

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
LÄNSIRANTA 2025

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu	10
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	12
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö	15
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	16
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
2.8 Toimitilat ja välineet	17
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	21
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	24
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	25
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	29
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	30
4.1 Toimeenpano	30
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
5 LIITE 1	31
6 LIITE 2	33

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Jarkko Ala-Hukkala, p. 050 490 3498, jarkko.ala-hukkala@familiar.fi

Toimintayksikkö Länsiranta	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Taru Viljanmaa	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 040 641 6023, taru.a.viljanmaa@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Länsirannantie 557	Postinumero ja toimipaikka 63130 Mäyry (Kuortane)
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ympärivuorokautinen palvelu	Asiakaspaikkamäärä 14
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Ympärivuorokautisena lastensuojelun sijaishuollon palveluna	

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sijaintialueen vastaavat alla, muiden hyvinvointialuiden liitteenä (liite2). Henna Lammi Sosiaaliasiavastaava Marjo-Riitta Kujala Potilasasiavastaava, YTM Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00, puh. 06 415 4111 (vaihde).

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 18.3.2020 toimintayksikön hyväksyminen 17.12.2020 muutoslupa kos- kien toista asuinyksikköä	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshoido
--	---

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familiar Länsirannassa tarjoamme sijaishuollon ympärivuorokautista palvelua ja toimintamme on suunnattu sijoitusvaiheessa n. 6-15 -vuotiaille lapsille, joilla ilmenee psyykkisiä, neurologisia tai käyttäytymiseen liittyvää haastetta. Länsirannassa on kaksi asuinyksikköä Venkura ja Junttura, joissa molemmissa on seitsemän asiakaspaikkaa.

Länsirannan toiminta on sekä ennaltaehkäisevää, että korjaavaa työskentelyä lapsen ja hänen perheensä kanssa. Lapsen hoito, kasvatus ja oppiminen pyritään suuntaamaan siten, että se palvelee hänen tulevaisuuttaan. Lapsen arkea ja elämää arvioidaan kokonaisvaltaisesti, systeemistä työtapaa hyödyntäen ja vuorovaikutussuhteita vahvistuen.

Lapsi kohdataan yksilönä huomioiden hänen kehityshistoriansa ja tarpeensa sekä sen hetkinen elämäntilanne ja kehitystaso. Toiminnassa kunnioitetaan lapsen vanhempia ja lähiverkostoa pyrkimällä lapsen hoitoa edistävään yhteistyöhön kannustamalla heitä olemaan lapsen tukena rakentamassa yhteistä tulevaisuutta.

Länsirannassa toiminta toteutuu turvallisessa ja strukturoidussa arkiympäristössä, jossa lasten kanssa kohdataan eri elämänvaiheita ja -tilanteita opetellen samalla kaveritaitoja. Toiminnallisuus on vahva osa Länsirannan arkea. Toiminnallisuuden kautta lapsi saa jakaa yhdessä aikuisen kanssa kokemuksia, oivalluksia ja tunteita.

Kasvatus- ja hoitotyössä painotetaan välittämistä ja positiivisuutta. Haastavimmatkin tilanteet halutaan saattaa loppuun siten, että lapselle jäisi siitä korjaava sekä kannatteleva kokemus sekä tunne toiveikkuudesta. Lapsen myönteistä minäkuva tuetaan ja jokaiselle lapselle halutaan välittää tunne siitä, että hän on arvokas ja hänestä iloitaan sellaisenaan.

Vuorovaikutus ja suhdeperusteinen työ on työskentelyn tärkein väline. Jokaiselle lapselle nimetään kaksi omaohjaajaa ja jo alkuvaiheesta lähtien lapsen kanssa lähdetään aktiivisesti rakentamaan luottamussuhdetta. Luottamussuhdetta rakennetaan turvallisuus edellä, olemalla läsnä ja lähellä.

Länsirannan viitekehyksenä toimii menetelmätyöskentely, jolla lapsen minuutta ja persoonan rakentumista tuetaan vaihe vaiheelta kohti identiteetin kehitystä. Länsirannan tiimit työskentelevät aktiivisesti lapsen kuntoutumisen eteen aina lapsen etu huomioiden. Lapsen asioiden äärelle pysähdytään säännöllisesti ja tavoitteita kohti mennään kokonaiskuva huomioiden.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Länsirannassa laatu perustuu:

- Lain ja asetusten, soteri -rekisteröinnin ja sopimusten mukaiseen toimintaan. Siinä huolehditaan lääkehoidon ja omavalvonnan toteutumisesta ja työn laatua myös mitataan
- Toimintaperiaatteisiin, joita ovat vastuullisuus, arvot, johtamiskulttuuri ja -kompetenssit, laatustandardit, suunnitelmat ja ohjeet
- Osaavaan, sitoutuneeseen ja motivoituneeseen henkilöstöön
- Asiakaskokemukseen ja sen mittaamiseen sekä sen pohjalta kehittämiseen. Asiakkaita ovat lasten lisäksi läheiset sekä palveluiden tilaajat.
- Turvallisuuteen sisältäen asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja työsuojelu sekä tietosuoja ja -turva
- Laadun kehittämiseen, jossa hyödynnetään kaikkea saatua tietoa (asiakaskokemus, tarkastukset, palautteet, mittaukset jne.)

Familiarissa toimintaamme ohjaa neljän arvoparin arvopohja, johon myös Länsirannassa toimintaamme perustuu:

•Tieto ja Taito

Länsirannassa tietoa ja taitoa jaetaan koulutus pohjan sekä kokemuksen kautta avoimen keskustelukulttuurin kautta. Moniammatillisessa työryhmässä hyödynnämme tietoa ja taitoa arvioida yksittäisen lapsen tilannetta parhaalla mahdollisella tavalla kokonaisuus huomioiden. Sosiaalityöntekijät, huoltajat sekä muu lapsen verkosto voivat luottaa meihin toimijana kaikissa lapsen sijoituksen vaiheissa.

•Välittäminen ja Vastuunotto

Länsirannassa välitämme meille sijoitetuista lapsista sekä heidän perheistään. Pyrimme ymmärtämään lasten tarpeita ja tunteita sekä tukemaan heitä heidän kasvunsa ja kehityksensä. Välittäminen luo turvallisen ja luottamuksellisen ympäristön, jossa lapset voivat tuntea olonsa arvostetuiksi ja kuulluiksi. Osana lapsen verkostoa kannamme meille kuuluvan vastuun lapsen asioissa ja hoidamme oman osamme lapsen verkoston jäsenenä.

•Kumppanuus ja Yrittäminen

Meidän tehtävänä on toimia luottamuksen arvoisina kumppaneina hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöille ja edistää sijoitetun lapsen hyvinvointia asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Toimimme myös kasvatuskumppaneina vanhemmille lapsen sijoituksen aikana.

•Kasvu ja Kehittäminen

Länsirannassa kasvamme ja kehitymme ammatillisesti yhdessä oppien, kokemuksia ja oivalluksia jakaen.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lasten, ohjeistusten ja viranomaismääräysten 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
- Laatu järjestelmän ylläpito, sisäinen laadun varmistaminen sekä omavalvonnan toteutuksen seuranta ja ohjaus
- Toiminnan ja palveluiden sisältöjen kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntarjoajien /alihankkijoiden kanssa sekä vastaaminen muistutuksiin, reklamaatioihin ja kanteluihin
- Yhteistyö palveluntuottajien ja sisäisen organisaation kanssa (kiinteistöt, IT ja turvallisuus)
- Päivystys
- Alueellinen johtoryhmätyöskentely ja kollegoiden tukeminen
- Tietosuojaan 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 lähiesihenkilönä toimiminen
- Kuukausikoosteiden, hoito- ja kasvatussuunnitelmien, toimintakykymittarin tarkastaminen sekä aikatauluista kiinnittäminen
- Työvuorosunnittelu (yhdessä yksikön johtajan kanssa)
- Palveluiden markkinointiin osallistuminen
- Laatu järjestelmän ylläpito ja sisäinen laadun varmistaminen
- Toiminnan ja palveluiden kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntarjoajien /alihankkijoiden kanssa
- Yksikönjohtajan sijaistaminen vuosilomien aikana
- Päivystys

- 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 vastualueensa 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 – Palo- hälytinalitteet; 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

Sijoitusprosessi sekä uuden lapsen arviointi:

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 myös hänen sijoittamistansa arvioitu kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Mikäli lapsen etu ei yksikössä toteutu 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 yksikön johtaja, vastaavat ohjaajat ja mahdollisuuksien mukaan osa tiimistä. Lapsi

ja huoltajat sekä sosiaalityöntekijä 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:

Omaohjaajat laativat hoito- ja kasvatussuunnitelman kolmen kuukauden välein. Suunnitelmaan kirjataan lapsen haasteet, onnistumiset ja tavoitteet elämän eri osa-alueiden kohdalta. Suunnitelman on helppolukuinen ja mahdollisimman hyvin erityisesti lasta palveleva. Suunnitelman tekeminen havainnollistaa tiimille, onko lapsen tavoitteita saavutettu ja onko niiden eteen työskennelty toimivien keinoin. Seuraamme hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista myös päivittäisessä työssä sekä työpaikkakokouksissa, kun lapsen tilanteen ja tavoitteiden äärelle pysähdytään.

Omaohjaajalla on vastuu huolehtia menetelmien pysyvyydestä arjessa. Lapsen pääseminen tavoitteissaan eteenpäin vaatii pitkäjänteistä työskentelyä edistymisen eteen. Kolme kuukautta voi olla lyhyt aika nähdä merkittävää, joskus jopa pientäkään, edistymistä ja omaohjaajan sekä tiimin onkin tärkeää luottaa prosessiin. Suunnitelmaa ohjaavana osana laadimme myös toimintakykymittarin, jossa numeraalisesti arvioidaan lapsen toimintaa eri osa-alueilla. Arvion tekevät omaohjaaja, huoltaja/t sekä lapsi itse.

Lähtökohtaisesti hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tuottaa sisältöä eniten lapsi itse. Lapsella ei kuitenkaan aina riitä voimavarat tai motivaatio suunnitelmaan ja tällöin omaohjaaja laatii suunnitelman, yhdessä huoltajien kanssa. Lapsen osallistuessa suunnitelman laatimiseen, tavoitteet ovat yleensä realistisempia lapsen myös sitoutuessa tavoitteisiin. Suunnitelma käydään lapsen kanssa läpi, on hän osallistunut sen laatimiseen tai ei. Huoltajien kanssa käymme dialogista keskustelua lapsen tilanteesta, tarpeista, tavoitteista ja menetelmistä. Lapsella on luottavaisempi ja turvallisempi olo tunnistaessaan yhteistyön huoltajien ja omaohjaajien välillä. Näin saadaan luotua myös yhteisiä toimintatapoja kodin ja yksikön välille, joka on lapsen kuntoutumisen kannalta erityisen tärkeää.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lähetetään huoltajille kommentoitavaksi ja valmis versio luettavaksi. Suunnitelman toteutumista ja päivittämistä seurataan kvartaaleittain omaohjaajan, vastaavan ohjaajan sekä yksikön johtajan toimesta. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä pidetään tietoisena lapsen voinnista ja kuntoutumisen etenemisestä asiakassuunnitelmien lisäksi soitoin, viestein ja koosteiden kautta.

Omaohjaaja:

Länsirannassa jokaiselle lapselle nimetään omaohjaajapari, jotka yhteistyössä huolehtivat lapsen arjen asioiden; päivärytmin, koulunkäynnin, yhteydenpidon lähiverkostoon ja hoitokontaktien toteutumisesta. Omaohjaajat antavat lapselle kahdenkes-

kistä aikaa viikoittain tai tarvittaessa enemmän. Työtapamme Länsirannassa korostaa omaohjaajan roolia kehityksen tukena. Omaohjaajan suhde lapseen on usein terapeuttilinen. Omaohjaaja toimii lapselle erityisenä, turvallisena aikuisena, johon lapsella on mahdollisuus rakentaa luottamuksellinen ihmissuhde. Omaohjaajasuhteessa lapsi saa kokea hyväksyntää, erityisyyttä ja välittämistä. Omaohjaajatyö on korjaavaa työtä, jossa pyritään vuorovaikutuksen avulla korjaamaan lapsen tunne-elämän vaurioita. Omaohjaajat pitävät säännöllisesti yhteyttä lapsen perheeseen kertoen lapsen kuulumisista, arjen sujumisesta ja koulunkäynnistä. Omaohjaajat rakentavat yhdessä lapsen vanhempien kanssa lapselle toimivaa arjen kokonaisuutta, jossa huomioidaan yksikön arki, kotijaksot ja tapaamiset, koulunkäynti, harrastukset ja vapaa-aika.

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 oma-valvontasuunnitelmasta 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 tarvitset 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:

Taru Viljanmaa, yksikönjohtaja, taru.a.viljanmaa@familiar.fi, p.040 6416023
(muistutuksen vastaanottaja yksikössä)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialuejohtaja:
Päivi Saukko
paivi.saukko@hyvaep.fi
p. 050 350 2799

Sosiaaliasiavastaava Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:
Henna Lammi, p. 06 415 4111 (vaihde)
Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin
klo 8.30–10.00

Avin yhteystiedot:
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Ylitarkastaja Päivi Ahvenus,
paivi.ahvenus@avi.fi
p.0295018575

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

Lapset ovat tietoisia, että he voivat kertoa epäasianmukaisesta kohtelusta ohjaajille tai esihenkilöille. Lapset tiedostavat, että heillä on mahdollisuus jutella sosiaalityöntekijän kanssa saamastaan kohtelusta tai olla yhteydessä sosiaali- tai oikeusasiamieheen tarvittaessa.

Lapsen ja hänen läheistensä asiallinen kohtelu ja siihen liittyvien epäkohtien arviointi ja tunnistaminen nähdään koko henkilöstön asiana. Aikuisten esimerkillä lasten kanssa harjoitellaan päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa toisiin kohdistuvaa asiallista ja sopivaa kohtelua. Kiusaamiseen, syrjintään ja väkivaltaan suhtaudutaan Länsirannassa vakavuudella. Toisen lapsen kohdistaessa toiseen lapseen epäasiallista kohtelua, tilanteeseen puututaan aikuisjohtoisesti sekä kasvatuksellisesti.

Länsirannan työyhteisössä rakennetaan avoimen keskustelukulttuurin kautta luottamuksellista ja hyväksyvää työilmapiiriä, jossa työntekijöillä on rohkeutta reflektoida ja kehittää omaa työtään. Työssä tavoitellaan lapsen parasta ja eettisen hoito- ja kasvatustyön toteutumista. Työntekijän havaitessa lapseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua, tulee hänen tuoda se esihenkilöiden tietoon. Esihenkilöt ottavat asian puheeksi asianosaisten kanssa ja käyvät refleктоivaa keskustelua tapahtuneesta. Keskustelun pohjalta esihenkilöt arvioivat tarvittavat toimenpiteet, joista tiedotetaan asianosaisia. Tarvittaessa lapsen huoltajia sekä lapsen vastuu sosiaalityöntekijää tiedotetaan tapahtuneesta ja toimenpiteistä.

Ilmoitusvelvollisuus:

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §) Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammattiharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä Länsirannan yksikönjohtajalle tai vastaaville ohjaajille 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, vastaava ohjaaja tai palvelujohtaja) on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (sijoittavan hyvinvointialueen johtava viranhaltija) ja valvontaviranomaiselle (avi/valvira) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa 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 poikkeamana ja tilanteen vaatiessa myös tietosuojavastaavalle erillisten ohjeiden mukaisesti.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Länsirannassa itsemääräämisoikeus toteutuu lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden. Itsemääräämisoikeutta harjoitellaan lasten kanssa päivittäin aikuisjohtoisesti. Länsirannassa lapsia ohjataan ja tuetaan heidän valinnoissaan ja päätöksissä keskustelujen kautta tuoden realistisia vaihtoehtoja sekä syy-seuraus-suhteita esille. Lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin ikä- ja kehitystaso huomioiden ja lasta tuetaan häntä koskevien palvelujen suunnittelussa ja toteutumisessa. osallistumisessa. Lapsia kannustetaan ilmaisemaan mielipiteitään ja heitä opastetaan kasvatuksellisesti ilmaisemaan niitä toisia kunnioittavalla tavalla. Henkilöstö kunnioittaa lapsen itsemääräämisoikeutta ja vahvistaa lapsen omaa käsitystä suhteessa siihen. Lasta tuetaan hänen osallistumisessaan palvelujen suunnittelussa ja toteutumisessa.

Jokaisella lapsella on oma huone, jossa heillä on oikeus yksityisyyteen, omaan tilaan sekä aikaan. Lapset saavat vaikuttaa huoneen sisustamiseen ja he saavat tuoda sinne omia tavaroitaan. Lapset saavat vaikuttaa pukeutumiseensa, harrastuksiin ja vapaa-ajan viettoon. Lapset tulevat kuulluksi heidän toiveissaan ja he osallistuvat yksilöllisen päiväohjelman laatimiseen. Viikkoraha on lapsen henkilökohtainen käyttövara ja lapsia opastetaan kasvatuksellisesti sen käyttämisessä. Länsirannassa huomioidaan kulttuurisensitiivisyys kasvatuksessa ja hoidossa.

Hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa tarkastelemme itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita.

Rajoitustoimenpiteet:

Rajoitustoimenpiteet nähdään viimesijaisina keinoina puuttua lapsen itsemääräämisoikeuteen. Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä rangaistuskeinona, eikä lasta voi rajoittaa oman tunnetilan tai muuten kevyin perusteluiden saattelemana. Käymme läpi rajoituksia hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa.

Rajoitustoimenpiteen aikana lapsen tilannetta seurataan aina tarkoin arvioimalla lapsen vointia ja kykyä asettua vuorovaikutukseen sekä kommunikointiin. Kaikista rajoituksista tehdään asianmukainen päätös. Yksikön johtaja on kirjallisesti delegoinut päätösvaltaa kasvatusta- ja hoitohenkilöstölle, mutta yksikön johtaja vastaa ja seuraa päätösten laillisuutta ja asianmukaisuutta sekä niiden toteuttamista. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan hienovaraisesti aina lievintä puuttumista noudattaen lain sallimissa rajoissa.

Käymme läpi rajoitukset lapsen kanssa silloin, kun joudumme niihin turvautumaan. Lapsen mielipide selvitetään rajoitustoimenpiteestä päätettäessä. Vuorovaikutus ja keskustelu ovat konkreettisin keino, millä pyrimme rajoittamista välttämään. Keskustelua tulee käydä päivittäin arjessa, ei vain rajoittamisen aikana. Rajoitustoimenpidepäätöksestä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan myös huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Joskus rajoitustoimenpide joudutaan tekemään niin pikaisesti, että vanhemman tai sosiaalityöntekijän mielipidettä ei ehditä odottamaan.

Rajoituksen aikana lapsen kanssa pyritään rakentamaan vuorovaikutukseen ja lapsen psyykkistä ja fyysistä vointia seurataan tarkoin. Lasten kanssa rajoitusta, siihen johtaneita tapahtumia ja sen tarpeellisuutta arvioidaan keskustellen. Rajoituksesta laaditaan myös rajoituksen käytön arvio, jossa tapahtumien kokonaistilannetta arvioidaan reflektoiden jokaisen osapuolen toimintaa. Mikäli lapsi haluaa valittaa päätöksestä, häntä ohjataan siinä.

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. §)
- kiinnipitäminen (LSL 2007/417 68 §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (LSL 2007/417 69 §)
- eristäminen (LSL 2007/417 70 §)
- luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (LSL 2007/417 69 a §)
- yhteydenpidon rajoittaminen (LSL 2007/417 62 §)

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.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä seurataan yksikössämme säännöllisesti kuukausittaisissa työpaikkakokouksissa ja omavalvonnan kuukausiseurannan yhteydessä yksikönjohtajan toimesta. Länsirannan henkilöstö on käynyt Familiarin järjestämän Rajoitustoimenpiteet lastensuojelun sijaishuollossa -koulutuksen.

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 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle, kirjaamo@hyvaep.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 työpaikkakokouksissa Länsirannan henkilöstön kanssa. Henkilöstön kanssa käydään läpi, mikä tilanne on johtanut muistutuksen tai kantelun tekemiseen, mitä asiasta on havaittu ja millaisia toimenpiteitä sen takia on mahdollisesti tehty.

2.5 Henkilöstö

Länsirannan henkilöstömitoitus on 1,3. Hoito- ja kasvatushenkilöstömme koostuu kymmenestä työntekijästä/ per asuinyksikkö, yksikönjohtajan lisäksi. Varsinainen henkilöstömäärä on suurempi, johtuen esim. työsuhdemuodoista tai yksikön sen hetkisestä tarpeista johtuen. Henkilöstössämme on vähintään 50 % ammattikorkeakoulu tasoisia sosiaali-terveys- tai kasvatusalan henkilöitä ja loput perustutkinnon omaavia kasvatus- tai terveysalan henkilöitä.

Länsirannan esihenkilötiimi koostuu yksikön johtajasta sekä asuinyksiköiden vastavasta ohjaajista, jotka toimivat yksikössä läsnä. Työvuorosuunnittelu ja työtehtävien selkeä jako varmistaa, että he voivat toteuttaa työtehtäviään suunnitelmallisesti.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan riittävä vuorokohtainen resurssi. Pääsääntöisesti aamuvuorossa molemmilla asuinyksiköillä on 3 ohjaajaa, iltavuorossa 4 ohjaajaa ja yövuorossa on molemmilla asuinyksiköillä 1 ohjaaja. Riittävällä työvuorokohdaisella henkilöstömäärällä varmistetaan toiminnan sujuvuus ja yleinen turvallisuus sekä lasten kasvatukselliset ja hoidolliset sekä yksilölliset tarpeet.

Tarvittaessa käytämme sijaisia, kuten sairaustilanteissa tai yksikön kokonaistilanteen sitä vaatiessa. Pyrimme käyttämään lapsille tuttuja sijaisia, joka luo sijoitetuille lapsille turvallisuuden tunnetta. Henkilöstöresurssimme riittävyys on esihenkilöiden vastuulla ja käytämme vain meihin suoraan työsuhhteessa olevia henkilöitä eli vuokratyötä ei ole käytössä.

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.

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.

Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman kautta että kahden 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.

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

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyiden seuranta

Poikkeustilanteissa käytämme ensisijaisesti 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 kahden päivän perehdytysvuorojen kautta, jolloin uusi työntekijä ei ole vahvuudessa. Perehdytämme myös opiskelijat riittävällä tavalla. Perehdytyksen tukena toimii nimetty mentori. 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.

Henkilöstön työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen:

Kuukausittain yksikkömme henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaukset ja työpaikkakokoukset asuinyksiköittäin. Kriisitilanteissa voidaan tarvittaessa järjestää yksilötyönohjausta. 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 työsäjäksämisen tukemisessa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Länsirannassa asuvien lasten kohdalla monialainen yhteistyö rakentuu erilaisten perustason sekä erityistason palveluista. Yhteistyötahoja ovat mm. terveydenhuollon palvelut, lasten ja nuorten psykiatrinen poliklinikka, koulu sekä poliisi ja sosiaalityöntekijät.

Yhteistyöverkosto lapsen ympärille rakentuu yksilöllisesti lapsen tarpeista käsin. Lapsen perusterveydenhuolto toteutuu Kuortaneen terveystakeskuksen tai kouluterveydenhuollon kautta. Perusterveydenhuollosta laaditaan lähete tarvittaessa erityissairaanhoidon puolelle, kuten erityissairaanhoidon tai psykiatrian polille, jonne lapselle tulee kutsu alkukartoitukseen. Psykiatrialla lapsen ympärille rakentuu oma hoitotiimi asiakkuuden alkaessa. Lapsella voi olla jo Länsirantaan saapuessaan psykiatrian asiakkuus ja tuolloin asiakkuus siirtyy Seinäjoelle ja lapsen asioista ottaa vastuun oma psykiatrian hoitotiimi.

Lapsen vastuusosiaalityöntekijän kanssa yhteistyö on tiivistä ja toteutuu asiakassuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään perheen muiden yhteistyötahojen kanssa, kuten perhetyöntekijän tai terapeutin kanssa. Monialaista yhteistyötä tehdään tarvittaessa poliisin ja Ankkuritiimin kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Länsirannan yksikkö sijaitsee kauniissa maalaismaisemissa Kuortaneen järven rantamaisemissa. Yksikön pihapiirin viihtyisä alue tarjoaa mahdollisuuden monipuoliseen toimintaan. Lähialueita hyödynnetään erilaisissa aktiviteeteissa, retkeilyssä ja kalastuksessa. Yksikkö on sopivan kulkumatkan päässä Kuortaneen keskustasta. Yksikön pihassa pihasauna. Kuortaneella sekä lähikunnissa on monipuoliset aktiviteetti ja harrastusmahdollisuudet ja Kuortaneen Urheiluopisto tarjoaa monenlaista toimintaa.

Yksikön tilat ovat suunniteltu ja peruskorjattu vastaamaan lastensuojelun ympärivuorokautista laitostoimintaa. Länsirannan toimitilojen sisustamisessa kiinnitetään huomiota viihtyvyyteen, kodinomaisuuteen sekä turvallisuuteen. Lapsella on mahdollisuus sisustaa huonettaan ja näin luoda siitä itselleen viihtyisä. Huoneessa on valmiina sänky, koulupöytä ja tuoli, vaatekomero ja lipasto valmiina, mutta lapsi voi halutessaan tuoda myös omia huonekaluja huoneeseen paloturvallisuus huomioiden. Jokainen huone on kooltaan vähintään 12 neliömetriä.

Länsirannan tilat jakautuvat neljään erilliseen osioon; Junttura asuinyksikkö, Venkura asuinyksikkö, neuvottelutila ja pienryhmätila. Molemmissa asuinyksiköissä on 7 asukashuonetta. Asuinyksiköissä on keittiö ja ruokailutila, olohuonetilat ja erillinen pelitila sekä wc ja saniteettitilat. Toimistotilat sekä sosiaalitilat ovat henkilökunnalle ja yksikön yläkerrassa sijaitsee neuvottelu/toiminnallinen tila. Yksikössä on varastotila, lääkehuone ja eristys huone. Tekninen tila ja ulkovarastotilat sekä pihasauna sijaitsevat piha-alueella.

Neuvottelu/toiminnallisessa tilassa pidetään asiakassuunnitelman neuvotteluja, terapiatapaamisia sekä henkilökunnan koulutuksia ja työpaikkakokouksia. Tilaa hyödynnetään lisäksi omaohjaajahetkissä, toiminnallisissa tuokioissa sekä askartelu ja pelitilana. Yksikön pihassa on pihasauna, joka on lasten ja ohjaajien käytössä. Pienryhmätilassa järjestetään Kuortaneen sivistystoimen alaista perusopetusta.

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

Yksikössä on eristys huone, mikä täyttää sille asetetut vaatimukset.

Lapsen läheisten tullessa tapaamaan lasta, voidaan heille tarvittaessa varata majoitus Kuortaneen urheiluopiston majoitusmahdollisuuksista tai kesäaikaan mökkivuokrauksena. Yksikössä ei ole erillistä yöpymistilaa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan yksikössämme kulunvalvonnalla, ulkokameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Jokaisella ohjaajalla on kulkulätkät sekä avaimet, joilla pääsee kulkemaan asuinyksikössä. Lääkehuoneeseen on pääsy kulkulätkillä. Lääkehuoneessa sijaitsevaan lääkekaappiin on pääsy vain lääkevastuussa olevalla työntekijällä.

Länsirannassa on kameravalvonta ulkoalueilla, lääkehuoneessa ja eristys huoneessa. Lääkehuoneen kameravalvonnalla turvataan lääkehoitoa ja lääkkeiden säilytystä. Lääkehuoneessa säilytetään erillisissä lukollisissa kaapeissa kaikki muut lääkkeet paitsi viikkodosetteihin jaetut lääkkeet. Viikkodosetiläkkeet säilytetään asuinyksiköiden toimistoissa lukollisissa kaapeissa. Eristys huoneen kameravalvonnan avulla voidaan valvoa eristyksessä olevaa lasta ja varmistaa eristyksen turvallisuus yhdessä oven läpi tapahtuvan vuorovaikutuksen kanssa.

Kameravalvonnan rekisteriseloste löytyy organisaation sähköisestä tietojärjestelmästä Faminetista. Loihde Seinäjoki huolehtii kulunvalvontaan liittyvien valvontakameroiden sekä lukkojen toimivuudesta ja tekee tarvittavat toimenpiteet vikatilanteissa.

Yksikössä on sarjaan kytketty palovaroitinjärjestelmä, jonka ohjausyksikkö sijaitsee Venkura asuinyksikön toimistossa. Palovaroitinjärjestelmä on yhteydessä yksikön ovien sähkölukkoihin, jotka aukeavat hälytyksen sattuessa. Sähkölukot on asennettu yksikön ulko-oviin sekä lääkehuoneen oveen. Nevera Oy huolehtii palovaroitinjärjestelmän toimivuudesta ja tekee tarvittavat toimenpiteet vikatilanteissa.

Länsirannassa henkilöstöllä on käytössä sisäinen hälytysjärjestelmä AJAX, joka turvaa erityistilanteessa tarvittavan määrän henkilöstöä paikalle. Vuorossa olevilla ohjaajilla on turvapainikkeet, joilla he tarvittaessa voivat kutsua lisäapua paikalle. Turvapainikkeet ovat käytössä molempien asuinyksiköiden vuorossa olevilla ohjaajilla sekä koulun henkilökunnalla. Hälytys tulee molempien asuinyksiköiden puhelimiin sekä yksikön johtajan puhelimeen.

Yksiköllämme on sopimus vartiointiliike Nyqs Oy:n kanssa, mikäli joudumme turvautua ulkopuolisen tahon tukeen erityistilanteen vuoksi. Nyqs p. 0400 987 765

Yksikön turvallisuudesta vastaa yksikön johtaja Taru Viljanmaa p. 040 641 6023

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

Yksikössämme on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- Dräger Alcotest 3820 alkoholimittari, suojakotelo, kertakäyttöiset suojat ja suomenkieliset käyttöohjeet
- Omron M2 automaattinen verenpainemittari, suojapussi ja suomenkieliset käyttöohjeet
- Omron M3 automaattinen verenpainemittari, suojapussi ja suomenkieliset käyttöohjeet
- Spengler korvalamppu, suojakotelo, kertakäyttösuppilot ja suomenkieliset käyttöohjeet
- Gima henkilövaaka
- Kawe pituusmitta (cm)
- Kuumemittari Apteq 4 kpl, suojakotelo ja suomenkieliset käyttöohjeet
- Kuumemittari Medisana 1kpl, suojakotelo ja suomenkieliset käyttöohjeet
- Infrapunakuumemittari Apteq RAA600 1kpl, suojakotelo, kertakäyttösuojuksia ja suomenkieliset käyttöohjeet

Lääkehoidon vastaava vastaa laitteiden säännönmukaisesta huollosta (mm. kalibroinnit). Lääkinnällisten laitteiden turvallisuuden varmistamisessa keskeinen väline on vaaratilanneilmoitusmenettely. Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään

tarvittaessa vaarailmoitus Fimeaan, jolla on terveysteknologian valvonnan vastuu. Ilmoitus laaditaan käyttäjän vaaratilanneilmoituslomakkeella Fimean verkkosivulla. Ilmoitus lähetetään sähköpostilla osoitteeseen: laitevaarat@fimea.fi

Kiireellisen ilmoituksen voi tehdä puhelimitse numeroon 029 522 3341, mutta tämän lisäksi ilmoitus tulee tehdä myös kirjallisena. Kirjallisen ilmoituksen voi lähettää myös postitse osoitteeseen:

Fimea lääkinnälliset laitteet
Mannerheimintie 166
PL55
00034 Helsinki

Vaaratilanneilmoituksen tekeminen edellyttää kahta yhtä aikaa tapahtuvaa asiaa: henkilön terveyden vaarantumista ja lääkinnällisen laitteeseen liittyvää ongelmaa.

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, joille on oma allekirjoitettava salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sopimus.

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. Kirjaamisessa kiinnitetään huomiota lapsen tavoitteisiin, joita tulisi tavoitteiden näkökulmasta havainnoida päivittäin. Päivittäisraportointia tehdään jokaisessa työvuorossa. Yksikössä varmistamme asiakastyön kirjaamisen päiväkohtaisen 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 24.5.2022

Terveystarkastus 6.3.2023

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikköömme lääkehoitosuunnitelman on laatinut lääkehoidon vastaava ohjaaja terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö; sairaanhoitaja Anu Lampi p. 040 671 8304, anu.lampi@familiar.fi ja terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö; sairaanhoitaja Karri Kangasniemi p. 040 573 6591, karri.kangasniemi@familiar.fi.

Lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa yksikköömme henkilöstön perehdyttämistä. Päivitämme yksikössä suunnitelman vähintään vuosittain. Toteutamme lasten lääkehoitoa yksilöllisesti yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon toteutumiseen osallistuu yksikön kasvatusta ja hoitohenkilökunta. Arjen lääkehoitovastuu on yksikön terveydenhuoltohenkilöstöllä, josta vastaavat terveydenhuollon tiiminvetäjät Anu Lampi ja Karri Kangasniemi. Yksikönjohtaja Taru Viljanmaa kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksikössämme.

Yksikössämme lasten lääkkeet jaetaan viikkodosetteihin sunnuntaisin ja kotiharjoittelulääkkeet torstaisin terveydenhuollon tiimiläisen toimesta. Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata lääkehoidon turvallista toteutumista yksikössä, sisältäen nuorten säännöllisen lääkityksen toteutumisen, lasten kokonaisvaltaisen terveydentilan seuraaminen ja tiedottamisen terveydenhuollon tiimille. Terveydenhuollon tiimi koostuu parin kuukauden välein tai tarvittaessa useammin pohtimaan lasten terveydenhuollollisia asioita. Terveydenhuollon tiimimme tiedottaa sovituista käytänteistä ja toimintamalleista työryhmiä yhteisissä tiimipäivissä. Teemme tiivistä yhteistyötä apteekin sekä lasten hoitavien tahojen kanssa. Lääkehoidon poikkeamat käsittelemme yksikössä työpaikkakokouksissa ja terveydenhuollon tiimi alueemme työryhmien tiimipäivissä Jarkko Ala-Hukkalan johdolla. 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.

Länsirantaan saapuessa lapselle varataan terveydentilan tarkastus Kuortaneen terveyskeskukseen lääkärin vastaanotolle (LSL 417/2007) 51§. Sijoituksen aikana terveystarkastukset toteutuvat mm. kouluterveystarkastuksina samoin kuin hammashoidon määräaikaistarkastuksina. Kiireetöntä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa vastuu on pääsääntöisesti omaohjaajalla ja 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 lapsen kasvua ja kehitystä tukevalla työotteella.

Lapsi, jolla on psykiatrisen hoidon tarvetta voi saada apua joko Kuortaneen terveyskeskuksesta, päivystystapauksessa Alavudella kiire vastaanotolla, Seinäjoella päivystyksessä tai Seinäjoen lapsi- tai nuorisopsykiatrian poliklinikalta. Yksiköstämme tehdään edellä mainittujen tahojen kanssa yhteistyötä.

Yksikössämme on toimintaohjeet sisäiseen ja ulkoiseen uhkaan liittyen, jossa on myös ohjeet, jos meillä sijoitetulle lapselle sattuisi kuolemantapaus.

Infektioiden torjunta:

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatamme Mehiläinen konsernin ohjeistuksia. Yksikössämme on laadittu siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista aina suorittamiseen. Työntekijämme vastaavat yleisistä pyykeistä ja niiden hygieniasta. Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla ohjaajillamme on hygieniapassi. Pyydämme hygieniapassin työntekijöiltä työsuhteen alkaessa ja mikäli passia ei vielä ole, tulee hygieniapassi suorittaa.

Yksikön johtaja konsultoi tarvittaessa 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 Kuortaneen hammashoitolaan. Mikäli kutsua ei jostain syystä kuulu tai lapselle tulee akuuttia hammasvaivaa, varataan aika yksiköstä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Kuortaneen hammashoitolaan. Puhelinnumero on 06 252 57982.

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, joille on oma allekirjoitettava salassapitovelvoite.

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 viranomaismääräyksiä.

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 sähköisesti salatulla sähköpostilla sosiaalityöntekijälle arkistointia varten.

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.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään lapsilta ja huoltajilta 2 kertaa vuodessa. Lisäksi sosiaalityöntekijöiltä pyritään saamaan palaute asiakassuunnitelmien yhteydessä sekä kerran vuodessa laajemmalla kyselyllä. Saatu palaute käsitellään työpaikkakokouksessa ja lasten palautteesta laaditaan 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 Länsirannassa vastaa yksikönjohtaja Taru Viljanmaa. Toimintamme tueksi, olemme myös jakaneet vastuualueita olennaisille kokonaisuuksille, kuten lääkehoidon toteuttamiselle sekä turvallisuusasioista huolehtimiselle.

Lääkehoidon vastaavana meillä toimii sairaanhoitaja Anu Lampi. Turvallisuusvastaavana meillä toimii Riina Kerola. Koko yksikön henkilöstö 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 haattatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haattatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjatut 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 helpompi myös ehkäistä. Samoin tunnistamisen kautta, voimme laatia erilaiset ohjeistukset ja suunnitelmat esimerkiksi lääkehoidon turvallisuutta ja yleistä turvallisuutta koskien, joiden kautta riskien määrä on minimoitu.

Yksikössämme tehdään vuosittain riskien arviointi ja tunnistaminen Laatuporttiin yhdessä koko henkilöstön kanssa. Vuonna 2024 suurimmat tunnistetut riskit ovat olleet luvaton poistuminen, ilkivalta asiakkaiden toimesta sekä asiakkaan aggressiivinen käytös henkilöstöä tai muita asiakkaita kohtaan. Psykososiaalinen kuormitus on tunnistettu myös suureksi riskiksi. Henkilöstön vaihtuvuuteen on pyritty löytämään ratkaisuja yksikön esihenkilötiimissä.

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, 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 anonyymisti.

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

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



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, ennaltaehkäisyyn 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-, kasvatus- ja kuntoutusprosessin kuvaus
- Sijoittamissuunnitelma
- Asiakaskysely ja siitä pohjattu kehittämissuunnitelma

Lääkehoito:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Kooste lääkeluvallisista työntekijöistä

Rajoitustoimenpiteet:

- Rajoitustoimenpiteiden yksikkökohtaiset ohjeet
- Rajoitustoimenpiteiden delegointilistat
- Rajoitustoimenpiteiden mallipohjat

Turvallisuusdokumentit:

- 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-osaaminen, EA-osaaminen, alkusammutus ja hygieniaosaaminen.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Luettelo ostopalveluista:

- Arja Haapaharju on toiminut työnohjaajanamme alkaen syyskaudesta 2023
- Irmeli Saarimaa siivoaa yksikössämme perussiivot kerran viikossa sekä tekee tarvittaessa isomman siivouksen.

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.

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 omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Länsirannan yksikössä koko työryhmämme on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Asuinyksiköiden työpaikkakokouksissa omavalvontasuunnitelma jaettiin osa-alueisiin, jota yhteisesti on työstetty. Tämän jälkeen yksikön johtaja on koonnut omavalvontasuunnitelman valmiiksi. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelman päivitämme yhdessä lasten kanssa vähintään vuosittain tai tarvittaessa useammin.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Seuraamme Länsirannassa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja päivitämme sen vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa. Yksikönjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman seurannasta. Yksikkömme omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikkökohtaisilla Internetsivuillamme. Lisäksi omavalvontasuunnitelmamme on nähtävillä Venkuran ja Juntturan asuinyksiköissä. Olemme päivittäneet hyvää kohtelua koskevan suunnitelman syyskuussa 2024 yhdessä lasten kanssa. Omavalvonnan seurantahavainnot julkaisemme kvartaaleittain yksikön nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: 2.1.2025

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

Puhelinvaihtelija: 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

Puhelinvaihtelija: 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

Puhelinvaihtelija: 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-aluehallintovirastojentoimialueista>

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.
 - Henna Lammi, 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
- **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, Kemin, Kemijärven, Keminmaan, Kittilän, Kolarin, Muonion, Pelkosenniemen, Pellon, Posion, Ranuan, Rovaniemen, Sallan, Savukosken, Simon, Sodankylän, Tervolan, Tornion, Utsjoen ja Ylitornion kunnista.
- sosiaaliasiavastaava@lapha.fi
- **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue** muodostuu Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kautiaisten, 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: Hatanpääntie 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, Nurmeksien, 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, Uutajärven, 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 Viiermän 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.

- 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, Jämsjärven, 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): jari.makinen@sata.fi.

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue muodostuu Vantaan ja Keravan kaupungeista.

- Miikkael Liukkonen, Puh. 0941910230, Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

- Clarissa Kinnunen, Puh. 040 775 5720, Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa: Arkisin maanantaisin

ja tiistaisin 12.00-15.00. Arkisin keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

- Soittoaikojen ulkopuolella voit jättää soittopyynnön tai olla yhteydessä

sähköpostitse: sosiaaliasiavastaava@vakehyva.fi tai

potilasasiavastaava@vakehyva.fi

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien henkilökohtaiset sähköpostit:

etunimi.sukunimi@vakehyva.fi

- **Varsinais-Suomen hyvinvointialue** muodostuu Auran, Kaarinan, Kemiönsaaren, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Loimaan, Marttilan, Maskun, Mynämäen, Naantalin, Nousiainen, Oripään, Paimion, Paraisten, Pyhärannan, Pöytyän, Raisen, Ruskon, Salon, Savon, 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