

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
NUORISOKOTI NUMMELA

SISÄLLYSLUETTELO

1	PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	3
1.1	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.3.1	Asiallinen kohtelu	7
2.3.2	Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	9
2.4	Muistutusten käsittely.....	10
2.5	Henkilöstö	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.	12
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8	Toimitilat ja välineet.....	13
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	17
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	18
3	OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	19
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	19
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	23
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	24

**4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA
JA PÄIVITTÄMINEN 25**

4.1 Toimeenpano25

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen25

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mikko Määttänen, 0406793737, mikko.maattanen@familiar.fi

Toimintayksikkö Familiar Nummela	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Janne Vakkila	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0503013682, janne.vakkila@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Vasunmäentie 198	Postinumero ja toimipaikka 62100 Lapua
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun sijaishuolto, 13-17-vuotiaat päihde- ja käytöshäiriöiset lapset	Asiakaspaikkamäärä 7+5
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Palveluja tuotetaan ympärivuorokautisena lastensuojelun sijaishuollon lähipalvelun muodossa.	

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot ovat liitteenä alueittain. Etelä-Pohjanmaan sosiaalivastaava on Henna Lammi, p.06 415 4111 (vaihde).

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 8/2003, muutoslavan myöntämisen ajankohta 4.7.2017, fuusioitumista varten muutoslavan myöntämisen ajankohta 1.3.2018, yksikönjohtajan siirto hallinnolliseen tehtävään 30.10.2023	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Ympärivuorokautinen laitoshoido
---	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Nuorisokoti Nummela on 12-paikkainen erityisnuorisokoti, joka tarjoaa kodin päihteillä, rikoksilla ja erilaisilla käytöshäiriöillä oireileville nuorille. Sijaitsemme Lapualla, kauniissa maalaismaisemassa. Toimintamme perustuu kahdelle keskeiselle elementille: ratkaisukeskeisyydelle ja toiminnallisuudelle.

Nuorten ja henkilökunnan yhteistyö rakentuu arvostukselle, rehelliselle ja luottamukselliselle vuorovaikutukselle. Arjen kohtaamisissa on tilaa huumorille. Vuorovaikutuksen ja toiminnan avulla ohjaamme nuoria löytämään omat ratkaisunsa ongelmiinsa, kantamaan vastuun elämästään ja itsenäistymään. Positiivinen tulevaisuus rakentuu omille vahvuuksille.

Nummelassa nuorten yksilölliset vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet ohjaavat toiminnallisuutta. Toiminnallisuus edistää nuorten osallistumista ja itsensä ilmaisemista. Tarjoamme mahdollisuuden kokeilla ja oppia uusia taitoja turvallisessa ja kannustavassa ympäristössä. Henkilökuntamme ohjauksessa nuoret voivat harrastaa musiikkia, opetella nikkaroimaan ja hankkia remontointitaitoja. Liikunta on keskeinen osa arkeamme. Luonnossa liikkumisen lisäksi voi kehittää erätaitoja, temppuilla skeittirampilla ja pelata pallopelejä. Kuntosali on ahkerassa käytössä ja ohjausta voi saada myös kamppailulajeissa. Työyhteisömme opettaa esimerkillään nuorille vastuullisuutta, toisen arvostamista ja sitä, että asioista voidaan puhua.

Nummelassa työskentelee ajankohtaisesti kaksi päihdetyöntekijää, jotka laativat jokaisesta lapsesta päihdetyön arvioinnin. Omaohjaajien ja päihdetyöntekijöiden yhteistyö on saumatonta ja interventiotyöskentelyä toteuttavatkin pääasiassa omaohjaajat, päihdetyöntekijän tarvittaessa tukien työskentelyä. Käytössämme on myös ketjuanalyysi, jota käytämme retkahduksen tapahtuessa yhtenä interventiotyöskentelyn työkaluna. Päihdetyö perustuu dialogiin ja narratiiviseen ajatteluun, jolloin lapselle annetaan aikaa kertoa oma tarinansa ja päihdetyölle asetetaan tavoitteet aina lapsen kanssa yhdessä.

Nummelassa päihdetyö pohjautuu ADSUME-päihdekykymittariin ja THL:n voimavarakartoitukseen. Näiden avulla kartoitetaan lapsen päihteidenkäyttöä, sekä lapsen voimavaroja ja suunnitellaan lapsen päihdekuntoutusta. Voimavarojen ollessa vähäiset, lapsi ohjataan terveydenhuoltolain mukaiseen hoidontarpeen arviointiin, jossa päihdekuntoutusta suunnitellaan monialaisesti yhteistyössä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon kanssa. Päihdetyöskentelyssä lapsen osallisuus, sekä toiminnallisuus ovat avainasemassa ja interventiotyöskentelyä toteutetaan paljon yksilöohjauksessa toiminnallisina menetelmin.

Nummelan toimintaa ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakina lastensuojelulaki. Lapsille kerrotaan

avoimesti heidän oikeuksistaan ja heidän osallisuutensa omaan prosessiinsa on ensiarvoisen tärkeää. Lapsia osallistetaan heidän omien kykyjensä mukaan sijoituksensa tavoitteiden laadintaan, ja vahvistetaan näin ollen heidän omaa sitoutumistaan tavoitteiden saavuttamiseen.

Nummelassa jokainen lapsi kohdataan yksilöllisesti ja arvostavasti. Työskentely on voimavaralähtöistä ja rakentuu näin ollen asiakaslähtöisyyden, arvostavan kuuntelemisen ja kohtaamisen, tavoitteellisuuden sekä myönteisyyden ympärille. Omaohjaajien ja Nummelan toiminnassa mukana olevien aikuisten hoito- ja kasvatustyössä korostuu dialogi, jossa esiintyy narratiivisen terapian elementtejä. Kohtaaminen rakentuu lapsen ainutlaatuisuuden ja yksilöllisten kokemusten pohjalle, joten mikään suhde ei ole samanlainen. Nummelassa on hylätty perinteinen ja konemainen, automatisoitu ohjaaminen, koska hoito ja kasvatusta ei tällöin vastaisi yksilön ja perheiden erilaisiin ja muuttuviin tarpeisiin. Kuuntelun, avoimen ja rehellisen dialogin, sekä narratiivisen lähestymistavan keinoin luodaan suhde, joka mahdollistaa vaikeistakin asioista puhumisen ja ohjaamisen myös suoran palautteen keinoin. Lapsen prosessi ja kehitys vaativat joustoa ja jatkuvaa tilanteeseen mukautumista ohjaajilta.

Nummelassa pidetään tärkeänä lapsen vahvuuksien huomioimista sekä niiden sanoittamista niin lapselle itselleen, hänen läheisverkostolleen kuin myös sosiaalityöntekijälleen. Lapsen haasteet tiedostetaan ja huomioidaan ohjauksessa, mutta niiden pohjalta ei rakenneta kokonaiskuvaa lapsen persoonasta. Nummelassa tiedostetaan positiivisen palautteen ja aidon kohtaamisen motivoiva voima myös haastavissa tilanteissa.

Nummelassa ohjaus on tavoite keskeistä. Nummelassa lapsi nähdään keskeisessä osassa omaa prosessiaan ja siksi heidät osallistetaan tavoitteiden asetantaan ja varmistetaan heidän kuulluksi tulemisensa. Lapsen kanssa käydään hänen omia tavoitteitaan säännöllisesti läpi ja ohjataan sekä sanoitetaan toimia näiden täyttymisen suhteen.

Mehiläisen sosiaalipalveluiden teema vuosi vuonna 2024 oli ”Kohti elinvoimaisia työyhteisöjä”. Teemavuonna Nummelassa työskenneltiin työyhteisön hyvinvointia ja asiakastyön laadukkuutta ohjaavien hyveiden parissa. Henkilökunta valitsi työyhteisöä ohjaaviksi hyveiksi arvostuksen ja kunnioituksen, joukkuehenkisyys, keskustelevuuden sekä vastuullisuuden. Asiakastyön hyveiksi nousivat huumori arvostus, yksilöllisyys sekä luottamus.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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 löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Nummelassa suoritetaan säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyt niin asiakkaille, kuin heidän huoltajilleen ja asioistaan vastaaville sosiaalityöntekijöilleen. Näistä kerätyt tulokset huomioidaan palvelun kehittämisessä. Nummelassa tehdään vuosittain kehittämissuunnitelma saatujen palautteiden perusteella ja näiden toteutumista seurataan säännöllisesti työyhteisön yhteisessä palaverissa, eli Superrapsalla. Nummelassa suoritetaan vuosittain myös henkilöstökysely, jossa kerätään henkilökunnan palautetta mm. työnlaatuun, työhyvinvointiin ja johtamiseen liittyvillä kysymyksillä. Vuonna 2024 Nummelan henkilökunnan vastausten perusteella kokonaisindeksiksi muodostui 4,2, kun arviointiasteikko oli 1–5. Henkilöstökyselyn pohjalta rakennettiin yhdessä työyhteisön kanssa kehittämissuunnitelma vuodelle 2025.

Nummelassa henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat tai laatupoikkeamat esiin toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeama ilmoituksella. Riskeistä, epäkohdista sekä laatupoikkeamista käydään Nummelassa usein myös avointa keskustelua ja pohditaan yhdessä korjaus ehdotuksia. Nummelasta löytyy palaute/Superrapsa laatikko, johon saa laittaa huomioitaan myös halutessaan nimettömästi. Nämä palautteet käydään läpi viikoittaisella Superrapsalla ja pohditaan yhdessä työryhmän kesken korjausehdotuksia. Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeamalajit ovat: Väkivalta- ja uhkatilanne, henkilöstön tapaturma, asiakkaan tapaturma, lääkehoidon poikkeama, omavalvontasuunnitelman mukainen epäkohtailmoitus, psykososiaalinen kuormitus, ruokahuollon poikkeama, tietoturvapoikkeama sekä palaute/kantelu/selvitys. Poikkeaman vakavuuden arviointia helpottamaan poikkeamailmoitusten kanssa samalta sivulta löytyy riskimatriisi, jossa arvioidaan poikkeaman todennäköisyyttä sekä mahdollisia seurauksia. Poikkeamailmoituksen täyttöö käydään läpi yhdessä Superrapsalla ja työntekijöitä muistutetaan poikkeamia täyttämään. Faminetistä löytyy ohjeet poikkeamailmoituksen täyttöön, sekä mallikuvat ilmoituksesta.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Yksikönjohtajan vastuulla on, että henkilökunnalla on tarvittava tieto sekä välineet tehdä työtä laadukkaasti. Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetista löytyy toimintaohjeet erilaisiin tilanteisiin ja Faminetin käyttö opastetaan jo perehdytyksen yhteydessä.

Nummelassa toimii yksikönjohtajan lisäksi molemmissa asuinyksiköissä yksi vastaava ohjaaja. Vastaavat ohjaajat toimivat yhdessä yksikönjohtajan kanssa esihenkilötehtävissä. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat toimivat päivystävänä esihenkilönä vuoroviikoin, jolloin henkilöstöllä on aina mahdollisuus saada tukea myös virka-ajan ulkopuolelle. Yksikönjohtajan esihenkilönä toimii laitoshoidon Pohjanmaan, Etelä- ja Keski-Pohjanmaan palvelunjohtaja Jarkko Ala-Hukkala.

Nummelassa toimii myös kaksi lääkehoidosta vastaavaa sairaanhoitajaa, yksi molemmissa asuinyksiköissä. Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat huolehtivat yhdessä muun henkilöstön kanssa asiakkaiden lääkehoidon laadukkaasta toteutumisesta. Sairaanhoitajat huolehtivat asiakkaiden lääkkeidenjaosta viikoittain. Lääkkeiden jakoon on työvuorosunnittelussa varattu vahvuuden ulkopuolista työaika. Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat laativat myös vuosittain yksikön lääkehoitosuunnitelman sekä huolehtivat muun henkilökunnan lääkelupien ajantasaisuudesta.

Turvallisuusvastaavina toimivat yhdessä yksikönjohtajan kanssa Kimmo Harju sekä Pietari Porthen.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu huomioidaan jokapäiväisessä ohjauksessa. Uusille työntekijöille kerrotaan perehdytyksen yhteydessä Nummelan toimintatavasta ja vuorovaikutussuhteen rakentumisesta asiakkaiden kanssa. Nummelassa lapset kohdataan arvostavasti ja heitä puhutellaan kunnioittavasti. Esihenkilöt yhdessä työryhmän kanssa tuovat tietäväksi Nummelan tavan kohdata lapset arvostavasti heidän yksilöllisyytensä ja erityispiirteensä huomioiden. Lasten kanssa keskustellaan heidän viihtymisestään Nummelassa ja siihen vaikuttavista piirteistä. Työvuorolistaan varataan omaohjaajille erillisiä omaohjaajapäiviä, jolloin he eivät ole vahvuudessa, vaan aika on varattu omaohjaajan ja lapsen väliseen yhdessä oloon. Näihin päiviin sisältyy myös tavoitekeskustelu yhdessä esihenkilön kanssa, joissa mahdollistetaan lapselle tila kertoa saamastaan kohtelusta. Vuosittaiset,

nimettömänä tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt toimivat myös asiallisen kohtelun mittareina. Nummelassa kannustetaan avoimeen keskusteluun sekä rehellisyyteen, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan. Epäasiallisesta kohtelusta seuraa aina keskustelu yhdessä esihenkilön ja tilanteessa olleiden henkilöiden kanssa. Toimintatavat epäasiallisen kohtelun jälkeen riippuvat tilanteen vakavuudesta, mutta voivat päättyä kirjalliseen huomautukseen tai -varoitukseen tai jopa työsuhteen purkamiseen.

Asiakkaan epäasiallisen kohtelun tullessa tietoon asiasta keskustellaan ensin asiakkaan kanssa. Tilanne ja tapahtumat käydään keskustellen läpi ja tuodaan hänen tietoonsa, että miten asian kanssa edetään. Tilanne selvitetään myös tilanteessa olleen työntekijän kanssa ja sen jälkeen esihenkilö järjestää yhteiskeskustelun, johon osallistuu niin asiakas, kuin työntekijä. Asiakkaille kerrotaan hänen oikeuksistaan ja ohjataan tilanteen vaatiessa niiden kanssa. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne tuodaan aina huoltajien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tietoon. Pitkien välimatkojen takia keskustelut käydään yleensä puhelimitse.

Nummelassa uskotaan luottamuksellisen suhteen sekä avoimen kulttuurin mahdollistavan rehellisen palautteen annon. Asiakkaiden kanssa käydään omavalvontasuunnitelma läpi ennen sen julkaisua ja päivityksen yhteydessä asuinyksikkökohtaisissa viikoittaisissa yhteisökokouksissa. Lasten ajatukset omavalvonnan kehittämisestä huomioidaan ja pohditaan yhdessä työryhmän kesken, että millaisiin toimenpiteisiin näiden suhteen ryhdytään. Huoltajien kanssa ollaan säännöllisesti yhteydessä ja mahdollistetaan heille turvallinen tila kertoa huomionsa Nummelan toiminnasta.

Asiakaspalautetta kerätään vähintään vuosittain asiakkailta, huoltajilta sekä heidän asioistaan vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä. Asiakaspalautekyselyyn vastataan nimettömästi, jotta palaute olisi mahdollisimman totuuden mukaista. Asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeen vastauksista kootaan kehittämissuunnitelma, johon nostetaan heikoimmat arvosanat saaneet kohdat. Yhdessä työryhmän kanssa pohditaan, että kuinka nämä kehityskohteet voidaan huomioida Nummelassa ja millaisia toimia näiden parantaminen vaatii. Suunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti yhdessä työryhmän kanssa ja sen toteutumista seurataan keskustelemalla asiakkaiden sekä heidän huoltajiensa kanssa.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömyyellä 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, laajempia kokonaisuuksia käsitelävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Nummelassa lapsen ja hänen perheensä itsemääräämisoikeus, osallisuus sekä arvostus ovat ensiarvoisen tärkeässä roolissa hyvää, asianmukaista, yksilöllistä sekä perhekeskeistä hoitoa- ja kasvatusta järjestettäessä. Itsemääräämisoikeuden toteutumisessa ja sen mahdollistamisessa noudatetaan periaatetta, että ihmisellä on oikeus päättää hoidostaan ja asioistaan. Lapsella on oikeus itsenäiseen harkintaan ja päätöksentekoon sekä toimintaan. Lapsen edellytykset asioidensa hoitamisesta määräytyvät hänen kykyjensä, taitojensa ja tietojensa pohjalta. Alaikäisen edellytykset omien asioidensa hoitamiseen ja vaikutusmahdollisuudet suhteutetaan hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa.

Perheen ja lapsen itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa mahdollistetaan dialogisella ja narratiivisella työotteella. Dialogi lähtökohtaisesti ottaa huomioon asiakkaan mielipiteen, narratiivisuus vahvistaa onnistumistarinaa ja käyttäytymisterapeuttiset menetelmät antavat lapselle mahdollisuuden valita toimintansa seurauksineen. Lapset ovat vapaita harjoittelemaan omaa ikä- ja/ tai kehitystasoaan vastaava vastuunkantoa Nummelan arjessa. Nummelan toimitilat mahdollistavat lapsen yksityisyydenkokemuksen. Lapsen huone nauttii kotirauhan suojaa lainmukaisesti.

Nummelassa panostetaan motivoinnin ja ohjauksen keinoin vahvistamaan lapsen ja hänen huoltajiensa sekä vastuusosiaalityöntekijänsä välistä vuorovaikutussuhdetta. Lapsi osallistetaan omaan prosessiinsa kannustamalla häntä avoimeen keskusteluun vastuusosiaalityöntekijän kanssa hänen ikänsä, voimavarat ja kehitystasonsa huomioiden. Nummelassa itsemääräämisoikeutta vahvistavia periaatteita ja käytänteitä on esimerkiksi asiakaslähtöinen tavoitteiden asetanta asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, omaohjaajan ja lapsen yhdessä laatima kuukausisuunnitelma, lapsen toiveiden huomioiminen hänen terveydenhuollon palveluitaan suunniteltaessa sekä yksilöllinen viikko- sekä päiväohjelma lapsen voimavarat, ikä sekä kehitystasonsa huomioiden.

Itsemääräämisoikeutta pyritään Nummelassa vahvistamaan ohjaamisella, jossa lapsi on oman prosessinsa keskiössä. Tämä vahvistaa lapsen sitoutumista omiin tavoitteisiinsa. Nummelan peruseriaate on, että seuraus lapsen sijaishuollon tavoitteita vaarantavavasta käytöksestä ei ole automaattisesti lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet, vaan ensimmäinen toimenpide on avoin dialogi lapsen kanssa tapahtumasta. Rajoitustoimenpiteitä käytetään viimeisenä vaihtoehtona ja ne toteutetaan lievimmän mahdollisen rajoittamisen periaatteen

mukaan ja turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Nummelassa pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimenpiteiden käyttöä asiakkaiden tarpeisiin vastaavalla henkilöstöllä, vahvalla luottamussuhteella, avoimella dialogilla ja tunteiden näyttämisen sallimisella, 13 toiminnallisuudella sekä sijaishuollon tavoitteiden säännöllisellä läpikäynnillä yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. Nummelan asiakasprofiili kattaa päihteillä-, rikoksilla- sekä käytöshäiriöillä oireilevia lapsia, joten yleisimpiä rajoituksia ovat: Henkilönkatsastus, henkilöntarkastus, omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen sekä liikkumisvapaudenrajoitus. Rajoituspäätösten vaikuttavuutta seurataan päivittäin raportoimalla ja keskustelemalla asiakkaiden ja viranomaisten kanssa niiden tarkoituksenmukaisuudesta kyseessä olevaan tilanteeseen nähden. Nummelassa on käytössä lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet, joita käytetään tarvittaessa. Henkilökunta on suorittanut Rajoitustoimenpiteet lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidossa -koulutuksen. Yksikönjohtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva huolehtii siitä, että lapsen mielipide rajoituspäätökseen selvitetään ja kirjataan Nappula järjestelmään rajoittamispäätöslomakkeeseen konkreettisesti ja selkeästi. Lapsen asiakassuunnitelmaa laadittaessa arvioidaan rajoittamistoimenpiteiden vaikutusta lapsen tilanteeseen. Rajoituspäätökset tulostetaan ja ne käydään läpi yhdessä lapsen kanssa. Tiedoksi antaja ja tiedoksi saajana oleva lapsi allekirjoittavat päätöksen. Lapsi saa päätöksestä oman kappaleen ja hän saa säilyttää sen omassa huoneessaan. Muut kopiot päätöksestä lähetetään lapsen huoltajille, sosiaalityöntekijälle, sekä laitetaan lapsen asiakirjakansioon lukolliseen toimistoon. Lapsille ja vanhemmille kerrotaan valitusmenettelystä sekä ohjataan heitä ottamaan yhteyttä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään sekä tarvittaessa sosiaaliasiamieheen. Rajoituspäätöslomakkeessa on valitusosoite. Tarvittaessa lasta avustetaan valituksen tekemisessä. Huolellinen ja asiallinen dokumentointi on kaikkien osapuolten oikeusturva.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään aina yhdessä esihenkilöiden sekä palvelujohtajan kanssa. Toimintatapojen muutosta pohditaan tilanteen mukaan joko yhdessä työryhmän kanssa tai esihenkilöiden ja palvelujohtajan kesken. Työyhteisöä tiedotetaan muistutuksien, kanteluiden- ja muiden valvontapäätösten sisällöstä suullisesti viikoittaisella Superrapsalla ja siitä kirjoitettavalla muistiolla sekä kirjallisesti sähköpostitse, asiakastietojärjestelmä Nappulan viestivihossa sekä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstön riittävyttä suhteutettuna asiakkaiden palvelujen tarpeeseen arvioidaan kokoaikaisesti ja vuoroja vahvistetaan tarpeen vaatiessa. Esihenkilöt ja muu

työyhteisö ovat Nummelassa avoimessa vuorovaikutuksessa, jolla pystytään varmistamaan vuorojen vahvuuksien vastaaminen asiakkaiden tarpeisiin. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan sovellettava lainsäädäntö. Vuorojen vahvuudet suunnitellaan aina, myös loma-ajoilla niin, että sillä pystytään vastaamaan lasten tarpeisiin kaikkien asiakkaiden ollessa paikalla. Työvuorolistat tehdään aina kolmeksi viikoksi kerrallaan yksikönjohtajan tai häntä sijaistavan vastaavan ohjaajan toimesta. Vuorosuunnittelussa huomioidaan jokaisen työntekijän henkilökohtaiset toiveet. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan mahdollisimman hyvällä ennakoinnilla ja luvassa määriteltyä henkilömitoitusta suuremmalla henkilöstöllä. Poikkeustilanteiden henkilöstövoimavarojen riittävyyttä Nummelassa on vahvistettu laajalla, vakituisella sijaisuuksia tekevällä henkilöstöllä, esihenkilöiden vastuulla sekä mahdollisimman pysyvällä henkilöstöllä. Nummelassa on kaksi erillistä asuinyksikköä; ykkönen ja kakkonen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan työhönoton yhteydessä ja Valviran myöntämä rekisteröintinumero kirjataan työntekijän omaan profiliin Workday-henkilöstöhallintajärjestelmään.

Nummelassa on perehdytyksestä vastaa asuinyksikkö Ykkösen vastaava ohjaaja, joka perehdyttää aina uudet työntekijät. Näin pystytään varmistumaan perehdytyksen tasalaatuisuudesta. Jokainen työntekijä suorittaa myös Familiarin perehdytys-verkkokoulutuksen. Koeajan puolella välissä esihenkilö järjestää koeaikakeskustelun, jossa keskustellaan perehdytyksen onnistumisesta ja uuden työntekijän tuen tarpeista. Omaevalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osa Nummelan perehdytystä.

Ykkönen

7 paikkainen asuinyksikkö.

hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne:

Ykkösellä työskentelee 10 työntekijän moniammatillinen ryhmä, jonka joukosta löytyy myös eri aktiviteettien ja harrastusten laaja-alaista osaamista sekä täydennyskoulutusta vastaamaan käytöshäiriöisten ja/tai päihderiippuvaisten lasten tarpeisiin. Ykkösellä työskentelee 4 sosionomia, 1 sairaanhoitaja, 3 lähihoitajaa, 1 mielenterveyshoitaja ja 1 nuoriso- ja yhteisöohjaaja (opiskelee sosionomiksi).

Kakkonen

5 paikkainen asuinyksikkö.

hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne:

Kakkosella työskentelee 9 työntekijän moniammatillinen ryhmä, jonka vahvuuksiin kuuluu monipuolisen koulutus- ja harrastustaustan lisäksi pitkä kokemus alalta sekä lisäkoulutusta esimerkiksi logoterapiasta sekä seksuaalineuvonnasta. Kakkosella työskentelee 4 sosionomia, 1 sairaanhoitaja, 1 opintoasteen nuorisotyön ohjaaja, 1 lähihoitaja sekä 2 nuoriso- ja yhteisöohjaajaa.

Molemmista asuinyksiköistä löytyy lääkehoidosta vastaavat ohjaajat. He ovat koulutukseltaan sairaanhoitajia. Täydennyskoulutusta Nummelan henkilökunnalla on mm. käytöshäiriöisten lasten hoidosta, päihdetyöstä, vuorovaikutuksesta, nepsyvalmennuksesta, logoterapiasta, seksuaalineuvonnasta, traumahäiriöistä ja vakauttamisesta. Myös seikkailutoiminnasta ja valokuvauksen käytöstä sosiaalityössä löytyy kokemusta. 2025 Nummelan ohjaajia koulutetaan ART-ohjaajiksi kaksi kappaletta.

Nummelan toimintaa ohjaavana teoreettisena viitekehyksenä toimii ratkaisukeskeinen lähestymistapa. Henkilöstö on suorittanut ratkaisukeskeinen lähestymistapa -koulutuksen vuosien 2023-2024 aikana. Kouluttajana toimi ET ratkaisukeskeinen terapeutti Harri Kankare.

Nummelassa on säännöllinen työnohjaus. Työnohjaajana on 2023–2024 toiminut Jan Koskinen. Vuonna 2025 aloittaa uusi työnohjaaja Timo Kekäläinen.

Yksikönjohtaja ja molempien asuinyksiköiden vastaavat ohjaajat työskentelevät tiiminä toimien ohjaajien esimiehinä. Yksikönjohtajan sijaisena toimii tarvittaessa vastaava ohjaaja. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat osallistuvat kerran kuukaudessa Etelä-Pohjanmaan alueen johtoryhmään, jota johtaa palvelujohtaja. Yksikönjohtajaa ei ole laskettu mukaan luvassa määriteltyyn henkilömitoitukseen. Tällä voidaan varmistaa, että yksikönjohtajalla jää tarpeeksi aikaa esihenkilötyöhön. Vastaavien ohjaajien esihenkilötyöhön jäävä aika varmistetaan työvuorosunnittelussa niin, että heille suunnitelleen työvuorolistalle vuoroja niin, ettei heitä silloin lasketa asuinyksiköiden vahvuuteen.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan mahdollisimman hyvällä ennakoinnilla ja luvassa määriteltyä henkilömitoitusta suuremmalla henkilöstöllä. Poikkeustilanteiden henkilöstövoimavarojen riittävyyttä Nummelassa on vahvistettu laajalla, vakituisella sijaisuuksia tekevällä henkilöstöllä, esihenkilöiden vastuulla sekä mahdollisimman pysyvällä henkilöstöllä. Esihenkilöt varmistavat virka-aikana ilmi tulleiden, äkillisten poissaolojen paikkauksen. Virka-ajan ulkopuolella vastuu on päivystävällä esihenkilöllä.

Nummelassa on vakituinen ja pitkään Nummelassa työskennellyt sijaisrinki. Sijaisena voi toimia kelpoiseksi todettu henkilö tai alan opiskelija. Henkilöstöön liittyvistä suunnitelmista, mitoituksista sekä sijaisten käytöstä vastaavat palvelupäällikkö, yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat.

Yksikönjohtaja sekä vastaavat ohjaajat toimivat päivystävänä esihenkilönä vuoroviikoin, jolloin henkilöstöllä on esihenkilön tuki saatavilla myös virka-ajan ulkopuolella.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa tapahtuu usein puhelimitse tai sähköpostitse. Nummelassa suositaan puhelimitse tapahtuvaa yhteydenpitoa sähköpostia enemmän, jotta tietoturva voidaan varmentaa sekä tiedonkulku on vastavuoroisempaa. Sähköpostitse tapahtuvan yhteydenpidon tietoturva varmistetaan salattua sähköpostia käyttämällä sekä niin, että sähköposteissa ei ole tunnistetietoja. Vastuu sosiaalityöntekijöiden puhelinnumerot ovat tallennettuina asiakastietojärjestelmä Nappulaan jokaisen lapsen omaan kansioon sekä molempien asuinyksiköiden vuorovastaavan puhelimiin, jotta voidaan varmistua tietoturvan toteutumisesta. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kutsuu tarvittavat tahot asiakassuunnitelmanneuvotteluihin, joissa käsitellään lapsen sen hetkistä tilannetta, sekä sovitaan yhdessä tulevista tavoitteista. Kuukausikoosteet, rajoitustoimenpidepäätökset ja muut lapsen tietoja sisältävät asiakirjat lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle postitse. Asiakkuuden päätyttyä tiedot poistetaan asiakastietojärjestelmä Nappulasta kolmen (3) kuukauden kuluessa ja toimitetaan muiden asiakkaan asiakirjojen kanssa vastuu sosiaalityöntekijälle arkistointia varten postitse. Terveystieteiden kanssa yhteistyö ja tiedon kulku varmistetaan siten, että ohjaaja osallistuu lapsen suostumuksella sellaisille käynneille, joihin terveydenhuollon ammattilainen näkee ohjaajan osallistumisen tärkeäksi. Tietoturva yhteydenpidossa terveydenhuollon kanssa huomioidaan siten, että varmistetaan puhelinnumeron oikeellisuus virallisten kanavien kautta.

2.8 Toimitilat ja välineet

Nummela sijaitsee maalaismaisemissa Lapualla, Etelä-Pohjanmaalla. Lapuan keskustaan Nummelasta on matkaa n. 4 kilometriä ja Etelä- Pohjanmaan suurimpaan kaupunkiin Seinäjoelle n. 25 kilometriä. Nummelan toimitilat mahdollistavat yhteisöllisyyden kokemuksen, mutta myös mahdollistavat lapsen yksilöllisen kohtaamisen sekä oman rauhan. Nummelan eri kiinteistöt ja laaja pihapiiri mahdollistavat erilaisten lapsille suunnattujen ryhmien toiminnan häiriöttömässä ympäristössä. Pihapiirissä on mahdollista pelata erilaisia pallopelejä,

kuten koripalloa ja jalkapalloa. Nummelan lähiympäristö tarjoaa upeat puitteet luonnossa liikkumiseen ja kalastukseen.

Nummelassa on kaksi erillistä asuinyksikköä, Ykkönen ja Kakkonen.

Ykkönen

7 paikkaisessa asuinyksikössä on olohuonetila, jossa on TV. Ykkösellä on keittiö ja ruokailutila. Työille ja pojille on omat wc/ suihkutilat. Koululaisten kouluruokailu on arkisin lounasaikaan kakkosen isolla keittiöllä, jossa ruuat pääosin valmistetaan. Lounasruokailu tapahtuu omissa asuinyksiköissä. Päivällinen valmistetaan asuinyksikön omassa keittiössä. Ykkösen lapsilla on liikuntasali vuorollaan käytössä. Saunomismahdollisuus on asuinyksikkö Kakkosella tai pihapiirissä olevan rakennuksen saunatiloissa.

Kakkonen

5 paikkaisessa asuinyksikössä on ison olohuoneen lisäksi pienempi yhteinen oleskelutila toisessa päässä asuinyksikköä, jossa myös TV. Asuinyksikössä on iso keittiö, jossa järjestetään arkisin koululaisten kouluruokailu. Lasten huoneista kahdessa (2) huoneessa on oma suihku ja WC. Muilla osaston lapsilla on käytössään kaksi WC / suihkutilaa, joissa toisessa on myös saunatilat.

Nummelassa lapsi saa vaikuttaa oman huoneensa sisustukseen ja halutessaan hän voi itse ohjaajan kanssa esimerkiksi maalata tai tapetoida huoneensa ja valita sinne tekstiilit ja huonekaluja.

Nummelassa on lisäksi oma sisäliikuntasali. Pihapiirissä on kiinteistö, jossa on koulun tilat, perheasunto läheisten vierailuja varten, itsenäistymisasunto, jossa lapsen on mahdollista harjoitella itsenäisen elämän taitoja, neuvottelutilat sekä musapaja-tilat. Nummelassa läheiset saavat vierailla myös yöpymättä perheasunnossa ja lapsen ja läheisten yksityisyys varmistetaan rauhallisen tilan tarjoamisella vierailun ajaksi. Lisäksi kiinteistössä on toimisto ja neuvottelutilat ja pienkeittiö esim. lasten ryhmien kokoontumiseen tai rauhallisen omaohjaaja-ajan viettämiseen. Isossa ulkorakennuksessa on paja- ja harrastetila, jossa on mm skeittiramppi sekä voimailusali.

Asiakkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään aina suljetussa tilassa niin, ettei läsnä ole asiaan kuulumattomia henkilöitä. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, että käydäänkö hänen kanssaan nämä keskustelut toimistossa, hänen omassa huoneessaan tai muussa hänen toivomassaan rauhallisessa paikassa. Vuoronvaihtoraportit pidetään toimistossa, suljetun oven takana. Tietoturvan toteutumisesta on varmistettu toimistotilojen ääneneristystä parantamalla sekä huomioimalla äänenkäyttö toimistotiloissa. Asiakkaiden henkilökohtaisia asiakirjoja säilytetään lukituissa toimistoissa sijaitsevista lukituista kaapeista. Henkilötietoja sisältäviä, hävitettäviä asiakirjoja varten molemmista asuinyksiköistä löytyy lukittu,

tietosuoja ros kis. Asiakastietojärjestelmä Nappulassa lukee asiakkaiden omista kansioissa tiedonsaantioikeudelliset huoltajat, josta ne ovat kansion etusivulla henkilöstölle näkyvissä.

Asuinyksikkö Kakkoselta löytyy lukittu siivouskomero, jossa säilytetään siivousvälineitä sekä -aineita. Siivouskomerosta löytyy myös kansio, jossa on siivousaineiden käyttöturvatiedotteet. Asuinyksikkö Ykkösellä on erillinen tila, jossa säilytetään siivousvälineitä ja siivousaineiden pieni, käyttövarasto lukitussa toimistossa kaapissa. Pihanhoitoon liittyvää välineistöä Nummelassa säilytetään pihapiirissä sijaitsevassa ulkuvälinevarastossa ja pajarakenuksessa. Piha-alueen lumenluonnin ja hiekoituksen hoitaa ostopalveluna Matti Latvala. Sisäänkäyntien talvikunnossapidosta huolehditaan henkilöstön voimin. Tähän on tehty erillinen ohjeistus.

Kiinteistöhuollosta vastaa Pietari Korkiatupa. Isommissa projekteissa myös mahdollisuus ostopalveluun. Pietari huolehtii kiinteistön kunnossapidosta ja korjaustoista.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkin nällisten laitteiden huollosta vastaa lääkevastaava Harri Kaski. Nummelassa käytössä on esimerkiksi alkometri, verenpaine mittari, kuumemittari sekä haavasidoksia. Kalibro itavien laitteiden säännöllisestä huollosta sekä tarvittavien lääkin nällisten laitteiden käyttökelpoisuudesta ja riittävydestä vastaa Harri Kaski. Lääkin nällisten laitteiden oikeaoppisesta ja hygieenisestä säilytyksestä vastuu on koko työyhteisöllä. Nummelan henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan vaaratilanteita. Nämä ilmoitukset tehdään viipymättä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin kautta.

Nummelassa on käytössä asiakastietojärjestelmä Nappula, joka on sertifioitu sosiaali huollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaali huollon kanta yhteensopiva. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriö tilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittä vissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa. Käytämme yksikössä CE-hyväksyttyjä laitteita ja ohjelmistoja. Nummelassa näiden käytön opastus on sisällytetty osaksi perehdytystä. Pitkiin huoltoviiveisiin olemme varautuneet niin, että molemmista asuinyksiköistä löytyy välineet päivitysraporttien käsikirjoittamista varten ja henkilöstöä on ohjeistettu niitä tällaisissa tilanteissa käyttämään. Järjestelmän palattua käyttöön nämä merkinnät kirjoitetaan asiakkaan päivitysraporttiin tai katkon ollessa pitkä, ne skannataan hänen asiakastietojärjestelmä Nappulan tiedostopankkiin asiakkaan omaan kansioon. Koko henkilöstö on suorittanut eOppivan sosiaali huollon kirjaamisen peruskurssin. Oikeaoppinen kirjaaminen on myös osa perehdytystä. 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. Nummelassa sen toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja Janne Vakkila.

Nummelan rekisterinpitäjänä toimii Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä Nummelassa ilmoitetaan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeama ilmoituksella. Poikkeama ilmoitusten käyttö opastetaan perehdytyksen yhteydessä. Poikkeamat käsitellään viikoittain henkilöstön palaverissa.

Nummelassa on käytössä AJAX-hälytysjärjestelmä. Vuorossa olevilla ohjaajilla on käytössään hälytysnapit, jota painamalla hälytys lähtee neljään puhelimeen, joista on kaksi molemmilla osastoilla. Hälytysjärjestelmää käytetään uhka- ja väkivaltatilanteissa turvaamaan asiakkaiden sekä henkilökunnan turvallisuus. Järjestelmä tarkistetaan säännöllisesti.

Nummelassa on palohälytysjärjestelmä, joka tekee automaattisesti hälytyksen hätäkeskukseen. Laitteiston käyttöopastus oli 28.6.2017. Siihen osallistuivat Nummelan edustajat, kiinteistön huoltaja, turvallisuusfirman edustaja. Kertauskoulutus palohälytinjärjestelmän käytöstä oli 14.12.2018. Järjestelmä tarkistetaan säännöllisesti Lapuan palopäällikön toimesta. Turvallisuuspalvelu Nyqs Oy tarkistaa palohälytys järjestelmän toimivuuden säännöllisesti.

Ulkoalueella on tallentava kameravalvonta, jonka olemassaolosta on ilmoitus näkyvällä paikalla sisääntulon luona sekä rakennusten seinissä. Kamerat kuvaavat Nummelan pihapiiriä sekä parkkialuetta. Tallentavalla kameravalvonnalla pyritään varmistamaan asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus esimerkiksi ulkoisen uhan varalta.

Vartijaa on mahdollisuus käyttää tarvittaessa turvaamaan henkilökunnan työskentelyä sekä lasten turvallisuutta, ei siis ohjaustyötä tekemään. Vartija saadaan paikalle soittamalla.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat. Nummelan lääkehoito suunnitelma laaditaan lääkehoitovastaavien toimesta ja päivitetään vuosittain heidän

toimestaan. Lääkehoitosuunnitelma lähetetään hyväksyttäväksi vastuulääkäri Mikko Purholle. Mikäli yksikön lääkeshoidossa tai lääkehoitosuunnitelmassa tapahtuu muutoksia, niin ne päivitetään lääkehoitosuunnitelmaan viipymättä. Lääkehoitosuunnitelma uusittu ja hyväksytty 3/2023. Lääkehoitovastaavat perehdyttävät koko henkilöstön uusittuun lääkehoitosuunnitelmaan. Työyhteisön velvollisuuksiin kuuluu myös itsenäinen lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen ja tämän toteutumisesta valvotaan seurantalistan avulla. Nummelassa turvallisen lääkehoidon toteutumisen kannalta yleisin riski on se, että lapsi kieltäytyy hänelle määrätyn lääkehoidon toteuttamisesta. Tätä pyritään ennaltaehkäisemään psykoedukaatiolla lääkityksen hyödyistä ja riskeistä, joita noudattamatta jättäminen aiheuttaa. Lääkehoidon oikeellisuutta pyritään varmistamaan sillä, että lääkkeitä saa jakaa vain lääkeenjakoluvallinen terveydenhuollon ammattilainen ja jaetut dosetit tarkastetaan toisen terveydenhuollon ammattilaisen toimesta ennen niiden käyttöönottoa. Asiakkaiden lääkehoitoon tutustuminen on jokaisen Nummelassa työskentelevän velvollisuus, jotta pystytään turvaamaan turvallinen lääkehoito. Jokaiselta työntekijältä edellytetään voimassa olevaa ja yksikkökohtaista lääkelupaa. Lääkeluvan saanti edellyttää koulutusmateriaaliin perehtymistä, näyttöjen antoa lääkkeiden jaosta sekä -annosta sekä hyväksytyt LOP-, PKV-, lääkelasku- sekä psyykelääketentit. Tenttejä valvoo yksikön lääkeshoidosta vastaavat ohjaajat. Lääkkeet jaetaan aina viikkokohtaisesti tiistaisin terveydenhuollon ammattilaisen toimesta. Ne työntekijät, joilla ei ole terveydenhuollon koulutusta, eivät osallistu lääkkeiden jakoon. Sosiaalialan koulutuksen saaneet työntekijät voivat ainoastaan antaa dosetista valmiiksi jaettuja lääkkeitä.

Vuosittain yksikköön tehdään myös Lapuan keskusapteekin farmaseutin toimesta auditointi, jossa käydään läpi turvallisen lääkehoidon toteutumista. Viimeisin tehty 12/2023. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat sairaanhoitajat Teea Karhu ja Harri Kaski.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Nummelan perehdytys ohjelmassa käsitellään oikeaoppinen kirjaaminen ja sen peruseriaatteet. Esihenkilöt seuraavat kirjauksia ja antavat ohjausta sen tarpeen huomattessaan. Kirjaamista käsitellään myös esihenkilöiden ja työntekijöiden kahdenkeskisissä keskusteluissa, sekä viikoittaisilla Superrapsoilla. Nummelassa järjestetään myös ajoittain kirjaamiskoulutuksia. Nummelassa päivittäiskirjaukset hoidetaan ennen vuoron vaihtumista niin, että tiedonkulku seuraavalle vuorolle varmistuu. Nummelan henkilökunta on suorittanut Mehiläisen tietoturva - koulutuksen sekä Mehiläisen code of conduct -koulutuksen. Tietoturva keskustellaan Nummelassa säännöllisesti ja se kuuluu myös osaksi perehdytystä. Tietoturvan toteutumisesta vastuu on koko henkilöstöllä. Asiakastietojärjestelmä nappulasta asiakastiedot poistetaan viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua

asiakkuuden päättymisestä ja asiakirjat toimitetaan lapsen vastuu sosiaalityöntekijälle arkistoitavaksi. Nummelasta löytyy tietoturvasuunnitelma, sekä salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

Nummelan tietoturvasta vastaa yksikönjohtaja

Janne Vakkila

p.0503013682

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Nummelassa uskotaan luottamuksellisen suhteen sekä avoimen kulttuurin mahdollistavan rehellisen palautteen annon. Asiakkaiden kanssa käydään omavalvontasuunnitelma läpi ennen sen julkaisua ja päivityksen yhteydessä asuinyksikkökohtaisissa viikoittaisissa Nuorten palavereissa. Lasten ajatukset omavalvonnan kehittämisestä huomioidaan ja pohditaan yhdessä työryhmän kesken, millaisiin toimenpiteisiin näiden suhteen ryhdytään. Huoltajien kanssa ollaan säännöllisesti yhteydessä ja mahdollistetaan heille turvallinen tila kertoa huomionsa Nummelan toiminnasta.

Asiakaspalautetta kerätään vähintään vuosittain asiakkailta, huoltajilta sekä heidän asioistaan vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä. Asiakaspalautekyselyyn vastataan nimettömästi, jotta palaute olisi mahdollisimman totuuden mukaista. Asiakastytyväisyyskyselyn jälkeen vastauksista kootaan kehittämissuunnitelma, johon nostetaan heikoimmat arvosanat saaneet kohdat. Yhdessä työryhmän kanssa pohditaan, että kuinka nämä kehityskohteet voidaan huomioida Nummelassa ja millaisia toimia näiden parantaminen vaatii. Suunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti yhdessä työryhmän kanssa ja sen toteutumista seurataan keskustelemalla asiakkaiden sekä heidän huoltajiensa kanssa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Nummelan riskienhallinnasta vastaa koko henkilöstö yksikönjohtajan ja turvallisuusvastaavan kanssa. 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 laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Yksiköissä tehdään vuosittainen riskikartoitus yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä ja sovitaan toimenpiteet niiden vähentämiseksi. Työsuojelun riskejä arvioidaan itsearviointilla, johon osallistuu yksikön turvallisuusvastaavan kanssa koko yksikön henkilöstö. Kartoituksella selvitetään yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on riskien tunnistaminen ja epäkohtien, tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Kemikaaliriskejä arvioidaan kemikaaliluettelon sekä lääkehoidon riskejä lääkehoitosuunnitelman laatimisen / päivittämisen yhteydessä. Riskiarviointien pohjalta laaditaan riskienhallintasuunnitelma ja ne ovat myös omavalvontasuunnitelman päivittämisen pohjana.

Riskit tiedostetaan asiakkaita valittaessa ja myös henkilökunnan toimesta toteutetaan säännöllisesti turvallisuuskävelyt. Epäkohdista ja riskeistä asiat tuodaan tietoisuuteen ja tehdään Faminetin kautta poikkeamailmoitus. Nummelassa toteutetaan asiaankuuluvalla syklillä työsuojelun ja työterveyshuollon kartoitukset, ja ajankohtaiset asiat pohditaan Nummelassa kuntoon. Riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisraporteilla ja niihin laaditaan suunnitelmat työryhmissä. Yksikön henkilökunta on veloitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa työntekijän on hyvä olla yhteydessä suoraan esimieheensä asiasta. Nummelassa jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan sovituista työtehtävistä turvallisesti, mutta erikseen on valittuna vielä turvallisuushenkilökunta, joka huolehtii

mm. turvallisuuteen liittyvän materiaalin ja laitteiston huollosta ja päivityksestä. Kameravalvonta, hälytyspainikkeet, avaimet, valmiusvarastot, hätäpoistumiset ja muut turvallisuuteen liittyvät asiat pidetään kunnossa. Nummelassa on myös kiinteistöön huoltoon valittu työntekijä, joka työpanoksellaan pitää talon rakenteen turvallisena ja huolehtii, että työnteko Nummelan puitteissa on turvallista. Kaikki haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esimiehen johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esimiesten toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

Riskit tunnistetaan ja niihin suhtaudutaan aina vakavasti. Nummelan henkilökunta on valittu turvallisuus edellä ja valmius reagoida riskeihin on hyvä. Jokainen työntekijä koulutetaan Nummelassa Haastavien tilanteiden ennaltaehkäisy ja hallinta koulutus MAPAan, joka antaa hyvän pohjan tunnistaa ja käsitellä erilaisia riskejä. Käytäntöjä muutetaan riskien arvioinnin pohjalta siten, että tilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haattatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian. Käytäntöjen muuttamisesta tiedotetaan yksikön kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä ja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus:

"Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle 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.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun

lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

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.”

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston yhteystiedot:

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa

Puhelinvaihe: 0295 016 000 (ma–pe klo 8.00–16.15)

kirjaamo.lansi@avi.fi

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

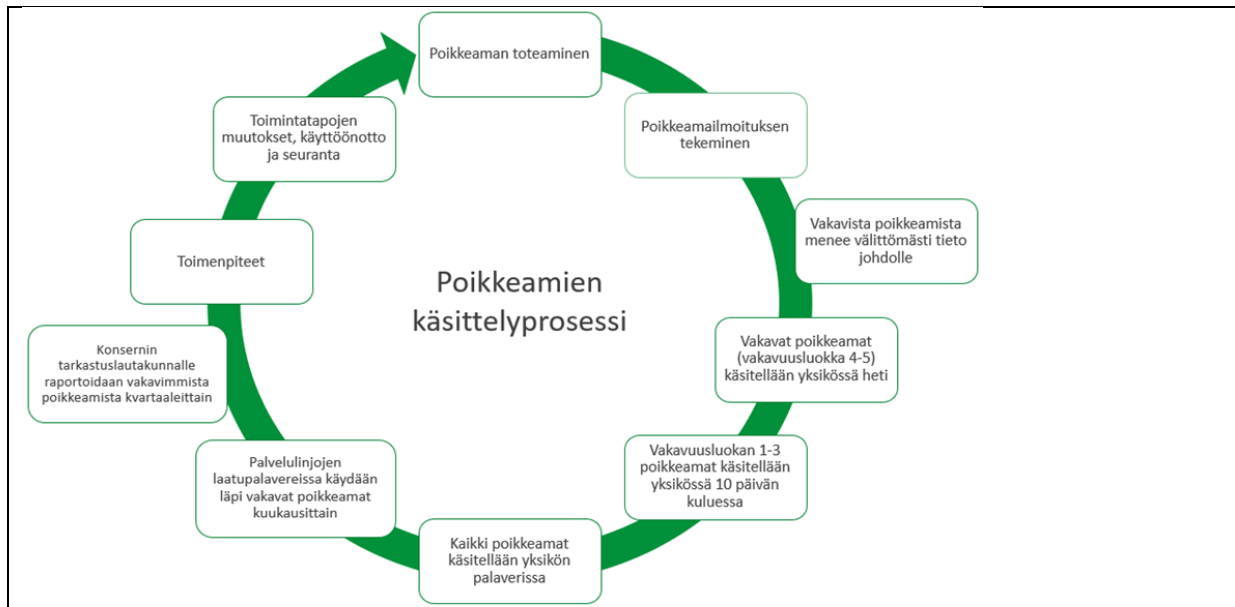
Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi

päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.”

Nummelassa henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat tai laatupoikkeamat esiin toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeama ilmoituksella. Riskeistä, epäkohdista sekä laatupoikkeamista käydään Nummelassa usein myös avointa keskustelua ja pohditaan yhdessä korjaus ehdotuksia. Nummelasta löytyy palaute/Superrapsa laatikko, johon saa laittaa huomioitaan myös halutessaan nimettömästi. Nämä palautteet käydään läpi viikoittaisella Superrapsalla ja pohditaan yhdessä työryhmän kesken korjausehdotuksia. Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeamalatjit ovat: Väkivalta- ja uhkatilanne, henkilöstön tapaturma, asiakkaan tapaturma, lääkehoidon poikkeama, omavalvontasuunnitelman mukainen epäkohtailmoitus, psykososiaalinen kuormitus, ruokahuollon poikkeama, tietoturvapoikkeama sekä palaute/kantelu/selvitys. Poikkeaman vakavuuden arviointia helpottamaan poikkeamailmoitusten kanssa samalta sivulta löytyy riskimatriisi, jossa arvioidaan poikkeaman todennäköisyyttä sekä mahdollisia seurauksia. Poikkeamailmoituksen täyttöö käydään läpi yhdessä Superrapsalla ja työntekijöitä muistutetaan poikkeamia täyttämään. Faminetistä löytyy ohjeet poikkeamailmoituksen täyttöön, sekä mallikuvat ilmoituksesta.

Asiakkaat ja heidän läheiset voivat tuoda epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esille asiakastytyväisyyskyselyiden kautta. Nummelassa panostetaan vuorovaikutussuhteeseen niin asiakkaiden, kuin heidän läheistenkin kanssa ja pyritään luomaan välitön, luottamuksellinen suhde, jotta näiden huomioiden esiin nosto olisi helpompaa myös arkipäiväisessä vuorovaikutuksessa. Asiakkaiden ja heidän läheisten esiin tuomat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit tulee palautteen vastaanottajan myös kirjata Faminetin poikkeamailmoituksen kautta. Näitä käsitellään päivittäisillä henkilökunnanraporteilla sekä viikoittaisessa Superrapsa-viikkopalaverissa ja ryhdytään tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin. Korjaavat toimenpiteet päivitetään toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin esihenkilöiden toimesta. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan Faminetin lisäksi henkilöstöä päivittäisraporteilla, viikoittaisella Superrapsalla ja siitä kirjattavalla muistiolla, sähköpostitse sekä asiakastietojärjestelmä Nappulan viestivihon välityksellä. Yhteistyötahojen tiedotus on riippuvainen korjaustoimenpiteiden ja niihin johtaneiden tapahtumien laadusta. Lasten asioista vastaavia sosiaalityöntekijöitä tiedotetaan joko puhelimitse tai sähköpostitse tilanteissa, joissa jotka vaativat tiedotusta.



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Nummelassa perehdytykseen kuuluu tieto pesuaineista ja niiden oikeaoppisesta käytöstä, pesu- ja tiskikoneiden käytöstä sekä siivousvälineiden puhdistuksesta käytön jälkeen. Siivousvälineet ovat lukitussa siivouskomerossa, josta löytyy pesuaineet eri materiaaleille. Siivouskomerosta löytyy myös kansio, joka sisältää käytössä olevien siivousaineiden käyttösuojatiedot.

Tunnistettujen riskien korjaamista Nummelassa seurataan yksikönjohtajan ja turvallisuusvastaavien toimesta. Henkilöstö osallistuu vuosittain riskienarvointiin keskitetysti, mutta riskejä arvioidaan myös jatkuvasti ja kaikissa vuoroissa.

Perehdytys tapahtuu perehdytyksestä vastaavan ohjaajan toimesta työntekijän ensimmäisten vuorojen aikana. Nummelassa on käytössä myös Familiarin sähköinen perehdytys koulutus, jonka koko henkilöstö on suorittanut. Olemassa olevia riskejä ja riskien havainnointia käsitellään perehdytyksen yhteydessä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa. Nummelassa käytetään ostopalveluita, sekä alihankkijoita. Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaa ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen

reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu asianmukainen valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja tarvittaessa päivitetään vuosittain.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä työryhmän kanssa. Omavalvontasuunnitelma muodostui valmiiseen muotoon yhteistyöllä viikkopalaverissa. Työryhmän jäsenet ovat kirjoittaneet myös omavalvontasuunnitelmaan eri osa-alueita itsenäisesti. Kirjoitusasun yhtenäisyydestä vastasivat yksikönjohtaja sekä vastaavat ohjaajat. Omavalvontasuunnitelma käytiin vielä ennen julkaisua läpi molempien asuinyksiköiden omissa viikoittaisessa nuorten palaverissa yhdessä lasten kanssa.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan säännöllisesti työyhteisön viikoittaisella Superrapsalla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain, mutta kuitenkin aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivityksestä vastaavat yksikönjohtaja sekä vastaavat ohjaajat.

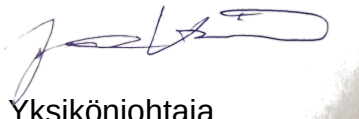
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä molempien asuinyksiköiden toimistoissa, yleisissä tiloissa olevissa "nuorten kansioissa" sekä Nummelan kotisivuilla. Omavalvonnan ajantasaisuus varmistetaan omavalvonnan kuukausiseurannalla yksikönjohtajan toimesta. Omavalvonnan kuukausiseurannan kautta varmistutaan, että havaitut puutteellisuudet tulevat korjatuksi sekä sen perusteella tulevat muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: 2.12.2024

Allekirjoitus:



Janne Vakkila, Yksikönjohtaja

LIITE

SIJOITTAJA HYVINVOINTIALUEIDEN SOSIAALIASIAVASTAAVIEN TIEDOT

Etelä-Pohjanmaan sosiaalivastaava

Henna Lammi

p. 06 415 4111 (vaihte)

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00

Kanta-Hämeen sosiaalivastaava

Satu Loippo

satu.loippo@omahame.fi

036 293 210 (takaisinsoittopalvelu), 040 629 6190 (yhteydenottopyyntö tekstiviestitse)

Länsi-Uudenmaan sosiaalivastaavat

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg

p. 029 151 5838 (puhelinajat ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11)

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Vantaa-Keravan hyvinvointialueen sosiaalivastaavat

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö), Satu Laaksonen

p. 0941910230 (puhelinajat ma-ti 12:00-15:00, ke-to 9:00-11:00)

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Lapin hyvinvointialueen sosiaalivastaavat

Satu Peurasaari, p. 040 482 3584

Johanna Pikkuaho, p. 040 506 0083

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaalivastaava

Eija Hiekka

p. p. 044 265 1080 (puhelinaja maanantaista torstaihin klo 9–11)

sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalivastaavat

Susanna Honkala, p. 040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi

Anne Mikkonen, p. 040 807 4755, anne.mikkonen@keusote.fi

(puhelinajat ma klo 12.30–15.00, ti-ke klo 8.30–12.00, to klo 9.00–15.00)

Helsingin sosiaalivastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

p. 09 310 43355 (puhelinajat ma-to klo 9:00-11:00)

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi