

**familiar**

**LASTENSUOJELUPALVELUIDEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**SARASTE VILPPULA**

Sisällysluettelo

<b>1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	<b>1</b>
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS</b> .....	<b>4</b>
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu .....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	14
2.4 Muistutusten käsittely .....	15
2.5 Henkilöstö .....	16
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	18
2.8 Toimitilat ja välineet .....	18
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	20
2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	21
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	24
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	25
<b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA</b> .....	<b>26</b>
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	26
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	27

3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	28
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	30
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	30

**4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....** **31**

4.1	Toimeenpano.....	31
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	31

**5**

# 1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Paciuksenkatu 27 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Piia Särkilampi, <a href="mailto:piia.sarkilampi@familiar.fi">piia.sarkilampi@familiar.fi</a> , 040 8242 783

Toimintayksikkö Saraste Vilppula	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Mika Salminen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0407288166, <a href="mailto:mika.salminen@familiar.fi">mika.salminen@familiar.fi</a>
Toimintayksikön katuosoite Sammallammintie 661	Postinumero ja toimipaikka 35700 Vilppula
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelu laitoshoido	Asiakaspaikkamäärä 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Ympäri vuorokautinen laitoshoido	

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen johtava viranhaltija: Taru Kuosmanen, 040 704 7337, <a href="mailto:taru.kuosmanen@pirha.fi">taru.kuosmanen@pirha.fi</a> Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sosiaaliasiavastaava Pirkanmaa hyvinvointialue, Sanna Juurakko/Tanja Mehtonen 040-5045249, <a href="mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi">sosiaaliasiavastaava@pirha.fi</a> Sosiaaliasiavastaava Keski-Suomen hyvinvointialue, Eija Hiekka, 044 265 1080. Matarakatu 6, 40100 Jyväskylä, <a href="mailto:sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi">sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi</a> .

## REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 24.5.2023	Palvelu, johon myönnetty Luvanvaraiset palvelut: Ympäri vuorokautinen laitoshoido Ilmoituksenvaraiset palvelut: Tuettu asuminen, jälkihuolto, lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonnat, sosiaaliohjaus.
--	---

### 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

#### TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet kuvaavat meidän palvelumme tavoitteita sekä asiakkaan asemaa Saraste Vilppulassa. Ne ohjaavat työn ammattieettisiä periaatteita ja ohjaajien tekemiä valintoja tilanteissa, missä laki ei anna tarkkoja ja käytännöntason vastauksia. Ne siis kuvaavat sitä henkeä, millä työtä Saraste Vilppulassa tehdään.

#### Toiminta-ajatus

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakina lastensuojelulaki, joihin Sarasteen toiminta-ajatus pohjaa.

Saraste Vilppula sijaitsee maaseudun rauhassa luonnonkauniilla paikalla Kuoreveden rannalla. Talomme on viihtyisä ja kodinomainen hirsirakennus, missä lasten naurua on kuultu jo toista sataa vuotta.

Autamme parhaiten psyykkisesti- ja neuropsykiatrisesti oireilevia sekä traumataustaisia lapsia ja nuoria. Toimintamme lähtökohtana on toimiva omaohjaajuus, jolla pyritään luomaan lapselle lämmin ja luottamuksellinen kiintymyssuhdesuhde aikuiseen arjen kuntouttavassa vuorovaikutuksessa.

Pyrimme löytämään lapsen kanssa yhteisen sävelen kohti parempaa huomista ja mahdollisimman vakaata elämää erilaisia tunnetiloja yhdessä ymmärtäen ja niistä oppien. Meillä tunteet saavat näkyä ja DDP viitekehyksenä antaa tilan ja keinot niiden harjoitteluun.

Pitkään yhdessä työskennellyt työryhmämme on kokenut ja kehitysmuuttanut. Työtä tehdään ammatillisesti ja suurella sydämellä ihmisen ongelmien takana huomioiden.

Saraste Vilppula tuottaa lastensuojelun sijaishuollon palveluita. Tarvittaessa voimme tuottaa ostopalveluna avohuollon palveluja. Palvelua hoitavat Saraste Vilppulan vakituiset työntekijät, jotka eivät ole vuorovahvuudessa tai koulutetut tuntityöntekijät. Tarvittaessa tuotettavia avohuollon palveluja ovat jälkihuolto, tuettu asuminen, tuetut ja valvotut tapaamiset sekä sosiaaliohjaus. Näitä palveluja tuotamme pääosin meiltä itsenäistyville nuorille ja yksittäisissä tapauksissa ostopalveluna muille.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Familiarin asiakaslupauksemme kuuluu: Välitämme tulevaisuudestasi.

Toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

- Tieto ja taito
- Vastuu ja välittäminen
- Kasvu ja kehitys
- Kumppanuus ja yrittäjäisyys

Missiomme on rakentaa parempaa tulevaisuutta edistämällä lasten ja perheiden hyvinvointia yhdessä heidän kanssaan.

Sarasteen kasvatusarvoina ovat kiireettömyys, kodinomaisuus, turvallisuus, johdonmukaisuus sekä perhe- ja verkostokeskeisyys.

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

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

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. Palautteen hyödyntäminen kuuluu myös 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 laatukäsikirjasta löytyvät kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

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

Yksikönjohtajat vastaavat kuukausittain omavalvonnan seurantakyselyyn, joka koostuu yhdeksästä eri kokonaisuudesta:

- Hoito ja kasvatus
- Saapuneet ja lähteneet nuoret
- Rajoitustoimenpiteet
- Ravinto- ja siivoushuolto
- Turvallisuus
- Kiinteistö
- Poikkeamakäsittely
- Lääkehoito
- Vuosikellon mukaiset tehtävät

Lisäksi osa-alueet on listattu henkilökuntapalaverien muistiopohjaan ja niiden käsittelyä seurataan palvelujohtajien toimesta toiminnanohjausjärjestelmästä, johon muistiopohjat tallennetaan.

Ennen kuukausiseurannan täyttämistä yksikönjohtajalla on käytettävissään myös 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. Kvartaaliarvioinnin lisäksi on myös sisäisiä omavalvontakäyntejä sekä ulkoisia auditointeja. Vuosittain tehdään laaja omavalvonnan vuosikysely organisaatiotasosten havaintojen kartoittamiseksi.

### **Asiakastyön laadun mittaaminen**

Asiakastyön laatua mittaamme toimintakykymittarin ja palautteen avulla.

Toimintakykymittari tehdään kvartaaleittain ja sen täyttävät lapsi, ohjaaja sekä mahdollisuuksien mukaan myös vanhempi. Mittarin pohjalta tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma, mihin asetetaan välitavoitteita asiakassuunnitelman tavoitteiden ja toimintakykymittarin havaintojen pohjalta.

Lapsilta ja heidän vanhemmiltaan kerätään palautetta kaksi kertaa vuodessa asiakaskokemuskyselyillä, joiden tulokset otetaan huomioon yksikön toiminnan ja laadun kehittämisessä. Palautteen tuloksia käsitellään yhdessä lasten kanssa ja niistä tehdään kehittämissuunnitelma. Suunnitelman edistymistä seurataan säännöllisesti nuorten kokouksissa. Lisäksi ne tiedotetaan lasten vanhemmille sekä lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille.

Vanhempien palautteet käsitellään tiimissä ja kehittämis ehdotukset esitellään vanhemmille mahdollisuuksien mukaan.

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

## **Perehtyminen, koulutukset ja henkilöstökysely**

Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sähköisen perehdytysohjelman ja perehdytysvuorojen kautta. Perehdytysvuoroissa uusi työntekijä ei ole vuorovahvuudessa. Perehdytämme myös opiskelijat riittävällä tavalla.

Yksikönjohtaja ja vastaava 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.

Kuukausittain henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaukset, joihin kaikki vakituiset työntekijät osallistuvat. 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.

Henkilöstökysely teetetään vuosittain ja sen pohjalta tehdään kehittämistavoitteet seuraavalle vuodelle. Saraste Vilppulassa kehityskohteet vuonna 2025 ovat työntekijöiden mahdollisuus kasvattaa osaamista ja tätä kautta kehittyä työssä sekä työssä jaksaminen ja työkyvyn tukeminen. Nämä vaativat aktiivisuutta ja osallisuutta sekä esihenkilöiltä, että työntekijöiltä. Näitä kehityskohteita ja niiden toteutumista tarkastellaan ja arvioidaan henkilökuntapalavereissa kvartaaleittain maaliskuu-, kesä-, syys- ja joulukuussa.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yksikönjohtajan tehtävät:

- Talouden seuranta ja johtaminen
- Henkilöstöjohtamisen kaikki osa-alueet mukaan lukien rekrytointi ja kehittäminen
- Yksikön hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa
- 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

Vastaavan ohjaajan tehtävät:

- Hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen
- Hoito- ja kasvatushenkilöstön lähiesimiehenä toimiminen
- Kuukausikoosteiden, hoito- ja kasvatussuunnitelmien, toimintakykymittarin tarkastaminen sekä aikatauluista kiinnittäminen
- Päävastuu työvuorosuunnittelusta
- Palveluiden markkinointiin osallistuminen
- Laatujärjestelmän ylläpito ja sisäinen laadun varmistaminen
- Toiminnan ja palveluiden kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien kanssa

- Yksikönjohtajan sijaistaminen vuosilomien aikana
- Päivystys
- Muut esihenkilön määräämät tehtävät

Lääkehoidosta vastaavan tehtävät:

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

Turvallisuusvastaavan tehtävät:

- Turvallisuusvastaavan tehtävänä on toimia oman vastualueensa tehtävissä esihenkilön työparina
- Turvallisuusasiakirjat - Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle - Palo- ja pelastussuunnitelma – Valmiussuunnitelma
- Kiinteistö- / laiteturvallisuus – Turvallisuuskävelyiden toteutus ja korjaavista toimenpiteistä vastaaminen – Sammutuskaluston huollosta huolehtiminen – Palohälytinlaitteet; 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.
- Muut työnantajan määräämät tehtävät

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

### Uuden lapsen arviointi ja sijoitusprosessi

Yhteydenoton tullessa yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja pyrkivät selvittämään nuoren taustatietoja mahdollisuuksien mukaan varsin kattavasti, jotta voitaisiin varmistua, että nuori on sellainen, joka hyötyy Sarasteen hoidosta ja kasvatuksesta sekä sopii olemassa olevaan ryhmään. Tarvittaessa arvioimme tilannetta koko työryhmän kanssa tarkemmin

Saraste Vilppula on pääsääntöisesti pitkäaikaisten sijoitusten paikka, johon lapset tulevat suunnitelmallisesti ja pyrimme siihen, että tulijat kävisivät ensin tutustumassa paikkaan vanhempineen ennen sijoitusta Sarasteeseen. Pystymme myös tietyin edellytyksin ottamaan nuoria kiireellisillä sijoituksilla, mutta tällöin olemme yleensä arvioineet tilannetta etukäteen suhteessa lapsiryhmäämme, ja tilanteen on oltava Sarasteessa tasainen ja rauhallinen, jotta kiireellinen sijoitus on mahdollinen.

Uuden nuoren tullessa pyrimme siihen, että nuoren tuleva omaohjaaja on heti ottamassa nuorta vastaan ja muutenkin paljon vuoroissa ensimmäisinä päivinä nuoren tullessa. Asiakasryhmät, jotka eivät sovellu tai joita emme voi Saraste Vilppulaan ottaa ovat akuutisti päihteillä oireilevat nuoret, voimakkaasti ulospäin aggressiiviset nuoret ja nuoret, jotka karkailevat

### Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Asiakassuunnitelmaneuvoittelun pohjalta laaditaan lapselle yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota päivitetään kolmen kuukauden välein ja tarpeen mukaan aina lapsen tilanteen oleellisesti muuttuessa. Lapsen yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma määrittää ja ohjaa lapsen päivittäistä hoitoa ja kasvatusta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään aina mahdollisuuksien mukaan yhdessä lapsen ja huoltajan kanssa. Suunnitelma toimitetaan lapselle, huoltajille sekä sosiaalityöntekijälle.

### Omaohjaaja

Jokaiselle nuorelle on nimetty kaksi omaohjaajaa. Pyrimme siihen, että nuoren omaohjaajat on sovittu etukäteen ja paikalla, kun nuori ja hänen perheensä tulevat tutustumaan Sarasteeseen ensimmäistä kertaa. Tämä auttaa luottamuksellisen suhteen syntymisessä nuoren ja omaohjaajan sekä nuoren perheen ja omaohjaajan välille. Omaohjaaja työskentelyn tavoitteena on olla lapsen saatavilla, kulkea pitkäjänteisesti lapsen rinnalla. Pyrkii saamaan lapsen kanssa yhteinen ymmärrys lapsen tarpeista ja toiveista sekä auttaa lasta hyväksymään itsensä omana itsenään, arvokkaana ja tärkeänä.

Omaohjaaja on turvallinen ja luotettava aikuinen Hän hyväksyy nuoren sellaisena kuin tämä on. Kuuntelee, keskustelee, rajaa ja rakastaa. Käytös on ennustettavissa, eikä käytöstä tarvitse pelätä. Hän näkee hyvää omassa nuorestaan ja jakaa sitä muille, varsinkin jos nuoren käytös on sellaista, että se tuntuu muista joskus hankalalta ymmärtää. Omaohjaaja opastaa ja ohjaa nuorta vastuunottoon omista asioistaan ja tekemään järkeviä valintoja.

Omaohjaajat 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 yksikönjohtajan kanssa. Näin asia selviää yleensä nopeasti. Asiakas tai läheinen voi myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan, jos tarvitaan apua ja neuvoja asian käsittelyssä. Mikäli keskustelu ei auta, asiasta voi tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön yksikön vastuuhenkilölle (yksikönjohtaja) 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:**

Mika Salminen, yksikönjohtaja, mika.salminen@familar.fi, p.0407288166 (muistutuksen vastaanottaja yksikössä)

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtava viranhaltija.

Sosiaaliasiavastaava Pirkanmaan hyvinvointialue: puhelin 0405045249, [sosiaaliasiava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiava@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.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Hyvä kohtelu Sarasteessa tarkoittaa sitä, että lapsella on oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun ilman minkäänlaista syrjintää. Lasta ja vanhempia kohdellaan arvostaen ja heidän yksityisyyttään kunnioitetaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu yksikössä varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa ovat

omaohjaajat. Jokaisella yksikössä asuvalla lapsella on kaksi omaohjaajaa, jotka tukevat ja edistävät aktiivisesti lapsen ja nuoren kehitystä ja kohtelua. Mikäli lapsi/nuori tai hänen huoltajansa on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki lapsen kohtaamat haittatapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan läpi omaohjaajien toimesta; akuuteissa tilanteissa vastuuvuorossa olevan toimesta.

### **Asiakkaan osallisuus ja yhteydenpito läheisiin**

Lapsen kuunteleminen toteutuu omaohjaaja hetkissä, nuorten palavereissa ja hoidollisissa keskusteluissa lasten ja nuorten kanssa. Kuulemiseen on myös kehitetty välineitä, kuten asiakaskokemuskysely, jonka tehtävänä on löytää kehittämiskohteet yksiköissä (yhteisötaso), joiden valintaan nuoret osallistuvat. Lisäksi on käytössä toimintakyky mittari (henkilötaso), joka seuraa yhteistyössä nuoren ja omaohjaajan kanssa nuoren edistymistä hoidossa ja auttaa konkretisoimaan ja löytämään tärkeimmät tavoitteet. Saraste Vilppulassa panostetaan omaohjaaja työskentelyyn ja omaohjaajat pitävät säännöllisesti omaohjaajatuokioita vuoroissaan. Omaohjaaja päiviä järjestetään säännöllisesti pari kertaa vuodessa, jolloin lapset voivat vaikuttaa päivän sisältöihin. Kahden viikon välein tai tarvittaessa useammin järjestetään nuorten palaveri, jossa käydään läpi nuoria koskevia yleisiä asioita ja nuorilla on mahdollisuus esittää toiveita ja muutoksia heitä koskeviin asioihin. Hyvän kohtelun suunnitelma on tehty yhdessä Sarasteen lasten kanssa ja se on nähtävillä Sarasteen keittiössä olevassa omavalvonta kansiossa. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti yhdessä lasten kanssa.

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. 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 Saraste Vilppulassa) 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 Pirkanmaan hyvinvointialueella lastensuojelun sijaishuollon vastuualuejohtaja Hanna Harju-Virtaselle osoitteeseen hanna.harju-virtanen@pirha.f ja tiedoksi valvontayksikköön osoitteeseen valvonta.lapsiperheet@pirha.f. 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 tarkoitetun 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 henkilökuntaa kuukausipalaverissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä 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.

### 30 §

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta ohjeistetaan Faminetissä sekä sitä käydään läpi yksikköpalavereissa.

Palvelun laadun poikkeamat ja mahdolliset havaitut riskit pyritään korjaamaan mahdollisimman pikaisesti niiden tultua esille.

## 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Jokaisella lapsella on oikeus itsemääräämisoikeuteen. Ikä määrittelee mihin asioihin on täysi itsemääräämisoikeus ja mihin ei. Jokaisella lapsella on oikeus omaan tilaan ja yksityisyyteen. Lapsen huoneeseen ei mennä ilman lupaa, vaan pyydämme luvan koputtamalla oveen. Huolehdimme arjen struktuureista itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. 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 haluamallaan tavalla. Annamme lapselle mahdollisuuden tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa. Huomioimme ikätason lapsen kyvykkyydessä tehdä päätöksiä ja ottaa vastuuta. Annamme vastuuta vanhemmalle lapselle eri tavalla kuin nuoremmalle. Lasten palavereissa kuulemme ehdotuksia ja toiveita sekä myös kaksi

kertaa vuodessa läpikäytävässä Hyvän kohtelun suunnitelmassa tarkastelemme itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita.

### **Rajoitustoimenpiteet**

Rajoitustoimenpiteiden käytöstä yksikössä löytyy ohjeistus toiminnanohjausjärjestelmän lisäksi tulosteena ja ne käydään aina läpi työntekijän perehdytyksen yhteydessä. Delegointijärjestys sovittu selkeästi. Rajoitustoimenpiteet ilmoitetaan välittömästi tiedoksi lapsen huoltajille ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lisäksi ne käydään perusteluineen läpi lapsen kanssa. Valituskelpoiset päätökset lähetetään huoltajille saantitodistuksella viimeistään seuraavana arkipäivänä päätöksen tekemisestä. Lapsen kanssa pidetään rajoitustoimenpiteen jälkeen asian jälkipuinti heti, kun se on mahdollista, jossa käydään tapahtunut läpi ja pohditaan, miten tulevaisuudessa voitaisiin rajoitustoimenpiteen käyttö välttää. Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina rajoitustoimenpiteen arvio toimenpiteen päättymisen jälkeen, jossa arvioidaan rajoitustoimenpiteen vaikuttavuutta ja henkilökunnan toimintaa rajoituspäätöstä toteutettaessa. Ylipäätään rajoituksen vaikutusta ja lapsen vointia seurataan tiiviisti rajoituksen yhteydessä ja rajoite päätetään, mikäli sen vaikutus ei ole lasta turvaavaa.

Lastensuojelulaissa on määritelty lastensuojelun rajoittamiskeinot. Saraste Vilppulassa voidaan tehdä seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- 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. §)
- kiinnipitäminen (LSL 2007/417 68 §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (LSL 2007/417 69 §)
- luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (LSL 2007/417 69 a §)
- yhteydenpidon rajoittaminen (LSL 2007/417 62 §)

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.

## **2.4 Muistutusten käsittely**

Palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden takia tehtävistä toimenpiteistä palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajan sopimussyntetshenkilölle viivytyksettä. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa vakavista laatu-poikkeamista myös Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle, [kirjaamo@pirha.fi](mailto: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 1 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 tehdä ilmoitus 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 henkilökuntapalaverissa, jossa 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. Hoitohenkilöstömme koostuu yhdeksästä työntekijästä seuraavanlaisin koulutuksin.

Sosionomi (AMK) 2, kuntoutuksenohjaaja (AMK) 1, sairaanhoitaja (AMK) 1, fysioterapeutti (AMK) 1 lähihoitaja 2, nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja 2.

Rekrytointiprosesseissa haastatteluiden yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota työnhakijan luotettavuuteen, ihmisten kohtaamiskykyihin ja empaattisuuteen.

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

Saraste Vilppulassa uudet työntekijät perehdytetään työhön sähköisen perehdytys suunnitelman mukaan. Ensimmäisissä työvuoroissa on perehdytykseen nimetty kokenut ohjaaja perehdyttämässä käytännön työhön. Yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja hoitavat yleisemmän perehdytyksen työsopimusten ja työehtojen yms. osalta. Lisäksi pyritään, että ensimmäisissä vuoroissa uusi työntekijä on ylimääräisenä työntekijänä, jolloin on rauhassa aikaa perehtyä ja tarkkailla muiden työtä. Uusi työntekijä käy lisäksi perehdyttämiseen liittyviä materiaaleja verkkokursseina Familiarin toiminnanohjausjärjestelmässä.

Täydennyskoulutusta järjestämme koulutussuunnitelmamme mukaisesti työsuhteen alussa sekä sen jälkeen vuosittain työntekijöille. Täydennyskoulutustarpeissa otetaan huomioon sen hetkinen koulutustarve yksikön viitekehysten lisäksi. Vuoden 2025 koulutussuunnitelmassa täydennyskoulutuksen painopistealue on dialektisen käyttäytymisterapian syventävä koulutus.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Hyvän sijaistilanteen ylläpitämiseksi pidetään säännöllisesti sijaisten rekrytointeja. Tehdään aktiivista yhteistyötä oppilaitosten kanssa tarjoten harjoittelupaikkoja ja tutustumiskäyntejä opiskelijoille. Sijaisina pyritään käyttämään lasten tuntemia

koulutettuja ja Sarasteen toimintatapoihin perehdytettyjä sijaisia. Tutkinnotomat sijaiset eivät työskentele yksin vuorovastuussa.

Poikkeustilanteissa käytämme yksikön vakituisia sijaisia. Näin turvataan se, että kaikissa poikkeustilanteissa henkilöstöä on riittävästi. Poikkeustilanteiden luonne huomioiden, yksikönjohtaja työskentelee tarvittaessa vahvuudessa. 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 tarvitsemeko työntekijää AMK-pohjalla tai esimerkiksi terveydenhuollon asiantuntemuksella.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Saraste Vilppulassa terveydenhoidon järjestämisestä sekä lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat yksikönjohtaja ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Omaohjaajat ja tarvittaessa lääkehoidon vastaava sairaanhoitaja osallistuu hoitoneuvotteluihin ja asiakassuunnitelmapalavereihin lääkehoidon asiantuntijana. Yhteistyötä tehdään muiden lapsen asioissa olevien muiden toimijoiden kanssa (esim. koulu, terveydenhuolto, kuntoutus).

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Nuorisokoti Saraste Vilppula sijaitsee Vilppulan kuoreniemen kylässä 2,5 hehtaarin tontilla Kuoreveden rannalla. Toimitiloina toimii Kuoreniemen vanha koulukiinteistö, joka on remontoitu laituskäyttöön sopivaksi. Kokonaiskerrosala rakennuksessa on 450 m<sup>2</sup>, josta alakerran osuus on 260 m<sup>2</sup>. Tilat on suunniteltu uuden lastensuojelulain mukaisesti seitsemälle lapselle, joista jokaiselle on varattu oma, vähintään 12 m<sup>2</sup> kokoinen huone. Kaikki lasten huoneet ovat sijoitettuna rakennuksen alakertaan paloturvallisuuden lisäämiseksi. Lasten huoneiden lisäksi alakerrassa sijaitsee keittiö, ruokailu-/oleskelutila, atk/työtila, kodinhoituhuone, 2x wc/suihkutilaa ja 1 wc. Yläkerrassa sijaitsee erillinen huoneisto, johon sisältyy makuuhuone, keittiö ja wc/suihkutila. Tätä huoneistoa voidaan käyttää vuokra-asuntona talosta itsenäistyville nuorille. Huoneiston lisäksi yläkerrassa ovat toimistuhuone, varastuhuone, neuvotteluhuone, sekä 50 m<sup>2</sup> oleskelutila, jossa on

yksi wc. Kiinteistöön kuuluvat lisäksi autotalli/varasto- ja harrastetilaa sekä rantasauna. Tontilla on iso nurmikenttä ja marjapensaita.

Sarasteessa ei ole teknologista kulunvalvontaa eikä kameravalvontaa. Avaimet on numeroitu sekä luetteloitu ja niitä seurataan säännöllisesti turvallisuusvastaavan toimesta. Avaimet toimivat kuittaus menetelmällä ja kadonneet avaimet ilmoitetaan aina esihenkilölle tai turvallisuusvastaavalle. Kulunvalvonnasta vastaa jokainen ohjaaja vuorossa ollessaan. Mikäli tuntemattomia henkilöitä liikkuu Sarasteen alueella, pyritään selvittämään oikeus olla kiinteistön alueella, oma turvallisuus huomioiden. Avainlistan ajantasaisuudesta vastaa turvallisuusvastaava yhdessä yksikönjohtajan kanssa. Lääkehuollosta tarvittavista avaimista on erillinen lista, johon lääkekaappien avaimien haltija tekee kuittauksen aina avaimen vaihtuessa työntekijältä toiselle. Sarasteessa turvallisuutta parantavat tekijät ovat palovaroittimet/häkävaroittimet, palosammuttimet/sammutuspeitteet, turvanapit, poistumisvalot, murtohälyttimet ja kosteustunnistimet.

Sarasteessa on keskitetty Ajax palohälytinjaestelmä, joka antaa hälytyksen Sarasteen ohjaajien puhelimeen ja vartiointiliikkeen keskukseseen. Hälytinjaestelmän ohjausyksikkö on integroitu Sarasteen ohjaajien puhelimeen. Palovaroittimia on Sarasteen jokaisessa huoneessa ja niiden toimivuus testataan kuukausittain turvallisuusvastaavan toimesta erillisen listan mukaan. Palovaroittimet ilmoittavat poikkeavasta toiminnasta hälytyskeskukseen, joka selvittää tilanteen ja lähettää apua paikalle tarvittaessa. Häkävaroitin testataan kuukausittain. Häkävaroitin on sijoitettu pönttöuunin läheisyyteen. Häkävaroitin uusitaan 10 vuoden välein tai tarvittaessa.

Palosammuttimet huolletaan yleisen ohjeen mukaan 2 vuoden välein. Palosammuttimille tehdään silmämääräinen tarkistus turvallisuusvastaavan toimesta kuukausittaisen palotarkastuksen yhteydessä. Palosammuttimet uusitaan tai koe ponnistetaan 10 vuoden välein. Palosammuttimet ovat sijoiteltuina kiinteistöön mahdollisimman kattavasti. Palosammuttimet on myös merkattu näkyvästi ja asiaan kuuluvasti. Sammutuspeitteet on sijoitettu liesien läheisyyteen rasvapalojen mahdollisuuden vuoksi. Turvanapit tarkistetaan kuukausittain turvallisuusvastaavan toimesta. Turvanappeja käytetään yksin työskennellessä ja aina tilanteen niin vaatiessa. Turvanapit hälyttävät hälytyskeskukseen. Keskus on ohjattu olemaan yhteydessä Sarasteeseen, mikäli tilanne on epäselvä tai ei saada selvitettyä, lähettävät he vartijan paikalle selvittämään tilannetta. Turvallisuutta lisäävä tekijä yksi on sovittu Familiarin Nokian yksikköön tehtävä varmistussoitto. Mikäli soittoa ei kuulu, toinen yksikkö varmistaa tilanteen soittamalla takaisin, ja tarvittaessa pyytää vartijaa varmistamaan yksikön tilanteen. Poistumisvalot turvaavat turvallista poistumista yksiköstä. Poistumisvalot ohjaavat turvalliselle nopeimmalle poistumisreitille sekä valaisevat poistumista. Poistumisvalot tarkistetaan turvallisuusvastaavan toimesta kaksi kertaa vuodessa. Poistumisvalot huolletaan ja tarkistuksissa huomattavat viat korjataan huoltoyhtiön toimesta. Jokaisen aukeavan ikkunan sisäpinnalle on asetettu murtohälytin, myös oviin on lisätty murtohälytin. Murtohälyttimet ilmoittavat hälytyskeskukseen ja ohjaajien puhelimeen.

Murtohälyttimet testataan 2 kertaa vuodessa turvallisuusvastaavan toimesta. Samalla testaamme huoneissa olevien ikkunoiden toimivuutta mahdollisena hätäpoistumisreitinä.

Kosteustunnisteet auttavat tunnistamaan mahdolliset vuodot ja ehkäisemään suuremman vesivahingon syntymistä. Kosteustunnistimet on sijoitettu mahdollisiin vesivahinko kohteisiin. Näitä ovat lämmönjakokeskus, pesukone ja tiskikone. Kosteustunnistimien toiminta testataan 2 kertaa vuodessa turvallisuusvastaavan toimesta.

Tietoturvallisuudesta vastaa jokainen työntekijä omalla toiminnallaan. Jokainen työntekijä on perehtynyt tietoturvallisuuteen ja suorittanut Mehiläisen tietoturvakurssin. Tietoturvallisuudesta huolehditaan päivittäisissä toimissa, kuten salatun materiaalin käsittelystä ja tuhoamisesta (tietoturva säilö), jonka hävityksestä vastaa KMV turvapalvelut. Asiakkaita koskevat asiakirjamerkinnot kirjataan Fastroi yhtiön Nappula-tietojärjestelmään. Mehiläisellä on omat digipalvelut, jotka auttavat ja tukevat tietoturvasioissa.

Saraste Vilppulan turvallisuusvastaavana toimii:

Niko Sartovuo, 040-7719997, niko.sartovuo@familiar.fi

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen varmistetaan Sarasteessa lääkeshoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Yhteisessä käytössä olevista lääkinällisistä laitteista on olemassa luettelo, jossa mainittu hankintapäivämäärät, kalibrointi päivämäärät sekä valmistajan ohjeet kalibrointiin. Mikäli samankaltaisia laitteita on useampi kappale, on ne numeroitu ja vastaavat luettelointia.

Henkilökohtaisia apuvälineitä ei ole tällä hetkellä nuorilla käytössä.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Marjo Mäkinen, 040-7719997. marjo.makinen@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 siihen tarkoitetuilla 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. Kaikista lapsista tehdään kirjaukset päivittäin. Yksikönjohtaja seuraa kirjausten oikeellisuutta.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävässä 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.

.

”

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Saraste Vilppulassa on käytössä Familiarin lääkehoitosuunnitelma, jossa on kuvattu oman yksikön toimintatavat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään 1x/ vuosi ja tarvittaessa tarpeen mukaan. Viimeksi suunnitelma on päivitetty 10.07. 2025

Saraste Vilppulassa on nimetty lääkehoidostavastaava sairaanhoitaja. Marjo Mäkinen, 040-7719997, [marjo.makinen@familiar.fi](mailto:marjo.makinen@familiar.fi)

Lääkehoitovastaavan tehtävät on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Saraste Vilppulassa lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa lääkehoitovastaava yhteistyössä yksikönjohtajan kanssa.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Saraste Vilppulassa huolehditaan lapsen kokonaisvaltaisesta hoidosta ja kasvatuksesta. Lapsen muuttaessa Saraste Vilppulaan on ensisijaisen tärkeää saada tiedot lapsen terveydentilasta, perussairauksista ja mahdollisista lääkityksistä, hammashuollon tilanteesta sekä rokotehistoriasta. Sijoituksen alkuvaiheessa selvitetään ja pyydetään lähipiiriltä mahdolliset lääkeaine ja ruoka-aineallergiat sekä erikoisruokavaliot. Lapselle varataan Sarasteeseen muuttaessa perusterveystarkastus Mäntän terveyskeskuksesta tai yksityislääkäriasemalta. Terveystarkastus pyritään järjestämään kuukauden kuluessa sijoituksen alkamisesta. Omaohjaaja huolehtii ajanvaraamisesta ja käynnin toteutumisesta. Käynniltä pyydetään kirjallinen lääkärinlausunto.

Huoltajien kanssa yhteistyön merkitys korostuu terveydenhuollossa. Kaikesta terveydenhuoltoon liittyvästä tiedotetaan huoltajia ja heitä kutsutaan mukaan hoitoneuvotteluihin ja muihin terveydenhuollon tapaamisiin. Lasta osallistetaan oman terveytensä hoidossa ikä- ja toimintakyky huomioiden. Omaohjaaja ja Sarasteen lääkehoidosta vastaava huolehtivat yhteistyössä, että kaikilla lapsen hoitoon ja kasvatukseen osallisilla on riittävä tieto lapsen terveydestä huolehtimiseen

Perusterveydenhuolto toteutetaan Mäntän Sarapihan terveyskeskuksessa, josta löytyy arkisin klo 8–18 kiireellisen hoidon päivystys sekä hammashuollon palvelut.

Kouluterveydenhuollon kanssa yhteistyössä huolehditaan terveystarkastukset sekä rokoteohjelman mukaiset rokotteet. Kouluterveydenhuolto on mukana oppimisen tukea tarvitsevien lasten erityispiirteiden huomioimisessa, esimerkiksi koulukuraattorin, omon ja koulupsykologin tapaamiset sekä koululääkäri.

Yhteystiedot Sarapihan terveysasema: 03-2543320 ma-pe klo 8–18. Muina aikoina Pirkanmaan päivystysapu numeroon 116117, Puhelimessa hoitaja arvioi hoidon tarpeesi ja ohjaa sinut hoitosi vaatiman kiireellisyyden mukaan oikeaan hoitopaikkaan.

Suun terveydenhoito järjestetään pääsääntöisesti Mäntän terveysaseman (Sarapiha) hammashoitolassa 03-4552745 ma-pe klo 8–10 kiireelliset asiat, ma-pe 10–15 kiireettömät asiat. Tarvittaessa käytetään yksityisiä hammaslääkäripalveluja.

Saraste Vilppulaan sijoitetuilla lapsilla on usein erikoissairaanhoidon hoitokontakteja. Yleisimmin erikoissairaanhoidon tarviin mielenterveydellisen tai neuropsykiatrisen oireilun vuoksi, somaattisen sairauden tai oppimisvaikeuden vuoksi. Tärkeää on hoidon jatkuminen keskeytyksittä sekä erikoissairaanhoidon tietojen siirtyminen sijaishuoltoyksikköön.

Saraste Vilppulassa havainnoidaan ja puututaan lasten päihteiden käyttöön. Lapsilla saattaa esiintyä satunnaista tupakan, sähkö tupakan tai kannabiksen polttoa, alkoholin tai nuuskan käyttöä, lääkkeiden väärinkäyttöä tai liuottimien haistelua. Mikäli lapsen olemuksessa havaitaan päihteen käyttöä, voidaan tehdä henkilönkatsastusta rajoituspäätös ja pyytää lasta antamaan virtsanäyte huumausaineseulaa varten tai puhalluskoe alkometriin. Lasten kanssa käydään arjessa kasvatuksellisia keskusteluja päihteen käytön terveyshaitoista ja kannustetaan sitoutumaan hoitoon. Hoitoon sitoutumista seurataan ja arvioidaan moniammatillisesti yhteistyössä huoltajien ja hoitavan tahon kanssa.

Lapsen psyykkisen voimien heikentyessä arvioidaan osastohoidon tarve yhteistyössä Mäntän terveyskeskus päivystyksen henkilökunnan kanssa.

### **Hygieniakäytännöt**

Työvuorossa olevat ohjaajat huolehtivat, että keittiö, kodinhoitohuone, ruokailutila ja olohuone pysyvät siistinä ja ne siivotaan ruuanlaiton ja ruokailujen jälkeen. Kerran viikossa on siivouspäivä, jolloin nuoret siivoavat oman vastuualueensa sekä huoneensa yhdessä ohjaajan kanssa. Ohjaajat siivoavat siivouspäivänä toimiston, aikuisten vessan sekä portaat. Nuorten vastuualueet vaihtuvat viikoittain.

Jokaisessa yövuorossa on jokin siivoustehtävä, niin että viikon aikana tulee siivottua läpi keittiön pienkoneet, roskiskaappi, astianpesukone, uuni, pyykinpesukoneet, vessat. Kerran vuodessa järjestetään pihatalkoot, jolloin nuoret ja ohjaajat siivoavat Sarasteen piha-alueen kuntoon ja kerran vuodessa tehdään myös sisätilojen suursiivous ulkopuolisen siivousfirman toimesta.

Nuoret voivat ahkeruustöinä tehdä siivoustöitä ohjaajan kanssa. Näitä on esimerkiksi keittiökaappien siivous, autojen siivoukset, liinavaatteiden huolto, verhojen pesua ja niiden vaihto sekä muidenkin kaappien siivoukset. Ahkeruustöistä saa taskurahaa sovitun mukaisesti.

Saraste Vilppulassa nuoret pesevät itse pyykkinsä ohjaajien opastaessa ja auttaessa. Sarasteessa on kodinhoitohuone, jossa on pyykinpesukone sekä kuivausrumpu. Pyykki on mahdollista kuivata myös pihalla telineessä tai sisätelineillä. Pyykinpesu- ja siivousaineet ovat lukkojen takana. Yksikössä on laadittu kirjallinen siivoussuunnitelma ja kirjalliset siivousohjeet, joista voi tarkistaa mitä kuuluu mihinkin siivouksen ja milloin. Yhdessä tehtävillä siivoustöillä ja pyykinpesun opastuksella pyritään kodinomaiseen tekemiseen ja samalla nuoret harjoittelevat arkielämän taitoja tulevaisuutta varten.

### **Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Marjo Mäkinen 040-7719997, marjo.makinen@familiar.fi

Hygieniayhdys henkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniakoordinaattoria.

Hygieniakoordinaattorin yhteystiedot: Ninamari Pitko, 040-6674661  
ninamari.pitko@mehilainen.fi

Infektioiden ehkäisyyn pyritään vaikuttamaan hyvällä hygieniatasolla sekä nopealla reagoinnilla, mikäli infektio havaitaan. Lapsi pyritään hoitamaan niin, että tartuntariski saadaan mahdollisimman hyvin ehkäistyä. Valmiussuunnitelmassa on kuvattu toimintaohjeet infektioiden ja pandemioiden osalta tarkemmin.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyötä kirjataan sähköiseen Nappula järjestelmään, johon kirjaudutaan henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Kaikki Saraste Vilppulan työntekijät ovat käyneet kirjaamiskoulutuksen ja kirjaamiskäytännöistä keskustellaan säännöllisesti henkilökuntapalaverissa. Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin, Saraste Vilppulassa jokaisessa vuorossa jokaisesta nuoresta tehdään kirjauksia. Yksikönjohtaja seuraa säännöllisesti kirjausten oikeellisuutta ja asianmukaisuutta sekä ohjeistaa tarvittaessa kirjaamisessa.

Kaikki työntekijät ovat käyneet Mehiläisen tietoturvakurssin

Saraste Vilppulassa noudatetaan Mehiläinen konsernin tietoturvasuunnitelmaa. Tämä tietoturvasuunnitelma on laadittu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27§ huomioiden. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (784/2021) ja THL määräyksen 3/2021 mukaisesti ja se on päivitetty asiakastietolain (703/2023) ja THL määräyksen 3/2024

mukaiseksi. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

Lapsen kirjaukset tulostetaan viimeistään kolme kuukautta asiakkuuden päätyttyä Nappula-järjestelmästä ja poistetaan sen jälkeen lapsi Nappulan henkilörekisteristä. Kirjaukset toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §: n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta

Saraste Vilppulan tietosuojavastaavana toimii yksikönjohtaja:  
Mika Salminen, 040-7288166, mika.salminen@familiar.fi

Mehiläisen tietosuojavastaava:  
Kim Klemetti, 045 6728 286, kim.klemetti@mehilainen.fi

Yksikössä on salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Lapsilta ja heidän omaisiltaan kerätään säännöllisesti palautetta asiakaskyselyillä. Tulokset otetaan huomioon yksikön toiminnan ja laadun kehittämisessä.

Lapset ja heidän vanhempansa ja läheisensä voivat arvioida oman hoitonsa tasoa ja saamaansa kohtelua asiakaskokemuskyselyssä.

Palautteen tuloksia käsitellään yhdessä lasten kanssa. Parannettavat kohteet valitaan yhdessä ja asioiden edistymistä seurataan nuorten kokouksissa. Lisäksi ne tiedotetaan lasten vanhemmille sekä lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille.

Vanhempien palautteet käsitellään tiimissä ja kehittämis ehdotukset esitellään vanhemmille mahdollisuuksien mukaan.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikönjohtaja on vastuussa riskienhallinnasta. Lisäksi Saraste Vilppulaan on nimetty turvallisuusvastaava, jonka tehtävänä on huolehtia tietyt kiinteistö- ja asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat. Vastaava ohjaaja osaltaan tiimin kanssa huolehtii riskitason päivittäisestä havainnoinnista. Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa sekä säännöllisesti kertaamalla riskienhallinnan asioihin

Yksikön johtaja, vastaava ohjaaja yksikön turvallisuusvastaava tekevät tiivistä yhteistyötä riskien tunnistamiseksi sekä niihin varautumisen suhteen. Riskeihin varautumisesta ja tunnistamisesta keskustellaan henkilökuntapalaverissa koko henkilöstön kesken. Riskienhallintasuunnitelmat käsitellään henkilöstön kanssa henkilökuntapalaverien yhteydessä. Valmiussuunnitelmassa on kuvattu toimintamallit tarkemmin, miten erilaisiin riskitilanteisiin varaudutaan ja miten niiden kohdatessa tulee toimia. Varautumissuunnitelmasta löytyvät toimintaohjeet sähkön- ja vedenjakelun katkosten, pandemian varalle. Lisäksi ohjeistusta toiminnan varmistamiseksi poikkeustilanteissa, asiakastietojen kirjaamisesta ja tiedonsaannista sekä johtamisesta poikkeustilanteissa ja olosuhteissa. Nuoren mahdolliseen karkaamistilanteeseen löytyy myös kirjallinen ohjeistus, jossa kuvataan millä tavoin nuorta lähdetään tavoittelemaan ja etsimään. Myös mahdollisen kuolemantapauksen varalta löytyy yksiköstä toimintaohjeistus. Sähköisenä suunnitelmat löytyvät toiminnanohjausjärjestelmä Faminetista yksikön sivuilta sekä kirjallisena Sarasteen keittiön kaapissa olevasta kansista.

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.

Vakavista vaaratapahtumista tulee ilmoittaa myös valvontaviranomaiselle. Palvelunjärjestäjälle tehtävä ilmoitus osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi ja tiedoksi valvontayksikköön osoitteeseen valvonta.lapsiperheet@pirha.fi.

### 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 henkilöstöpalaverissa, joista tehdään kirjallinen muistio. Yksikön henkilöstöpalaverien muistiot tallennetaan Faminettiin. Henkilöstöpalaverissa henkilökunnan kanssa pohditaan poikkeamien syitä ja siihen johtaneita seikkoja. Havaintojen perusteella

tulleiden parannusehdotusten pohjalta toimintaa muutetaan niin, että samankaltaisten poikkeamien määrä vähenee.



### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Osaamisen varmistamiseen on useita erillisiä ohjeita, jotka ohjaavat sekä työn sisältöä että toiminnan turvallisuutta. Tärkeää on myös se, että riskit käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa tunnistamisen, ennaltaehkäisyn ja toimintaohjeiden osalta. Alla luettelo käytössä olevista ohjeistuksista:

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
- Asiakaskokemus kysely ja sen pohjalta tehty kehittämissuunnitelma

#### Lääkehoito:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Kooste lääkeluvallisista työntekijöistä

#### Rajoitustoimenpiteet:

- Rajoitustoimenpiteiden yksikkökohtaiset ohjeet
- Rajoitustoimenpiteiden delegointilistat

#### Turvallisuusdokumentit:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuus selvitys
- 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

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

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kiinteistöhuollosta Saraste Vilppulassa vastaa Lassila-Tikanojan kiinteistöpalvelut  
Työnohjaaja toimii Tuula Savolainen, Luotain Oy.

### 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. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta ja sen ajantasaisuudesta vastaa yksikön johtaja Mika Salminen.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Omavalvonnan laadintaan osallistuvat kirjoitusvaiheessa yksikönjohtaja, vastaava ohjaaja, lääkehuollosta vastaava sairaanhoitaja, turvallisuusvastaava ja siivous- ja ruokahuollosta vastaava ohjaaja. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökuntapalaverissa koko henkilöstön kanssa ja henkilökunta voi esittää siihen muutoksia. Jokainen työntekijä perehtyy vielä valmiiseen suunnitelmaan ja varmistaa tämän lukukuittauksella

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa:  
Yksikönjohtaja Mika Salminen, 040-7288166, mika.salminen@familiar.fi

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Saraste Vilppulassa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan kaiken aikaa. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain sekä tarpeen mukaan tietojen muuttuessa. Omavalvonnan toimivuutta tarkastellaan kuukausittain omavalvonnan kuukausiraportoinnin yhteydessä ja mahdolliset poikkeamat sekä muutokset käydään läpi kuukausittain henkilökuntapalaverissa. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.”

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma löytyy julkisesti nähtävillä Saraste Vilppulan verkkosivuilla. Paperisena versiona Sarasteen keittiössä kansiossa ja on tallennettuna sisäiseen toiminnanohjausjärjestelmään sähköisesti. Lapset, vanhemmat ja muut yksikössä vierailevat voivat vapaasti tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

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

Paikka ja päiväys: Vilppula 17.12.2025

Allekirjoitus

*Mika Salminen*

Mika Salminen

**5 LIITE 1, ALUEHALLINTOVIRASTOJEN YHTEYSTIEDOT**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto  
kirjaamo.etela@avi.fi  
Puhelinvaihte: 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  
Puhelinvaihte: 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  
Puhelinvaihte: 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

## 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, Lemminkäisten, 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.

- 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

i

- 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.
- 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, Kemmin, Kemijärven, Kemijärven, 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
  - 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@pajatha.fi](mailto: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, Säskylän ja Ulvilan kunnista.

- Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

- Puhelin: 044 707 9132

- Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): [jari.makinen@sata.fi](mailto:jari.makinen@sata.fi).

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue muodostuu Vantaan ja Keravan kaupungeista.

- Miikkael Liukkonen, Puh. 0941910230, Sähköposti:

- [miikkael.liukkonen@vakehyva.fi](mailto:miikkael.liukkonen@vakehyva.fi)

- Clarissa Kinnunen, Puh. 040 775 5720, Sähköposti:

- [clarissa.kinnunen@vakehyva.fi](mailto: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](mailto:sosiaaliasiavastaava@vakehyva.fi) tai

- [potilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:potilasasiavastaava@vakehyva.fi)

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien henkilökohtaiset sähköpostit:

- [etunimi.sukunimi@vakehyva.fi](mailto: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](mailto: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

,

.