaisesti.
- Muut työnantajan määräämät tehtävät

Turvallisuusvastaavan tehtäviin kuuluu:

- Turvallisuusvastaavan tehtävänä on toimia oman vastuualueensa tehtävissä esihenkilön työparina
- Turvallisuusasiakirjat
 - Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle
 - Palo- ja pelastussuunnitelma
 - Valmiussuunnitelma
- Muut työnantajan määräämät tehtävät
- Kiinteistö- / laiteturvallisuus
 - Turvallisuuskävelyiden toteutus ja korjaavista toimenpiteistä vastaaminen
 - Sammutuskaluston huollosta huolehtiminen
 - Palohälytinalitteet; huolto, tarkastukset, opastus (yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa)
 - Henkilöturvallisuuden hallinnointi
- Henkilöturvallisuus

- Henkilöturvallisuuden koulutus
- Poistumisharjoitusten suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
- Kulunvalvonnan hallinnointi
- Uuden henkilöstön perehdytys turvallisuusasioihin ja kertaukset vanhoille

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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. Yksikköömme sijoittamissuunnitelman kautta mahdollisen asiakasprosessin alku selviää tarkemmin. Sijoittamissuunnitelmamme on nähtävillä esimerkiksi tarkastuskäynneillä. Arvion tekee yksikönjohtaja, vastaavat ohjaajat ja tarpeen mukaan osa tiimistä. Lapsi ja huoltajat sekä sosiaalityöntekijät ovat tervetulleita ja toivottavia tulemaan tutustumaan yksikköön ennen sijoitusta.

Yksiköstä kartoitetaan heti lapsen yhteistyötahot ja aktivoidaan yhteistyö heidän kanssaan lapsen tarpeiden mukaisella tavalla.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa:

Teemme omaohjaajien luotsaamana hoito- ja kasvatussuunnitelman 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 työryhmän 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 hyvin 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/t sekä lapsi itse.

lhannetilanteessa 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 yhteisiä toimintatapoja kodin ja yksikön välille. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan pyrimme siihen, että myös sosiaalityöntekijät ja huoltajat ovat osallisina, mutta vähintään heille lähetetään hoito- ja kasvatussuunnitelma kommentoitavaksi ja valmis versio luettavaksi.

Suunnitelman toteutumista ja päivittämistä seurataan kvartaaleittain omaohjaajan, vastaavan ohjaajan sekä yksikönjohtajan toimesta. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä pidetään tietoisena lapsen voinnista ja kuntoutumisen etenemisestä asiakassuunnitelmien lisäksi soitoin, viestein ja koosteiden kautta.

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.

Työtapamme 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.

Omaohjaaja, vastaava ohjaaja sekä yksikön johtaja vastaavat siitä, että lapsi on tietoinen häntä koskevissa asioissa sekä tulee kuulluksi mielipiteineen ja ajatuksineen. He voivat toimia lapsen äänenä palaverissa tms., mikäli lapsen on niissä tilanteissa vaikea itse mielipiteitä ja ajatuksiaan tuottaa. He myös ohjaavat lasta hänen oikeusturvassaan. Oikeusturvaan liittyvät ohjeistukset ja yhteystiedot löytyvät myös omavalvontasuunnitelmasta sekä hyvän kohtelun suunnitelmasta.

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.

Asiakas tai läheinen voi myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan, jos tarvitsee apua ja neuvoja asian käsittelyssä.

Jos keskustelu ei auta, hän voi 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 lastensuojelun sijaishuollon vastuualuejohtaja:
Hanna Harju-Virtanen, hanna.harju-virtanen@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), oi-
keusasiamies@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.

2.3.1 Asiallinen 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.

Epäasialliseen toimintaan puutumme heti. Ohjaajan huomatessa 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 esihenkilötiimissä 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 omaohjaajalle 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.

Asiakkaan osallisuus ja yhteydenpito läheisiin:

Keräämme lapsilta ja vanhemmilta asiakaskokemuskyselyllä (QR-koodi) 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.

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 kaltoinkohtelu, fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (yksikön johtaja/palvelujohtaja) on ilmoitettava asiasta viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle eli Pirkanmaalla hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle Hanna-Harju Virtaselle sekä tiedoksi valvontayksikköön valvonta.lapsiperheet@pirha.fi

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 kiellettyä 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 tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat raportoidaan Faminettiin ja tilanteen vaatiessa myös tietosuojavastaavalle erillisten ohjeiden mukaisesti. Muille väärinkäytös- ja epäkohtailmoituksille on varattu Whistleblowing-hälytyskanava, mikäli haluaa tehdä ilmoituksen nimettömästi eikä Faminetin poikkeamalomakkeen/keskustelun kautta.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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 lapsilla samat ja toisessa yksilölliset, jolloin 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 haluamallaan tavalla. Seinän maalaaminen tai Ikean sisustustarvikeostokset ovat olleet suosittuja. Huoneen laittaminen omanlaiseksi sekä lupa olla oma itsensä, tuottaa lapselle hyvän olon tunnetta sekä hyväksytyksi tulemisen tunnetta.

Itsemääräämisoikeus kuuluu lapsille. Kunnioitamme tätä oikeutta ja pidämme aktiivisesti yllä hoidollisella kuuntelemisella ja keskusteluilla. Tämän kaltaisella työotteella itsemääräämisoikeus tulee välttämättäkin jo esille. Annamme lapselle mahdollisuuden tehdä päätöksiä omasta arjestaan. Huomioimme ikätason lapsen kyvykkyydessä tehdä päätöksiä ja ottaa vastuuta. Annamme vastuuta vanhemmalle lapselle eri tavalla kuin nuoremmalle. Lasten palaverissa kuulemme ehdotuksia ja toiveita sekä myös kaksi kertaa vuodessa läpikäytävässä Hyvän kohtelun suunnitelmassa tarkastelemme itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita.

Rajoitustoimenpiteet:

Rajoitustoimenpiteet ovat lastensuojelulaissa määriteltyjä keinoja ohjaajan puuttua lapsen itsemääräämisoikeuteen. Liikkumisvapauden 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 lapsen tilanteeseen. Lasta ei voi rajoittaa oman tunnetilan tai muuten kevyiden perusteluiden saattelemana. Käymme läpi rajoitustoimenpiteitä hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa.

Käymme läpi rajoitustoimenpiteet 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.

Läpikäymme rajoitustoimenpiteet lasten kanssa toimeenpanovaiheessa, rajoituksen aikana sekä rajoituksen loputtua. Rajoitustoimenpidepäätöksestä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan myös huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Joskus rajoitustoimenpide joudutaan tekemään nopealla aikataululla siten, että vanhemman tai sosiaalityöntekijän käsitystä ei ehditä odottamaan. Mikäli se kuitenkin on mahdollista, niin sen keskustelun käymme.

Rajoitustoimenpiteen loputtua tehdään rajoituksen käytön arvio, missä pyritään saamaan dialogista keskustelua lapsen kanssa menneestä rajoitteesta 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 §)
- henkilönkatsastus (LSL 2007/417 66 a §)
- omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen (LSL 2007/417 67 § 1.-3.mom. §)
- 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 §)

Lisäksi:

- **kiinnipitämisestä (LSL 2007/417 68§)** tehdään aina kirjallinen selvitys rajoitustoimenpidepäätöspohjalle yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön toimesta. Kiinnipitoselvitys on annettava tiedoksi laitoksen johtajalle ja laitoksen johtajan osallistuessa kiinnipitoon, antaa laitoksen johtaja selvityksen tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Omaisuuden ja lähetysten luovuttamatta jättämisen (LSL 2007/417 67 § 2.&4.mom) voi tehdä vain lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joten yksiköstä on pikaisesti otettava lähetysten tarkastamisen jälkeen yhteyttä sosiaalityöntekijään ja toimitettava lähetys hänelle päätöksen tekemistä varten.

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 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. Yksikön johtaja vastaa rajoitustoimenpiteiden tekemisestä ja delegoinnista asuinyksikkökohtaisen delegointiohjeistuksen mukaisesti.

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

2.4 Muistutusten käsittely

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

Asiakkaan tekemään epäkohtailmoitukseen vastaamme mahdollisimman pian, mutta viimeistään kuukaudessa.

Hyvinvointialueiden ja viranomaisten pyytämiin 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 yksi kuukausi.

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

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 olla ensin yhteydessä johtavaan sosiaalityöntekijään ja tämän jälkeen valvontayksikköön.

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

Muistutukset ja kantelut käsitellään tiimipalavereissa. Tiimin kanssa käydään läpi, mikä tilanne on johtanut muistutuksen tai kantelun tekemiseen, mitä asiasta on havaittu ja millaisia toimenpiteitä sen johdosta on mahdollisesti tehty.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstömitoituksemme on erityisyksikkömitoitus 1,3.

Hoito- ja hoivahenkilöstömme koostuu yhdeksästä 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 ja käytämme vain meihin suoraan työsuhteessa olevia henkilöitä eli vuokratyötä ei ole käytössä.

Henkilöstörakenteemme on seuraava:

Henkilöstössämme on vähintään 50 % ammattikorkeakoulu tasoisia sosiaali-terveys- tai kasvatustieteiden alan henkilöstöä ja loput perustutkinnon omaavia kasvatustieteiden alan 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.

Ammattioikeudet ja rikosrekisteriote varmistetaan heti haastatteluiden jälkeen ennen työsuhteen tekemistä. Mikäli palkattavan työntekijän koulutus on vielä kesken tai ammattioikeus ei ole vielä näkyvissä, tehdään työntekijälle määräaikaista sopimusta. Opinnot tarkastetaan kuitenkin opintorekisteriotteesta. Ennen työsuhteen allekirjoittamista jokaisen vakituisten työntekijöiden on esitettävä rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 6§) yksikönjohtajalle. Pidempiaikaisten sijaisten on esitettävä rikosrekisteriote yksikön lähiesihenkilölle.

Mikäli yksikössä työskentelee sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti opiskelija, tarkastetaan hänen opintojensa eteneminen opinto-otteesta. Opiskelija ei työskentele koskaan yksin vuorossa, jolloin hänellä on aina mahdollista konsultoida toista vuorossa toimivaa ohjaajaa.

Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan

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. Perehtymiseen kuuluu: aloituskeskustelu, suunnitelman tekeminen, perehtyminen eri osa-alueisiin perehtymisohjelman mukaisesti sekä yhteenveto. Perehtyjä ottaa selvää asioista, kysyy ellei tiedä ja seuraa omaa oppimistaan. Perehdyttäjä opastaa, kertaa ja tarkistaa oppimisen. Vastuu perehtymisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat perehtymisen etenemistä ja sähköisen perehdytysohjelman suorittamista.

Henkilöstön toimintaa seurataan ja ohjataan tiiviisti ja edellä on kuvattu jo mallit, miten mahdolliseen epäasialliseen toimintaan puututaan.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Mikäli yksikössämme tulee tarve henkilöstön rekrytoinnille, julkaisemme hakuilmoituksen. Huomioimme ilmoituksessa, 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.

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 viitekehyksen lisäksi.

Vuonna 2025 täydennyskoulutuksen painopisteet ovat olleet seuraavat:

Mahkun työntekijät tekevät 5 opintopisteen nepsy-nuoren tukemisen koulutuksen, ellei heillä ole aiempaa riittävää neuropsykiatrista osaamista.

Sauman työntekijät suorittavat kuluvana vuonna 5 opintopisteen koulutuksen traumainformoidusta työotteesta tai mielenterveys- ja päihdetyöstä, ellei aiempaa osaamista voida katsoa riittäväksi taustakoulutukseksi.

Henkilöstön työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen:

Kuukausittain yksikkömme henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaukset ja tiimit asuinyksiköittäin. 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.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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. Yhteistyöstä päävastuussa on lapsen omaohjaaja, mutta jokainen ohjaa on velvollinen tukemaan ja tekemään yhteistyötä sekä varmistamaan lapsen palveluiden toteutumisen ja seurannan.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yksikkö sijaitsee viihtyisällä alueella, hyvien kulkuyhteyksien päässä Ylöjärven keskustan läheisyydessä. Yksikössä on iso piha, mitä voidaan hyödyntää eri aktiviteeteissa. Ylöjärvellä on monipuoliset harrastusmahdollisuudet, joita Tampereen läheisyys täydentää tarvittaessa. Yksikön välittömässä läheisyydessä on urheilukenttä ja oivat lenkkimaastot sekä kesän että talven rientoihin. Ylöjärven keskustasta, noin kymmenen minuutin kävelymatkan päästä, löytyy uimahalli sekä urheilutalo. Ylöjärvellä on myös oma jäähalli. Aktiivista seuratoimintaa löytyy useassa lajissa.

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. Jokainen huone on kooltaan vähintään 12 neliometriä.

Yksikköömme asuinyksiköissä on viihtyisät tilat, joihin kuuluu keittiö ja ruokailutila sekä olohuonetilat saniteettitilojen lisäksi. Asuinyksiköissä on myös toimistotilat henkilökunnalle. Samoin yksikössämme on sauna, tekninen tila, varastotilat ja neuvottelutilat sekä kulunvalvonnallinen lääkehuone. Esihenkilöiden toimisto sijaitsee yksikön hallintokäytävällä. Harrastetilamme sijaitsee hallintokäytävän päässä ja siellä kaikki lapset voivat pelata pelikoneella, laulaa, soittaa pianoa, maalata ja tehdä esimerkiksi koulutehtäviä.

Kummassakin asuinyksikössä on oma keittiönsä, missä ruoka valmistetaan. Teräaseet ovat lukitussa kaapissa. Ruokahuollossa noudatetaan ruokahuollon omavalvontasuunnitelman ohjeistuksia.

Yksikössä on erillinen erityistila, mikä täyttää sille asetetut vaatimukset.

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.

Kiinteistöä ja tonttia hoitaa kiinteistöhuolto-yhtiö sekä siellä käy viikoittain ulkopuolinen siivousfirma huolehtimassa siivouksesta. Ylläpitosiivousta toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Yksikköön on laadittu kemikaaliluettelo.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

Lasten omien kulkulätkien avulla varmistetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan ja yksilöllisiä tarpeita kulkemisen suhteen. Mikäli lapsella on liikkumisvapaudenrajoite, suljetaan kyseisen lapsen kulkulätkä rajoituksen ajaksi ja tämä on kirjattuna erikseen rajoitustoimenpidepäätökseen.

Lukituksen mahdollisia vikatilanteita varten yksikössä on yleisavaimet paikoissa, joka on tiedossa yksikössä työskentelevällä hoito- ja kasvatushenkilöstöllä.

Yksikkömme 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. Ajan lukko Oy huolehtii valvontakameroiden sekä lukkojen toimivuudesta ja tekee tarvittavat toimenpiteet vikatilanteissa. Huoltoviive vikatilanteissa ei pääse syntymään liian pitkäksi Ajan lukko Oy:n päivystyksen vuoksi.

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

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 ja lukkojen toimivuudesta vastaa: Ajan lukko Oy

Vartiointiliike Hämeen turvapalvelu:

247 Hämeen Turvapalvelu Oy

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

Yksikössämme on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- Dräger Alcotest 6510 alkoholimittari. Lisäksi säilytyskotelo, suomenkieliset käyttöohjeet ja kertakäyttöisiä suukappaleita.
- 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

Lääkehoidon vastaava vastaa laitteiden säännönmukaisesta huollosta (mm. kalibroinnit). 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 laitteeseen liittyvää ongelmaa.

Lääkinnällisistä laitteista vastaa sairaanhoitaja ja terveydenhuollon tiiminvetäjä Kristiina Korpela, puhelin: 0406785047, sähköposti: kristiina.korpela@familiar.fi.

Asiakastyön kirjaaminen:

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 selkeään imperfektin käyttöön sekä passiivin välttämistä.

Kun kirjauksissa arvioidaan jotakin, selkeästi kerrotaan, että "ohjaaja Meikäläisen arvion/ havainnon mukaan J oli vihainen, koska..."

Lisäksi kirjatessa kiinnitetään huomiota lapsen tavoitteisiin; kirjataan asioita, joita tulisi tavoitteiden näkökulmasta havainnoida päivittäin. Yksikössä varmistamme asiakastyön kirjaaminen esimerkiksi työnjakolomakkeen avulla. Vuoron alussa lapselle jaettu vastuuohjaaja kirjaa Nappulaan päivän asiat lapsen osalta ja kalenteroi mahdollisia tulevia tapahtumia.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Valmiussuunnitelmassa on kuvattu, miten toimimme, mikäli laitteissa tai ohjelmistoissa havaitaan jotain vikaa tai huoltoviivettä.

Viimeisimmät tarkastuskäynnit paloviranomaisen ja terveystarkastajan toimesta on tehty yksikköömme seuraavasti:

Palotarkastus 3.2.2025

Terveystarkastus 4.9.2024

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikköemme lääkehoitosuunnitelman on laatinut lääkehoidon vastaava ohjaaja terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö; sairaanhoitaja Kristiina Korpela, 0406785047, kristiina.korpela@familiar.fi. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty heinäkuussa 2025.

Lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa yksikköemme henkilöstön perehdyttämistä. Päivitämme yksikössä suunnitelman vähintään vuosittain.

Toteutamme lasten lääkehoitoa yksilöllisesti yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon toteutumiseen osallistuu yksikön kasvatus- ja hoitohenkilökunta.

Arjen vastuussa yksikkömme lääkehoidosta on yksikön terveydenhuoltohenkilöstöllä, josta vastaavat terveydenhuollon tiiminvetäjät, sairaanhoitajat Kristiina Korpela ja Sanna Turunen.

Yksikönjohtaja Johanna Blom kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksikössämme.

Lasten viikkodoseetit jaetaan yksikössämme keskiviikkoisin ja kotiharjoittelulääkkeet torstaisin terveydenhuollon tiimiläisen toimesta.

Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata lääkehoidon turvallista toteutumista yksikössä, sisältäen lapsen säännöllisen lääkityksen toteutumisen, lasten kokonaisvaltaisen terveydentilan seuraaminen ja tiedottamisen terveydenhuollon tiimille. Terveydenhuollon tiimimme kokoontuu kerran kuukaudessa pohtimaan lasten terveydenhuollollisia asioita. Terveydenhuollon tiimimme tiedottaa sovitusta käytänteistä ja toimintamalleista työryhmiä yhteisissä tiimipäivissä. Teemme tiivistä yhteistyötä apteekin sekä lasten hoitavien tahojen kanssa.

Lääkehoidon poikkeamat käsittelemme terveydenhuollon tiimin kokoontumisissa sekä työryhmien tiimipäivissä.

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa.

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 kuolemantapaus.

Sijoitukseen tullessa terveystarkastukset toteutetaan esimerkiksi Ylöjärven sosiaali- ja terveystasemalla 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 sekä omatoimisuuteen tukevalla työotteella.

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.

Infektioiden torjunta:

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatamme Mehiläinen konsernin ohjeistuksia. Yksikössämme on laadittu siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista 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 Sanna Turunen.

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniakoordinaattoria.

Hygieniakoordinaattorin nimi ja yhteystiedot:

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

Hygieniakäytännöt:

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.

Hammashoito:

Alle 18-vuotiaille tulee automaattisesti kutsu hammastarkastukseen hyvinvointialueelta Ylöjärven alueelle. Mikäli lapselle tulee akuuttia hammasvaivaa, varataan aika Pirkanmaan hyvinvointialueen Ylöjärven alueen suun

terveydenhuollon ja ajanvarauksen neuvonnan kautta. Puhelinnumero on 033845275.

Perusopetuksen oppilaiden suun terveydenhuollon palvelut ovat osa kouluterveydenhuoltoa. Yksikössä olevan ikäluokan lapsia ja nuoria kutsutaan suun terveystarkastukseen 8. luokalla. Lisäksi tehdään yksilölliseen tarpeeseen perustuvia suun terveystarkastuksia. Tarkastukset tehdään joko hammashoitolassa tai koululla ns. pop up -hoitopisteessä.

Hammashoidossa seurataan lasten purennan kehitystä tarkastuksien yhteydessä. Tarvittaessa lapsi ohjataan oikomishoitoon. Pienet epäsäännöllisyydet ja hammasrivien ahtaudet eivät yleensä tarvitse oikomishoitoa.

Kahdeksasluokkalaisten tarkastuksessa kiinnitetään huomiota myös mahdollisiin alkoholi-, tupakka- ja huumekokeiluihin. Nuorella voi olla hammaskiveä, joka poistetaan tarkastuksen yhteydessä. Nuorta opastetaan käyttämään hammaslankaa ja ennaltaehkäisemään hammaskiveä.

Jotkin sairaudet ja lääkitykset vaikuttavat myös suun terveyteen. Tällaisessa tilanteessa lapselle järjestetään suun terveystarkastuksia tavallista tiheämmin. Jos esimerkiksi syljen erityys on jonkin sairauden takia vähentynyt, lapsi voi saada erikoishammashoitoa. Hammaslääkäripelkoa potevien hoitoon kiinnitetään erityistä huomiota.

Neuvontaa saadaksesi ja mahdollisen ajanvarauksen tekemiseksi voi olla yhteydessä sen alueen hammashoitoon, jolla lapsen koulu sijaitsee.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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.

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 viranomais määräyksiä.

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

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

Arkistoitavien papereiden osalta noudatamme Mehiläisen sosiaalipalveluiden arkistointisuunnitelmaa.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

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

Yksikössä on salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Familiarin yksikössä käytössä oleva tietoturvasuunnitelma on julkaistu 14.5.2025 ja siihen on tehty yksikkökohtaiset päivitykset syksyllä 2025.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään lapsilta ja huoltajilta kahdesti vuodessa. Lisäksi sosiaalityöntekijöiltä pyritään saamaan palaute asiakassuunnitelmien yhteydessä sekä kerran vuodessa laajemmalla kyselyllä. Saatu palaute käsitellään ja lasten palautteesta kirjataan kehittämissuunnitelma. Eri kanavien kautta saatua palautteen hyödyntämistä on kuvattu edellä useammassa kohtaa. Palaute on ymmärrettävä moninaiseksi kokonaisuudeksi eli sitä saadaan kyselyiden, keskusteluiden ja tarkastusten kautta. Yksikön esihenkilöt ja tiimi muodostavat palautteesta tarpeellisen tiedon ja kehittävät toimintaa sen pohjalta.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnasta meillä vastaa yksikönjohtaja Johanna Blom.

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 Sanna Turunen. Turvallisuustavasta vastaavana meillä toimii Matias Rahikka.

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.

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

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. Näihin osa-alueisiin liittyen yksikössämme on tunnistettu useita riskejä. Kun olemme tunnistaneet riskit, on niitä helpompaa myös ehkäistä. Samoin tunnistamisen kautta, voimme laatia erilaiset ohjeistukset ja suunnitelmat esimerkiksi lääkehoidon turvallisuutta ja yleistä turvallisuutta koskien, joiden kautta riskien määrä on minimoitu.

Yksikössämme tehdään vuosittain riskien arviointi ja tunnistaminen Laatuporttiin yhdessä koko henkilöstön kanssa. Vuonna 2025 suurimmat tunnistetut riskit ovat asiakkaan aggressiivinen käytös henkilöstöä tai muita asiakkaita kohtaan.

Psykososiaalinen kuormitus on tunnistettu myös riskiksi. Henkilöstön vaihtuvuus, joka on ollut aiemmin tunnistettu riski, on tasaantunut hyvin vuoden 2025 kuluessa.

Lisäksi esihenkilötiimi sekä vastuuhenkilöt tekevät vuosittain toiminnan riskien arvioinnin, mikä käydään läpi henkilöstön kanssa.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yksikössämme kaikki työntekijät työskentelevät riskien ja epäkohtien tunnistamiseksi ja sekä toimimiseksi niiden suhteen. Toiminnan jatkuva seuranta ja arviointi tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeamaseurannan kautta. Poikkeaman voi kirjata mm. seuraavista asioista:

- Väkivalta ja uhkatilanne
- Henkilöstön tapaturma
- Asiakkaan tapaturma
- Lääkehoidon poikkeama
- Psykososiaalinen kuormitus
- Ruokahuollon poikkeama
- Tietoturvapoikkeama
- Palaute / Kantelu / selvitys
- Ympäristöpoikkeama

Työntekijämme kirjaavat toiminnassa tapahtuneet poikkeamat toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin. Ilmoitus tehdään, mikäli omassa toiminnassamme tapahtuu jotain normaalista poikkeavaa. Poikkeama kirjataan Faminettiin, jossa poikkeaman taso arvioidaan riskimatriisin perusteella poikkeamaa tehdessä, kirjataan ennaltaehkäisevät toimet sekä miten jatkossa tilanteissa toimitaan. Lisäksi yksikönjohtaja tarkastaa poikkeamat vähintään kerran kuukaudessa ja huomioi ne omavalvonnan kuukausiseurannassa. Asiakkaan toiminnasta johtuvat poikkeamat kirjataan Faminetin lisäksi 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.

Yksikönjohtaja kirjaa poikkeamien kohdalle, 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 samankaltaisen poikkeamien määrä vähenee.

Vakavien poikkeamien (4–5-taso) kohdalla 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.

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
- d) pakotteiden/ rajoitteiden käyttöä.

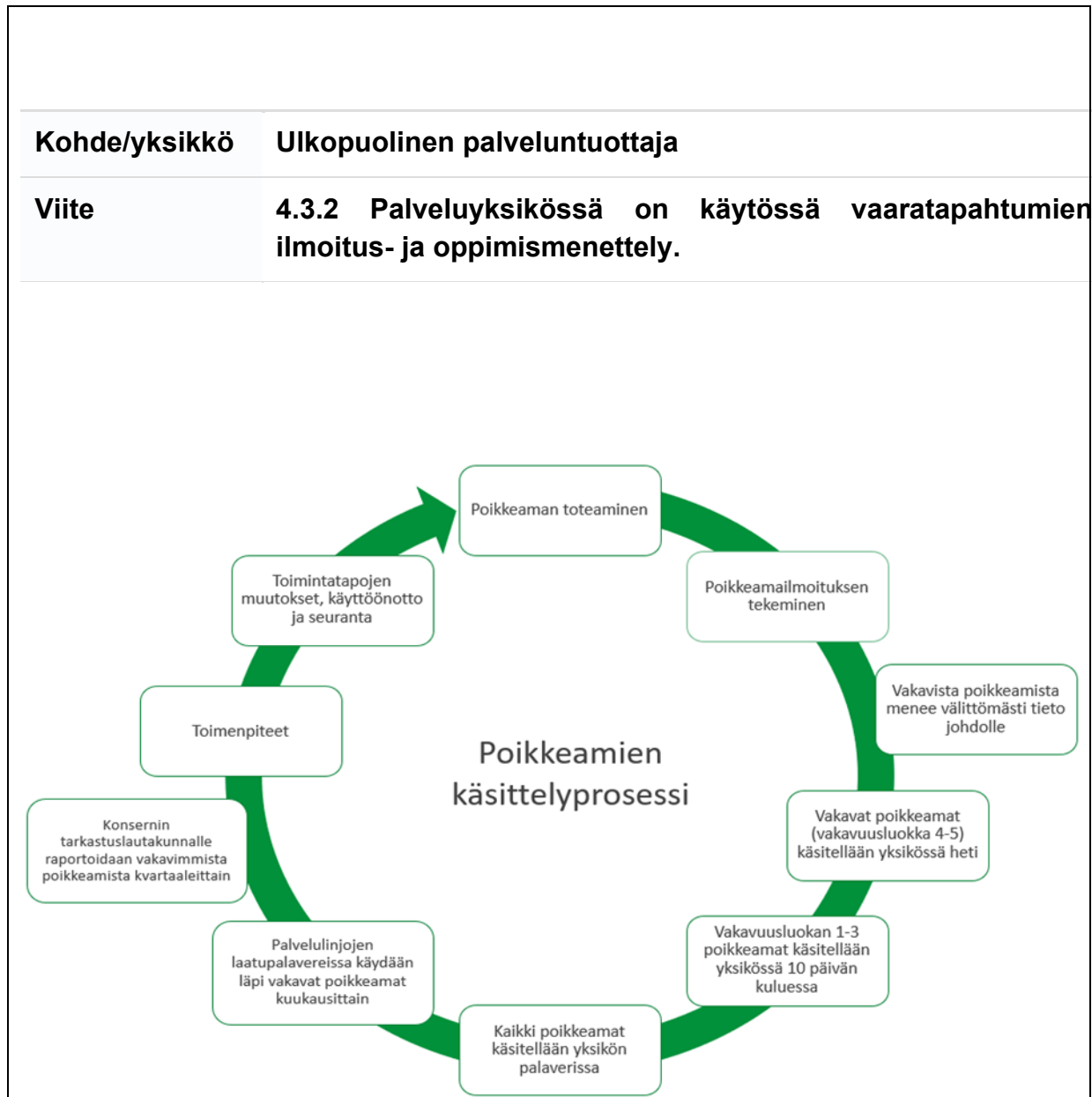
Lomake lähtee esihenkilön käsiteltäväksi.

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

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.

Palvelunjärjestäjälle tehtävä ilmoitus osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi ja tiedoksi valvontayksikköön osoitteeseen valvonta.lapsiperheet@pirha.fi



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien hallinta on tärkeä osa meidän toimintaamme ja jokaisen vastuulla, vaikka yksikön johtajan vastuulla onkin sen seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.

Osaamisen varmistaminen

Meillä on useita erillisiä ohjeita, jotka ohjaavat sekä työn sisältöä sekä toiminnan turvallisuutta. Tärkeää on myös se, että riskit käydään säännöllisesti läpi tiimin kanssa sekä tunnistamisen, ennaltaehkäisyn sekä toimintaohjeiden osalta. 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-, kasvatusta- 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 väkivaltatilanteisiin
- Riskien hallinta Laatuportissa (arvio, seuranta ja vaikutukset) sekä toiminnan riskien arviointi
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma

Henkilöstöasiat:

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

Pakollisten koulutusten kautta varmistetaan mm. Mapa, EA-osaaminen, alkusammutus ja hygieniaosaaminen.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Luettelo alihankkijoista

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikössämme on tehty varautumissuunnitelma muun muassa sähkökatkojen ja vesikatkojen varalle sekä tietoliikennekatkojen varalle. Yksikössämme pystytään jatkamaan toimintaa useamman päivän ajan normaalitilanteiden poikkeusoloissa. Yksikköemme valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat yhdessä yksikönjohtaja Johanna Blom ja turvallisuusvastaava Matias Rahikka.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta säädetään 1.1.2024 voimaan tullessa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (27 §). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvonta-suunnitelma 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.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelman uudistamme kerran vuodessa ja päivitämme kerran vuodessa yhdessä lasten kanssa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Yksikkömme omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikkökohtaisilla Internet-sivuillamme. Lisäksi omavalvontasuunnitelmamme on nähtävillä kummassakin asuinyksikössä; Mahkulla ja Saumalla.

Olemme päivittäneet hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tammikuussa 2025 yhdessä lasten kanssa.

Omavalvonnan seurantahavainnot julkaisemme kvartaaleittain yksikön nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Ylöjärvi 17.12.2025

Allekirjoitus: 

5 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

Avoinna: 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

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

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

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

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

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

6 LIITE 2, sosiaaliasiavastaavat

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, Lemin, 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, 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

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 yhteydenottopyynnön

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, Hangan, 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, Korsnäsän, 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
- sosiaaliapotilasasiavastaavat(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@pajatha.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, Säkylän ja Ulvilan kunnista.

- Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

- Puhelin: 044 707 9132

- Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): sosiaaliasiavastaava@sata.fi

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue muodostuu Vantaan ja Keravan kaupungeista.

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

- Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 4191 0230. Puhelinajat maanantaisin ja tiistaisin klo 12–15, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11 • (perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa)

- Yhteydenotot sähköpostitse: sosiaaliapotilasasiavastaava@vakehyva.fi. Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia

- Varsinais-Suomen hyvinvointialue muodostuu Auran, Kaarinan, Kemiönsaaren, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Loimaan, Marttilan, Maskun, Mynämäen, Naantalin, 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