

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Pähkinärinne

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	8
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	10
2.4 Muistutusten käsittely	12
2.5 Henkilöstö	13
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
2.8 Toimitilat ja välineet	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	20
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	20
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	22
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	28
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28

**4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA
JA PÄIVITTÄMINEN 29**

4.1 Toimeenpano29

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen29

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Familiar Oy, Mervi Elfving, johtaja, lastensuojelupalvelut mervi.elfving@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Pähkinärinne	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Natalia Salonen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 0407139122 natalia.salonen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Vihersalonkuja 56	Postinumero ja toimipaikka 21500 Piikkiö
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen sijaishuolto	Asiakaspaikkamäärä 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Lähipalvelu	

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Varsinais-Suomen hyvinvointialue, puhelinaika ma-pe 10-12 ja 13-15. Puh 02 313 2399 sosiaalivastaava@varha.fi Liitteenä hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 16.2.2018	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Ympäri vuorokautinen lastensuojelun sijaishuolto
---	---

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pähkinärinne on Kaarinan Piikkiössä sijaitseva sijaishuollon perusyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista laitoshoidon huostaanotetuille tai avohuollon tukitoimina sijoitetuille eri-ikäisille lapsille. Pähkinärinteen lapset ovat iältään n. 7–17-vuotiaita ja sijoitukset ovat pääsääntöisesti pitkiä. Lapset voivat olla sijoitettuna monenlaisilla taustoilla, heillä voi olla esimerkiksi puutteita perushuolenpidossa, neurologisia pulmia, haasteita tunne-elämän taidoissa tai kehitysviiveitä.

Pähkinärinteen arjessa on tärkeää, että jokainen tulee kohdatuksi, kuulluksi ja nähdyksi. Turvallinen olo, oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen kohtelu sekä hyväksytyksi tuleminen ovat lähtökohta työskentelylle. Pähkinärinteessä pidetään tärkeänä niin fyysistä kuin psyykkistäkin turvallisuutta. Henkilökunta pitää ensiarvoisen tärkeänä laadukasta, positiivisella mielellä tehtävää työtä ja toimii esimerkkinä lapsille kaikissa arjen tilanteissa. Avoimuus ja toisten kunnioitus ohjaavat toimintaa.

Pähkinärinteessä lapsia tuetaan yksilöllisesti arjen haasteissa ja kannustetaan uusien taitojen oppimiseen. Arki rakentuu koulupäivän ympärille ja noudattaa säännöllistä päivärutmiä, mikä tuo turvallisuutta ja ennakoitavuutta lasten elämään.

Käytännön taitoja, kuten ruoanlaittoa, siivousta, kaupassakäyntiä ja ulkoilua, harjoitellaan yhdessä. Kun perusasiat sujuvat, voidaan harrastaa myös kodin ulkopuolella, ja toimintaa suunnitellaan lasten toiveiden mukaisesti. Aikuisten tuella lapset oppivat koulunkäyntiin, ruokailuun, lepoon ja hygieniaan liittyviä taitoja sekä kehittävät oman elämän hallintaa.

Pähkinärinteen turvallisessa ja kodinomaisessa ympäristössä lapsi voi kasvaa ja kehittyä omaan tahtiinsa. Lapsille asetetaan selkeät rajat ja heitä tuetaan toimimaan itsenäisesti muut huomioon ottaen. Turvallisen ryhmän jäsenenä lasta tuetaan löytämään omat vahvuutensa. Pähkinärinteessä huomioidaan lasten yksilölliset tarpeet, jolloin lapsi saa olla oma itsensä.

Pähkinärinteessä teoreettisena viitekehyksenä toimii DDP- vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia, joka on tuonut yksikköön vahvaa hoidollista ajattelua. Lasten haasteiden taustalla nähdään syyt käytökselle. Tärkeänä menetelmänä käytetään omaohjaajatyöskentelyä, koska pitkissä sijoituksissa pysyvillä ja luotettavilla aikuisilla on merkittävä rooli. Pähkinärinteessä kohdataan kaikki lapset ja aikuiset kunnioittavasti ja arvostavasti, mikä on perusta toimivalle yhteistyölle. Lasten ja heidän läheistensä mielipidettä kuunnellaan ja pyritään mahdollisuuksien mukaan huomioimaan.

Pähkinärinteen lapset käyvät talon ulkopuolista koulua, ja koulupaikka määräytyy lapsen tarpeen mukaisesti. Yhteistyö koulujen kanssa on tiivistä, ja Kaarinassa on käytössä Sisukas-malli, joka varmistaa lapsen tarpeita tukevan koulupaikan ja

mahdolliset tukijärjestelyt. Lapsella on aina ensisijaisesti oikeus lähikouluun. Peruskoulun jälkeisiin opintoihin on hyvät mahdollisuudet lähiseudulla.

Työn perustana toimii säännöt ja lait, joiden lisäksi työtämme ohjaa vahva arvopohja. Yksikön toimintaa ohjaavat lait: Lapsen oikeuksien sopimus, Lastensuojelulaki, Sosiaalihuoltolaki, Valvontalaki, Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa.

Familiarissa on käynnistetty vuonna 2023 Elinvoimaiset työyhteisöt työskentely, jossa työryhmistä nostettiin sekä työyhteisön että asiakastyön hyveitä. Pähkinärinteessä hyveiksi valikoitui: avoimuus, luotettavuus, kunnioitus ja turvallisuus. Valikoidut hyveet koskevat niin työyhteisöä kuin asiakastyötäkin ja näkyvät vahvasti Pähkinärinteen toiminnassa.

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.

Päähkinärinteessä yksikönjohtaja seuraa puitesopimusten/lapsikohtaisten sopimusten toteutumista. Familiarin tavoitteena on ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset, kertoa heille ymmärrettävästi ja yksiselitteisesti, miten voimme näihin tarpeisiin vastata ja toimittaa se mitä on luvattu ja sovittu. Laadulla tarkoitetaan palvelujen saatavuutta ja tuloksellisuutta. Laatu näkyy ennen kaikkea asiakas- ja työntekijätyytyväisyytenä. Familiarin laatujärjestelmä antaa toiminnalle selkeät mallit ja rajat, joiden puitteissa toimiessa henkilökohtaiset suoritukset kanavoituvat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaidemme hyödyksi. Lainsäädännön vaatimukset, viranomaisohjeet, laatusuosituksiset sekä eettisten periaatteiden velvoitteet otetaan huomioon toiminnassa. Valvontaviranomaisten, kuten Valviran, antama ohjaus ja päätökset huomioidaan aktiivisesti omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti. Tämä varmistaa, että toimintamme on aina ajan tasalla ja vastaa viranomaisten asettamia vaatimuksia. Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, ja se syntyy yhteistyöllä, hyvien kokemusten ja käytänteiden jakamisella. Henkilöstölle tehdään vuosittain henkilöstötutkimus, jonka pohjalta laaditaan työyhteisön kehittämissuunnitelma. Suunnitelmaa ja sen edistymistä seurataan säännöllisesti vuoden aikana.

Laadun toteutumista seurataan mittarein. Mittareita ovat lasten kanssa tehtävät toimintakyky mittarit, asiakaskokemuskyselyt ja kuukausikoosteet. Lasten läheisille tehdään myös asiakastyytyväisyyskyselyjä. Lasten sijoittaville hyvinvointialueille lähetetään säännöllisesti tyytyväisyyskyselyjä, samoin lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille.

Päähkinärinteessä on laadittuna valvontalain 27§ mukainen kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman avulla pyritään tunnistamaan ja ehkäisemään epäkohdat ja muuttamaan toimintaa nopeasti tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja toimintaa kehitetään seurantahavaintojen perusteella. Havainnot ja kehittämissuunnitelmat julkaistaan yksiköiden nettisivuilla kvartaaleittain. Seurattavia kohteita ovat: kuukausittaisesta omavalvontakyselystä nousevat kehittämiskohteet, poikkeamien perusteella tehtävät kehittämistoimet, kokemuksellinen laatu sekä palautteet omavalvonta- auditointi, ohjaus- ja valvontakäynneiltä. Kuukausittain omavalvontaa tehdään omavalvonnan

kuukausiseurannan avulla. Tässä selvitetään kuukauden ajalta yksikön toimintaa ja mikäli huomioitavaa herää, laaditaan toimintasuunnitelma asian korjaamiseksi. Seurattavia asioita ovat mm. hoito- ja kasvatus, rajoitustoimenpiteiden lainmukaisuus, turvallisuus, lääkehoito, toimitilat sekä poikkeamat. Kuukausiseurannan huomioidaan kuukausittaisiin työryhmäpäiviin yhdessä henkilökunnan käsiteltäväksi. Lisäksi ne käsitellään palvelujohtajan kanssa.

Vuosittain tehdään myös omavalvonnan laajempi kysely, jossa käsitellään seuraavia teemoja: liiketoiminnan tulokset, tyytyväisyyskyselyjen tulokset, auditointien tulokset, toiminnan painopistealueet, toiminnan poikkeamat.

Osana omavalvontaa yksiköissä tehdään sisäisiä auditointeja vuosittain sekä myös satunnaisesti ulkoisia auditointeja. Osana omavalvontaa jokainen henkilökunnan jäsen tekee omavalvontaa ja poikkeamia havaitessaan hän laatii poikkeamailmoituksen, joka käsitellään poikkeaman vakavuudesta riippuen viimeistään 3 vuorokauden sisällä ilmoituksesta. Yksikönjohtaja kerää poikkeamat vähintään ja käy ne läpi. Poikkeamat käsitellään kuukausittain yhteisesti työryhmäpäivässä ja pohditaan toimenpiteitä, joilla jatkossa voidaan vastaavilta tilanteilta välttyä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi, myös ylemmän johdon kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Jokainen yksikönjohtaja käy kvartaaleittain oman palvelujohtajansa kanssa läpi yksikön laadun toteutumista ennalta ilmoitettujen teemojen perusteella.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Hän on läsnä yksikön arjessa, havainnoi ja seuraa toimintaa ja on tietoinen yksikkönsä tilanteesta kuulumisineen ja vastaa yksikkönsä liittyvistä asioista kokonaisvaltaisesti. Yksikön johtajan tukena toimii Familiarin alueellinen palvelujohtaja, jolta saa ohjausta ja apua haastavissa tilanteissa. Palvelujohtaja arvioi kvartaaleittain yhdessä yksikön johtajan kanssa yksikön omavalvontaa ja laadullisten tekijöiden toteutumista. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Turvallisuudesta vastaa turvallisuusvastaava ja lääkeshoidosta nimetty sairaanhoitaja. Pähkinärinteen turvallisuusvastaavana toimii Niina Seppälä ja Lääkehoidon vastaavana Sanna Leino.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaat ohjautuvat yksikköön yleensä hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta perustuen siellä tehtyyn palvelupyyntöön. Yksikön johtajan vastaanottaessa paikkakyselyn, hän tekee esitietojen pohjalta arviointia lapsen soveltuvuudesta

yksikköömme huomioiden sijoitettavan lapsen tausta ja tilanne, yksikön profiili, osaaminen ja nykyinen lapsiryhmämme. Tähän arviointiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan myös työryhmä. Mikäli lapsen sijoitusta lähdetään toteuttamaan, niin yleensä lapsen, huoltajien ja vastuusosiaalityöntekijän on mahdollista käydä tutustumassa yksikköön ihmisineen sekä palvelun sisältöön.

Sijoituksen alussa asiakassuunnitelmaneuvoittelussa laaditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma on virallinen asiakirja, jossa käydään läpi nykytilannetta sekä palveluntarvetta, että sijoituksen tavoitteita. Asiakassuunnitelmaan kirjataan sijoituksen tavoitteet ja suunniteltu kesto, tukitoimet ja keinot sekä sovitaan yhteydenpidosta läheisiin. Asiakassuunnitelman pohjalta ja sitä tukemaan laaditaan erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma.

Pähkinärinteessä hoito- ja kasvatussuunnitelma pyritään tekemään mahdollisimman pian lapsen muuttaessa Pähkinärinteeseen. Suunnitelman laatimiseen osallistuu yleensä lapsi itse, huoltaja, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Pähkinärinteen ohjaaja. Näin saadaan kaikkien lapsen asioissa mukana olevien näkemys hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjaksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, aina tarpeen mukaan, mutta vähintään kuuden kuukauden välein. Pähkinärinteessä omaohjaajat tekevät ja päivittävät hoito- ja kasvatussuunnitelmat yhdessä lapsen, huoltajien sekä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa ja kirjataan ylös suunnitelmiin niiden päivitysten yhteydessä. Omaohjaajat kirjaavat kuukausittain koosteen, jossa käydään läpi sijoitetun lapsen kuukautta. Jokaiselle kuukaudelle asetetaan tavoitteet ja kirjataan ylös, miten on työskennelty tavoitteen toteutumiseksi, sekä arvioidaan tavoitteen toteutumista. Pähkinärinteessä tehdään tiivistä omaohjaajatyötä. Omaohjaajatyö on säännöllistä ja tavoitteellista perustuen asiakassuunnitelmaan. Omaohjaaja-ajat on suunniteltu yksilöllisesti, mutta jokaiselle lapselle on suunniteltu omaohjaaja aikaa viikoittain. Pähkinärinteessä omaohjaajat vastaavat suunnitelmien laatimisesta, yksikönjohtaja käy suunnitelmat läpi ja varmistaa että niihin on kirjattu sovitut asiat ja työskentely tapahtuu niiden mukaisesti. Kuukausittain järjestettävässä henkilökunnan työryhmäpäivässä käydään yhteisesti läpi hoito- ja kasvatustyötä, sekä menneitä että tulevia suunnitelmia ja tavoitteita. Kuukausittaisessa omavalvontaseurannassa tarkistetaan ja varmistetaan asiakirjojen ajantasaisuus.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Pähkinärinteessä kohdataan asiakkaat kunnioittavasti ja arvostavasti. Tasa-arvoista ja oikeudenmukaista kohtelua pidetään erittäin tärkeänä. Kohtaaminen tarkoittaa Pähkinärinteessä aitoa läsnäoloa ja lapsen kuulemistä ja näkemistä.

Pähkinärinteessä pyritään avoimeen keskustelukulttuuriin ja myös lapsille ja heidän huoltajilleen kerrotaan heidän mahdollisuudestaan antaa palautetta ja esittää toiveita Pähkinärinteen toiminnasta. Asioista keskustellaan yhdessä ja mikäli joku kokee, ettei Pähkinärinteen kanssa löydy yhteistä ymmärrystä, pyydetään sosiaalityöntekijä mukaan ratkaisun saamiseksi.

Pähkinärinteessä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden hyvään kohteluun, jos asiakkaat kokevat loukkaavaa tai epäasiallista kohtelua, asia selvitetään ja siihen reagoidaan asian vaatimalla tavalla. Kaikki lapsen kohtaamat epäkohdat tai vaaratilanteet käydään läpi hänen kanssaan, joko omaohjaajien tai paikalla olevan henkilökunnan toimesta, riippuen tilanteen vakavuudesta. Ristiriita tilanteissa on mahdollista olla myös yhteydessä aluehallintovirastoon tai kunnan omaa sosiaaliamieheen. Yhteystiedot löytyvät netistä, omavalvontasuunnitelmasta sekä hyvän kohtelun suunnitelmasta. Tarvittaessa ohjaajat auttavat asiassa. Mikäli lapsi tai hänen huoltajansa on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muistutus suoraan yksikönjohtajalle tai sosiaalityöntekijälle. Muistutukset käsitellään viipymättä, viimeistään viikon sisällä.

Asiallisen kohtelun varmistamme sillä, että henkilökuntamme noudattaa sosiaalialan lakeja ja toiminta on sen mukaista. Mikäli on havaittavissa epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi. Henkilökunnan on velvollisuus kertoa lapselle, että hänellä on oikeus olla yhteydessä vastuusosiaalityöntekijäänsä aina, myös mikäli kokee epäoikeudenmukaisuutta. Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan lapselle valitusoikeuden mahdollisuudesta sekä opastamaan häntä sen tekemisessä. Lasta voi ohjata kääntymään myös yksikön johtajan puoleen, jonka velvollisuus on selvittää asiaa sekä lapsen että ohjaajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyä työnjohdollisiin toimiin, mikäli ohjaaja kohtelisi lasta epäoikeudenmukaisesti. Vakavissa tilanteissa ohjataan lasta myös rikosilmoituksen tekemisessä. Näistä tilanteista tehdään myös omavalvonnan mukaiset epäkohtailmoitukset.

Mikäli lasten keskuudessa on epäasiallista käytöstä, tilanteet käydään lasten kanssa läpi ja pyritään pääsemään sovintoon. Aikuiset toimivat tilanteissa sovittelijoina. Tarvittaessa otetaan sosiaalityöntekijä ja huoltajat mukaan keskusteluun ja tilanteiden selvittelyyn. Mikäli asiakkaiden keskinäinen tilanne täyttää rikoksen tunnusmerkit, on joko yksikön työntekijä tai lapsen vastuusosiaalityöntekijä yhteydessä poliisiin rikosilmoituksen osalta.

Jokaisella lapsella on kaksi omaohjaajaa, joiden tehtävänä on erityisesti huolehtia lapsen asioista. Omaohjaajat ovat päävastuussa lapsen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Tiiviin omaohjaajatyön tarkoituksena on saada luotua lämmin ja toimiva vuorovaikutussuhde. Omaohjaajat pitävät huolen siitä, että lapsen kanssa työskentely on sijoituksen tavoitteiden mukaista. Omaohjaajan kuuluu myös lapsen asioihin liittyvät kirjalliset työt (kuukausikoosteet, hoito- ja kasvatussuunnitelmat,

erilaiset yhteenvedot sekä viikko ja omaohjaajatyön suunnitelmat), lapsen verkostoihin ja palavereihin osallistuminen, omaohjaaja keskustelut ja ajat sekä muu lapsen asioihin liittyvä työskentely ja tiedottaminen.

Pähkinärinteeseen on laadittu yhdessä lasten kanssa hyvän kohtelun suunnitelma. Lasten kanssa on tehty suunnitelmaa lasten kokousten yhteydessä. Siihen on koottu yhteen ajatuksia ja asioita Pähkinärinteestä ja arjesta täällä. Yhteisen työskentelyn jälkeen suunnitelma on käyty lasten kanssa läpi kahden kesken. Lapset ovat lukeneet valmiin suunnitelman ja samalla on vielä varmistettu, että suunnitelma on kirjoitettu siten, että kaikki ymmärtävät sen ja se pitää sisällään niitä asioita, joista on puhuttu. Suunnitelmaan on haluttu jokaisen lapsen ääni kuuluviin. Hyvän kohtelun suunnitelmassa on kirjattuna auki mitä on hyvä kohtelu, miten haluamme, että meitä kohdellaan. Millaista kohtelua halutaan muilta nuorilta ja aikuisilta. Hyvän kohtelun suunnitelmaan on koottu arjen sisältöä, Pähkinärinteen käytänteitä, lasten oikeuksia sekä toiminnan taustalla olevia lakeja ja säädöksiä.

Pähkinärinteessä lapset saavat käyttöönsä viikko- tai kuukausirahan.

Lapset saavat itse päättää miten rahansa käyttävät, mutta ohjaajat käyvät heidän kanssaan kasvatuksellista keskustelua rahankäytöstä, säästämisestä ja budjetoinnista.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Pähkinärinteessä lapsen itsemääräämisoikeus toteutuu koko sijoituksen ajan. Sijoituksen alkaessa lapsen kanssa käydään läpi hänen oikeutensa sijaishuollossa. Lapselle kerrotaan, että hänellä on oikeus tulla kuulluksi kaikissa häntä koskevissa asioissa ja saada näihin perustelut. Lisäksi kerrotaan, että hänellä on oikeus myös osallistua omien asioiden päätöksentekoon ikätaso huomioiden. Lasta kuunnellaan ja yhdessä hänen kanssaan suunnitellaan hoitoa ja kasvatusta. Lapsen toiveita kuullaan ja huomioidaan kaikissa tilanteissa, joissa se on mahdollista ja kasvua ja kehitystä tukevaa.

Lapsen sijoituksen alussa lapsia tuetaan löytämään oma paikkansa yhteisössä ja heille tuodaan esiin, että jokaisella on oikeus tuoda esiin omat mielipiteensä. Lapsia kasvatetaan myös kunnioittamaan muiden toiveita ja mielipiteitä. Pähkinärinteessä kaikki lapset kohdataan yksilöinä, jonka johdosta jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeensa. Pähkinärinteessä kaikille lapsille tehdään oma viikko-ohjelma, jossa on huomioitu jokaisen yksilölliset asiat.

Pähkinärinteessä lapsille pidetään kerran viikossa lastenkokous, jossa jokaisella lapsella on mahdollisuus esittää asioita, joista haluaa keskustella. Heillä on samalla mahdollisuus esittää toiveita esim. yhteisestä toiminnasta, toive ruuista ym. Yleisissä tiloissa on myös lapsille tarkoitettu palautelaatikko, jonne voi nimettömänä laittaa aiheita lastenkokoukseen. Lasten osallisuutta vahvistetaan

myös tekemällä kaikille lapsille asiakastytyväisyyskysely neljä kertaa vuodessa. Saatujen vastausten pohjalta yhdessä lasten ja aikuisten kanssa käydään tulokset läpi ja sovitaan mahdollisista toimenpiteistä ja tehdään lasten kehittämissuunnitelma. Kaikilla Pähkinärinteeseen lapsilla on kaksi omaohjaajaa, jotka pääsääntöisesti vastaavat lapsen asioista. Heidän tehtävänä on myös varmistaa, että lapsen toiveet ja ajatukset tulevat kuulluksi.

Pähkinärinteessä panostetaan tilanteiden ennakointiin ja kaikki tilanteet pyritään hoitamaan puhumalla. Pähkinärinteessä käytetään rajoitustoimenpiteitä todella vähän, mutta jos joskus tulee tilanne, että lapsen itsemääräämisoikeuteen joudutaan puuttumaan rajoitustoimenpiteillä. Rajoitustoimenpiteisiin turvautuminen on viimesijainen keino, ja sen tarpeellisuutta arvioidaan tarkasti. Henkilökunta tuntee rajoitustoimenpiteitä koskevan lainsäädännön ja menettelyt. Henkilökunnan osaamista varmistetaan rajoitustoimenpiteisiin liittyvillä koulutuksilla. Rajoituspäätöksen tekee yksikönjohtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva ohjaaja, silloin kun delegoiminen on mahdollista. Rajoitustoimenpiteistä on tehty lista, josta jokainen työntekijä voi katsoa mitä rajoituspäätöksiä he voivat tehdä. Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina virallinen päätös. Päätökseen kirjataan rajoitustoimenpiteen kuvaus, toimenpiteen perustelut, kesto, toimenpiteestä päättäneen, toteuttaneen ja läsnä olleiden henkilöiden nimet, toimenpiteen mahdollisen vaikutus lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä miten lasta ja hänen huoltajaansa on kuultu ja heidän mielipiteensä asiasta. Mikäli rajoituksia joudutaan tekemään, ollaan yhteydessä aina huoltajaan sekä lapsen vastuusosiaalityöntekijään. Valituskelpoiset rajoituspäätökset lähetetään huoltajille aina todisteellisesti.

Mikäli lapsi haluaa tehdä valituksen valituskelpoisesta rajoituksesta, autetaan häntä. Pähkinärinteeseen on tehty myös yksikkökohtainen rajoitustoimenpide ohjeistus. Päätökset käydään aina läpi lapsen kanssa ja varmistetaan, että lapsi on ymmärtänyt päätöksen sisällön ja tietää oikeuksistaan. Päätökset lähetetään tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja muille sovituille tahoille. Jos tarvetta asiakassuunnitelman välittömään tarkistamiseen ilmenee, lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää informoidaan viipymättä. Mikäli Pähkinärinteessä tehdään rajoituksia, seurataan niiden vaikutusta lapseen koko rajoituksen ajan ja kaikista rajoitustoimista tehdään rajoituksen jälkeen arvio. Rajoitustoimenpiteiden arvio tehdään yhdessä lapsen kanssa heti, kun mahdollista. Sen avulla mietitään jälkikäteen rajoituksen tarpeenmukaisuutta, vaikuttavuutta ja vaihtoehtoisia toimintamalleja. Lapsen tilannetta arvioidaan päivittäin, onko rajoite tarpeellinen vai ei.

Arvioinnissa on käytävä lapsen kanssa läpi: rajoitukseen johtanutta tilannetta, rajoituksen käytön tarvetta ja perusteita rajoituksen toteuttamistapaa ja toimenpiteeseen osallistuneen henkilöstön toimintaa tilanteessa, rajoituksen vaikuttavuutta sekä muutoksenhakuoikeus ja oikeussuojakeinot. Tarvittaessa

lapsen tarvetta edunvalvojaan arvioidaan ja tuodaan esille lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

. Pähkinärinteessä kaikki rajoitustoimet käydään jälkikäteen läpi työryhmässä ja pohditaan, olisiko mahdollisia toimia, joilla voitaisiin rajoituksia välttää.

2.4 Muistutusten käsittely

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. Mikäli Pähkinärinteen toiminnasta tulee muistutus tai kantelu yksikön johtajalle, käsitellään se yhdessä työryhmän sekä palvelujohtajan kanssa mahdollisimman pian ja mietitään yhteisesti vastinetta ja toimia, miten toimintaa voidaan parantaa. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsitellevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää. Muistutukset toiminnasta ilmoitetaan aina myös lastensuojelupalveluiden johtajalle ja laatujohtajalle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot Natalia Salonen, Pähkinärinteen yksikön johtaja, 040 7139122, natalia.salonen@familiar.fi

Muistutusten käsittelystä vastaa yksikönjohtaja. Mikäli muistutuksia tulee, käydään ne läpi työryhmän kanssa noin kuukauden välein toteutuvissa työryhmäpalavereissa ja niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet ja linjaukset kirjataan ylös, jotta niitä voidaan myös jälkikäteen tarkastella. Epäkohtien korjaamiseksi tehdään suunnitelma, jonka toteuttamisen aikataulu sekä vastuut jaetaan selkeästi. Palvelujohtaja Petra Huhilo osallistuu muistutusten käsittelyyn ja toimenpiteiden suunnittelemiseen. Yksikönjohtaja ilmoittaa muistutuksen epäkohdista esimerkiksi hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle (esim. aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK) riippuen siitä, millaisesta muistutuksesta on kyse.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24§) määrittelee sosiaaliasiavastaavan tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Varsinais-Suomen hyvinvointialue:

sosiaaliasiavastaava@varha.fi Puh. 02 313 2399 Sosiaaliasiavastaavien puhelin aika Ma-Pe klo 10-12 & 13-15

Helsinki: Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta, +358931043355, ma-pe 09-11

Tarpeen vaatiessa lapsen asioissa haetaan edunvalvojaa. Edunvalvojan määrääminen huoltajan sijaiseksi (22 §). Lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa, jos on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa ja edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai muutoin lapsen edun turvaamiseksi. Hakemuksen edunvalvojan määräämiseksi voi tehdä holhustoimesta annetussa laissa (442/1999) tarkoitettu holhousviranomaisen, hyvinvointialue tai huoltaja itse. (8.7.2022/610). Edunvalvojan määrää tuomioistuin. Myös holhousviranomaisen voi määrätä edunvalvojan, jos huoltaja ja hyvinvointialue yhdessä sitä hakevat. Edunvalvojan määräämiseen sovelletaan, mitä holhustoimesta annetussa laissa tai muussa laissa säädetään sijaisen määräämisestä edunvalvojalle.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstömäärän määrittää lastensuojelulaki, jossa otetaan kantaa henkilöstömäärään ja -rakenteeseen sekä koulutustasoon. Pähkinärinteessä työskentelee vakituisesti kuusi ohjaajaa sekä yksikönjohtaja, joka osallistuu myös yksikön hoito- ja kasvatustyöhön. Pähkinärinteen henkilökunnasta tällä hetkellä yli 70%:lla on sosiaali- tai terveysalan AMK-tutkinto ja muilla perustutkinto. Kaikilla työntekijöillä on työkokemusta lastensuojelun sijaishuollosta yli 2 vuotta, usealla kokemusta on yli 10 vuotta. Pähkinärinteen henkilökunnasta osa on miehiä ja osa naisia. Tällä hetkellä kolmella työntekijällä on Nepsy – valmentaja koulutus. Pähkinärinteessä käytetään sijaisia tekemään lomia, satunnaisia sairauslomia sekä tarvittaessa kiireisissä päivissä, jotta kaikki arjen toiminnot saadaan hoidetuksi. Tärkeää on, että resurssit ovat riittävät ja jokainen lapsi saa tarvitsemansa huomion päivittäin. Sijaisia tarvittaessa käytetään aina koulutettua henkilökuntaa ja ensisijaisesti tuttuja sijaisia. Pähkinärinteellä on oma sijaislista, jonka työntekijät on perehdytetty Pähkinärinteen perehdytysohjelman mukaisesti. Yksikön johtaja tekee pääsääntöisesti töitä virka-aikana klo. 8-16, joka mahdollistaa hyvin lähiesimiestyön.

Pähkinärinteen henkilöstöllä on vahva ammattitaito sekä pitkä työkokemus. Moniammatillinen henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, sairaanhoitajista, sosionomeista ja lähihoitajista. Yksikönjohtaja suunnittelee henkilöstömitoitusta vastaamaan vaadittua määrää ja rakennetta. Yksikönjohtaja vastaa toiminnan kokonaisuudesta. Työntekijöiden tausta ja koulutus tarkastetaan (tutkintotodistukset ja työhistoria). Ennen työsovimuksen

allekirjoittamista jokaisen vakituisen työntekijän on esitettävä rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 6§) yksikönjohtajalle. Pidempiaikaisten sijaisten on myös esitettävä rikosrekisteriote. Kaikki työntekijät haastatellaan ja varmistetaan, että heidän ammattioikeutensa löytyy Julkiterhikistä. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota edellisten lisäksi siihen, että hakija on sopiva tehtävään ja arvot vastaavat sekä yksikön että Familiarin arvoja.

Familiar Oy:llä on perehdyttämisohjelma sähköisessä Moodle -oppimisympäristössä. Kaikki vakituiset työntekijät suorittavat sähköisen perehdytysohjelman työsuhteensa ensimmäisten kuukausien aikana. Perehtymisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa toiminnan ja tavat, ihmiset ja työhön liittyvät odotukset. Yksikössä esihenkilö vastaa siitä, että perehtymisessä on käytävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla. Perehdyttäjä opastaa, kertaa ja tarkistaa oppimisen. Vastuu perehtymisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Familiar kouluttaa henkilöstöään tasaisin väliajoin henkilökoulutuksin sekä verkkokoulutuksin. Koulutukset suunnitellaan vastaamaan yksikön tarpeita. Yksikön teoreettisen viitekehyksen mukaista kouluttautumista järjestetään säännöllisesti. Jokainen työntekijä suorittaa työsuhteen alkuvaiheessa mapa -koulutuksen. Lisäksi vakituisilla työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi sekä ensiapuosaamista päivitetään säännöllisesti. Pähkinärinteessä on työnhajausta säännöllisesti.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti monipuolisin keinoin. Yksikönjohtaja seuraa aktiivisesti henkilöstön työskentelyä päivittäisessä arjessa ja osallistuu säännöllisesti työnhajukseen. Osaamista ja asianmukaisuutta arvioidaan myös kehityskeskusteluissa, sisäisissä auditoinneissa sekä asiakkailta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen perusteella. Lisäksi poikkeamajärjestelmän kautta ilmoitetut vaara- ja haittatapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet toimivat tärkeänä tietolähteenä työskentelyn laadun ja asianmukaisuuden seurannassa. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi. Yksikönjohtaja tai palvelujohtaja käy tilanteen läpi työntekijän kanssa, antaa tarvittaessa lisäohjausta ja tukea, ja varmistaa, että korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta tai tehostettua perehdytystä. Vakavammissa tapauksissa noudatetaan Mehiläisen sisäisiä menettelytapoja ja työsuhteeseen liittyviä ohjeistuksia. Kaikista korjaavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjaukset ja niiden vaikuttavuutta seurataan.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakastyössä tarvittavan resurssin riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti. Hyvällä työvuorosunnittelulla sekä vakituisilla sijaisilla varmistetaan henkilökunnan mitoitus. Familiarissa on käytössä PoweBI-järjestelmä, joka seuraa henkilöstömitoituksen toteutumista. Lisäksi päivittäin esihenkilöt ja henkilöstö kiinnittävät huomiota yksikössä olevan henkilöstön määrään ja mikäli havaitaan puutteita, tilanne korjataan mahdollisimman pian. Sijaisia käytetään tarpeen mukaisesti sekä henkilökunnan sairas- ja vuosilomien tuuraajina. Lisäksi henkilökunnan palaveripäivien ja koulutusten aikana yksikössä työskentelee sijaisia. Sijaisilta edellytetään sosiaali- ja terveystieteiden koulutusta tai he ovat alan opiskelijoita, joilla on riittävä osaaminen. Opiskelijoilta tarkistetaan koulusta saatava todistus. Työsuhteessa olevien opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti seuraavasti: Jokaiselle opiskelijalle nimetään vastuullinen ohjaaja yksikön vakituisesta henkilökunnasta, joka vastaa opiskelijan päivittäisestä ohjauksesta ja tukee hänen ammatillista kehittymistään. Yksikönjohtaja vastaa opiskelijoiden yleisestä johdosta ja varmistaa, että heidän työtehtävänsä vastaavat heidän osaamistasoaan ja koulutustaan. Opiskelijoiden työtä valvotaan aktiivisesti ja säännöllisesti osana yksikön laadunhallintaa. Mikäli opiskelijan osaaminen ei vielä riitä itsenäiseen työskentelyyn, hän työskentelee aina kokeneemman työntekijän valvonnassa. Jos on välttämätöntä käyttää kouluttamatonta sijaista, ei hän työskentele yksin vuorossa. Sijaiset perehdytetään työhön samalla tavalla kuin vakituinen henkilökunta perehdytetään. Koulutuksen omaavilla sijaisilla on lääkeluvat kunnossa sekä hygieniapassi voimassa. Mikäli jonkun lapsen hoidon tarve näyttyy tavanomaista vaativampana, tehdään hyvinvointialueen kanssa suunnitelma lisäresurssin hyödyntämisestä. Yksikkö myös resursoi tarpeen mukaan yksittäisiin tilanteisiin jo ennakoivasti.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sijoitetun lapsen verkoston kanssa toimiminen kuuluu isona osana lapsen hoitoon ja kuntoutukseen. Lapsesta annetaan tietoja niille toimijoille, joille tiedot ovat oleellisia heidän toimintaansa varten. Jos asia on epäselvä, konsultoidaan lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää tai keskustellaan lapsen huoltajien kanssa, voidaanko tietoa luovuttaa. Lapsikohtaisesta yhteydenpidosta eri toimijoiden kanssa vastaa ensisijaisesti omaohjaajat, mutta myös muu henkilöstö. Yhteistyötä tehdään sekä terveydenhuollon että koulutoimen kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Pähkinärinne on yhdessä tasossa oleva omakotitalo ihanteellisella sijainnilla luonnon keskellä. Taloa ympäröi iso piha. Tiloista on annettu positiivista palautetta ja ne on nähty viihtyisinä. Jokaisella lapsella on puitesopimusten vaateet täyttävät huoneet, joiden sisustamiseen lapset saavat itse osallistua. Huoneissa on valmiiksi

sänky, vaatekaappi, pöytä, tuoli ja pieni lipasto. Lapsi voi halutessaan lukita oman huoneensa oven.

Pähkinärinteiden toimitiloissa on kiinnitetty huomiota tilojen viihtyisyyteen, kodinomaisuuteen sekä turvallisuuteen. Pähkinärinteiden toimitilat on rakennettu lastensuojelua varten, jolloin jo suunnitteluvaiheessa on voitu kiinnittää erityistä huomiota tilojen toimivuuteen. Pähkinärinteessä kaikilla lapsilla on omat huoneet, jotka he ovat saaneet sisustaa oman mieltymyksensä mukaisesti. Lisäksi yhteiset tilat on pyritty tekemään mahdollisimman kodinomaisiksi ja viihtyisiksi. Yleiset tilat on suunniteltu niin, että niissä on mahdollisuus katsella televisiota, pelata pelejä ja viettää yhteistä aikaa. Ohjaajien toimistossa lapset käyvät ainoastaan yhdessä ohjaajan kanssa. Keittiö ja kodinhoitotilat on suunniteltu niin, että ne vastaavat niiden käyttötarvetta. Pähkinärinteessä on tehty remonttia syksyllä 2024, jolloin keittiö on uusittu kokonaan ja muiden tilojen ilmettä ja kalustusta on uusittu.

Yleiset tilat ovat kaikkien yhteisessä käytössä. Olohuoneesta löytyy mahdollisuus oleiluun ja esimerkiksi television katsomiseen. Olohuoneessa on takka, joka on talvisin ahkerassa käytössä. Olohuoneesta löytyy paljon pelejä ja askartelutarvikkeita sekä erillinen pöytäryhmä, jonka ääressä voi pelata ja viettää aikaa. Keittiössä ruokailuvälineet sekä ruuanlaittovälineet löytyvät keittiön kaapeista. Ruuanlaittoon käytettävistä puukoista (yms.) on tehty erillinen luettelo ja ne ovat lukkojen takana turvallisuus syistä. Pähkinärinteessä pyritään valmistamaan ruokaa yhdessä lasten kanssa ja tällöin lapsilla on mahdollisuus käyttää ruuanvalmistukseen tarvittavia välineitä ohjaajan valvonnan alla. Kaikilla ruuanlaittoon osallistuvilla henkilökunnan jäsenillä (kaikki vakituiset työntekijät sekä vakituisesti sijaisuuksia tekevät) on suoritettuna hygieniapassi.

Lasten omat huoneet ovat vain heidän käytössään. Lapsilla on sauna- ja pesutilat, sauna lämmitetään lapsen sitä halutessa. Lasten käytössä on kolme wc:tä.

Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan yksilöllisesti. Sijainti tarjoaa loistavat puitteet ulkoilulle ja liikkumiselle yksikön ympäristössä. Pihapiirissä on paljon tilaa, iso terassi, nuotiopaikka, hiekkalaatikko sekä pihapelejä. Ympäröivä luonto tarjoaa mahdollisuuden marjojen ja sienten keräämiseen, pihasta löytyy lisäksi kasvatustarvikkeita, joihin keuhaisin voidaan kylvää esimerkiksi porkkanaa. Lapsia tuetaan myös yksikön ulkopuoliseen harrastamiseen.

Yksikössä on käytössä kaksi henkilöautoa, joilla henkilökunta voi kuljettaa lapsia esimerkiksi kouluun tai harrastuksiin. Molemmat autot huolletaan säännöllisesti ja katsastetaan normaalin katsastusaikataulun mukaisesti. Ohjaajat huolehtivat autojen huoltojen varaamisesta, katsastuksista ja renkaiden vaihdoista. Jokaisella työvuorossa olevalla työntekijällä on velvollisuus huolehtia auton asiallisesta

käytöstä, mahdollisten huomioiden/vikojen mukaan toimimisesta sekä esimerkiksi tankkaamisesta.

Yksikön kaikki työntekijät ovat suorittaneet/suorittavat työsuhteen alkuvaiheessa alkusammutus -koulutuksen. Kiinteistössä on sammutustarvikkeita, jotka on merkitty näkyvästi. Yksikölle on laadittu valmiussuunnitelma sekä palo- ja pelastussuunnitelma erillisille dokumenteille. Turvallisuusvastaavana Pähkinärinteessä toimii Niina Seppälä. Turvallisuusvastaava tekee sisäisen palotarkastuksen kuukausittain ja tuo tarvittaessa tärkeitä asioita kuukausittaisiin työryhmäpäiviin. Turvallisuusvastaava pitää turvallisuuskävelyt henkilökunnalle puolivuositain sekä toteuttaa poistumisharjoitukset. Yksikön lasten kanssa käydään keskustelua paloturvallisuudesta esim. sähkölaitteiden käyttämisen suhteen. Jokaisella vuorossa olevalla henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus valvoa tilojen turvallisuutta ja siisteyttä. Mikäli työvuorossa oleva henkilökunta havaitsee puutteita tiloissa, hänen velvollisuutensa on toimia asian korjaamiseksi. Puutteesta riippuen työntekijä voi itse toimia, ilmoittaa asiasta yksikönjohtajalle tai varata huollon. Hän voi laatia tilanteesta myös poikkeamailmoituksen. Pähkinärinteeseen on laadittu erillinen siivoussuunnitelma, jota työvuorossa oleva henkilökunta seuraa. Kaikki lapset siivoavat omat huoneensa, heidän on aina mahdollista saada siivoukseen apua henkilökunnalta. Siivouspäivät ovat keskiviikkoisin ja sunnuntaisin.

Viimeisin palotarkastus yksikössä suoritettu: 16.03.2023

Viimeisin terveystarkastus yksikössä suoritettu: 15.12.2023

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pähkinärinteessä ei ole kulunvalvontaa, mutta oviin on asennettu hälytyslaitteet, jotka kytketään yö aikana päälle lisäämään turvallisuutta. Pähkinärinteessä on palo- ja hälytysjärjestelmä, jonka vartioinnista on tehty sopimus Securitaksen kanssa. Kaikki palo, häkä tai hätä hälytykset menevät suoraan Securitakselle sekä hälyttävät yksikössä. Henkilökunnalla on aina työvuorossa ollessaan mukana hälytinnappi tai kännykkä, josta hälytyksen voi tehdä. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa Ajax-järjestelmän ylläpito sekä kutsuihin vastaa Securitas. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaavat: Miika Malm, miika.malm@securitas.fi, Jyrki Savinko, jyrki.savinko@securitas.fi

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Yksikössä käytössä on mm. seuraavat lääkinälliset laitteet: kuumemittari, verenpainemittari, alkometri, huumeseulat ja ensiapulaukku. Laastareita, raskaustestejä, henkilösuojaimia ym. lääkinällisiä laitteita hankimme aina tarpeen mukaan. Lääkinällisistä laitteista vastaa lääkehoitovastaava. Jokaisen laitteen käyttöohjeet säilytetään laitteen yhteydessä. Jokaisen työntekijän kanssa käydään laitteiden käyttö läpi perehdytyksen yhteydessä ja uuden laitteen kohdalla. Laitteet kalibroidaan tai

uusitaan säännöllisesti. Terveystieteiden hankinnoista, lääketieteellisistä laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Sanna Leino, sanna.leino@familiar.fi

Lääketieteellisten laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanneilmoituksista huolehditaan lain lääketieteellisistä laitteista (719/2021) 32–34 §:n, Fimean määräyksen (1/2023) "Lääketieteellisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" ja ohjeen "Vaaratilanteessa olleen lääketieteellisen laitteen käsittelystä" sekä STM:n oppaan (2024:3) "Lääketieteellisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen" mukaisesti. Kaikki havaitut lääketieteellisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanteet tai epäkohdat ilmoitetaan välittömästi yksikön lääkehoitovastaavalle ja yksikönjohtajalle. Vaaratilanneilmoitus tehdään Mehiläisen sisäisen poikkeamajärjestelmän kautta, jonne kirjataan yksityiskohtaisesti tapahtunut, siihen liittyvät olosuhteet ja mahdolliset seuraukset. Laitteen käsittelyssä noudatetaan Fimean ohjeistusta vaaratilanteessa olleen laitteen osalta. Lääkehoitovastaava vastaa ilmoituksen jatkokäsittelystä ja tarvittaessa ilmoituksen tekemisestä Fimealle. Henkilöstön osaamista lääketieteellisten laitteiden turvalliseen käyttöön ja vaaratilanteiden tunnistamiseen varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla ja perehdytyksellä.

Yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma, mihin on kuvattu toimintaohjeet eri poikkeustilanteiden varalle.

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon Kanta yhteensopiva. Perehtymiseen kuuluu Nappula-järjestelmän asianmukaiseen käyttöön tutustuminen, sekä käytön opetteleminen. Lisäksi asiasta käydään keskustelua säännöllisesti työryhmäpäivissä.

Rekisterinpitäjänä toimivat sijoittavat hyvinvointialueet, joille asiakkaan dokumentaatio toimitetaan arkistoitavaksi viimeistään 3 kk asiakkuuden päättymisen jälkeen.

Mehiläisen tietoturva on rakennettu korkeaksi hyödyntäen verkkoyhteyksiä, salauksia, käyttäjätunnistusta, sovelluksia ja osaamista. Se perustuu asiakastietolakiin (784/2021, päivitetty 703/2023) ja THL:n määräyksiin (3/2021, päivitetty 3/2024). Tämä konsernitasoinen tietoturvasuunnitelma ohjaa kaikkien yksiköiden toimintaa, kattaen Mehiläinen-konsernin ammattilaiset ja tietojärjestelmät. Julkisen järjestämistä vastuu alaisissa sosiaali- ja terveystieteellisissä noudatetaan palvelunjärjestäjän tietoturvasuunnitelmaa Mehiläisen suunnitelman ohella. Ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti Mehiläisen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin.

Mehiläisen tietoturvasuunnitelmasta ja sen vuosittaisesta päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Tietosuoja- ja tietoturvallisuuden ohjausryhmä seuraa suunnitelman ja omavalvonnan toteutumista, tietoturvan kokonaistilannetta ja merkittäviä poikkeamia. Ohjausryhmä varmistaa vaatimustenmukaisuuden ja tekee päätöksiä, sekä valmistelee ylimmän johdon hyväksymän tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikan, johon on kuvattu tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät roolit ja vastuut sekä tavoitteet ja raamit tietoturvallisuuden hallinnalle ja toteuttamiselle.

Turvallisuudesta huolehtiminen on osa yrityksen johdon ja koko henkilökunnan päivittäistä työtä. Mehiläinen on varautunut tietoturvahäiriöihin nykyaikaisin teknisin ratkaisuin, kuten palomurein, tunkeutumisen esto- ja virustorjuntaratkaisuin, ja sen tietoverkon tilaa monitoroi riippumaton palveluntarjoaja. Mahdollisista tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan Mehiläisen palautekanavaan, ja henkilötietojen tietoturvaloukkauksissa noudatetaan EU:n tietosuoja-asetuksen edellyttämiä raportointi- ja dokumentointijärjestelyjä. Vakavien poikkeamien jälkeen pidetään katselmointitilaisuuksia juurisyiden selvittämiseksi ja jatkuvan parantamisen varmistamiseksi. Väärinkäytöksistä voi ilmoittaa yhtiön WhistleBlowing-ilmoituskanavan kautta.

Henkilöstön tietosuojaosaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla ja perehdytyksellä, ja heitä ohjataan toimimaan suunnitelman mukaisesti. Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Turvallisuudesta huolehtiminen on osa yrityksen johdon ja koko henkilökunnan päivittäistä työtä sekä osa yrityksen liiketoimintaa. Ilmoitukset havaitusta tietoturvapoikkeamasta tulee tehdä Mehiläisen tarkoituksenmukaiseen palautekanavaan.

Mehiläisen omavalvontasuunnitelmat laaditaan palveluyksikkökohtaisesti. Mehiläisen yhtiöiden omavalvontaohjelmat ja omavalvontasuunnitelmat julkaistaan ja tiedot raportoidaan.

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

Avainten hallinnasta vastaa yksikönjohtaja. Lääkekaappiin on erilliset avaimet, kaappiin on pääsy vain lääkeluvan hallinnoijilla. Yksikössä on käytössä turvapainikkeet, joita jokaisen tulee pitää mukanaan vuoron aikana. Turvallisuusvastaava huolehtii turvapainikkeiden testaamisesta (kerran

kuukaudessa). Turvapainikkeet hälyttävät Securitaksen hälytyskeskukseen, josta yksikköön tulee hälytyksen tapahtuessa vartija.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma löytyy Faminetistä sekä toimistosta lääkekansioista. Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja hyväksytään vuosittain ja päivitetään aina säädösten, toiminnan tai lääkehoidon käytäntöjen ja olosuhteiden muuttuessa merkittävästi. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 4/2025. Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Sanna Leino. Jokainen vakituinen työntekijä on suorittanut koulutukseensa soveltuvat lääkeluvat, joiden mukaisesti hän osallistuu yksikön lääkehoitoon. Sosionomit (AMK) ovat suorittaneet 5 op:n edestä lääkehoidon opintoja. Terveystieteiden ammattihenkilöiden lupa on laajempi kuin sosiaali- tai kasvatustieteiden ammattihenkilöiden. Toimintayksikössä tarkastellaan tulleita poikkeamaraaportteja viikoittain, kuukausittain työryhmäpäivän yhteydessä ja yhdessä työryhmän kanssa mietitään toimenpiteitä poikkeamien vähentämiseksi ja toiminnan korjaamiseksi.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastyön kirjaamiseen Pähkinärinteessä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, jonne kaikki sosiaalihuollon asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Kaikki työntekijät saavat järjestelmään henkilökohtaiset tunnukset. Jokainen työntekijä perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin heti osana perehdytystä ja lisäksi kaikille on saatavilla kirjaamiseen verkkokoulutusta. Pähkinärinteessä on Familiarin oman kirjaamiskoulutuksen, lisäksi syksyn 2024 aikana kaikki työntekijät käyneet eOppiva ja Kansa-koulu 6 -hankeen mukaisen kirjaamiskoulutuksen.

Pähkinärinteessä pyritään aina huomioimaan asiakastietojen salassapito ja kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että kaikki tietoturva heikentävät tekijät on huomioitu. Mikäli kuitenkin tulee tilanne, jossa tietoturva on vaarantunut, tehdään siitä tietoturvapoikkeama. Pähkinärinteen jokainen työntekijä on myös suorittanut tietosuojatentin. Henkilökuntaa ohjataan tekemään tietosuojaan liittyvää omavalvontaa ja tarvittaessa poikkeamailmoituksia. Työntekijät perehdytetään kirjaamaan reaaliaikaisesti ja todenmukaisesti, arvioivaa kirjaamistapaa käyttäen. Kirjaukset tehdään työyhteisön sisäisessä verkossa varmistaen, että työympäristö on kirjaamishetkellä kirjaamiseen soveltuva. Henkilötiedot säilytetään salasanan tai lukkojen takana. Henkilötietoja sisältävät sähköpostit lähetetään salattuna. Pähkinärinteessä tunnustetaan roolinsa henkilötietojen käsittelijänä ja hyvinvointialueen roolin rekisterinpitäjänä asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä. Rekisterinpitäjän

oikeuksien toteutumisesta huolehditaan yksikön toiminnassa varmistamalla, että kaikki henkilötietojen käsittely tapahtuu hyvinvointialueen antamien ohjeiden ja sopimusten mukaisesti. Tämä sisältää muun muassa asiakastietojen kirjaamisen, säilyttämisen, luovuttamisen ja hävittämisen rekisterinpitäjän vaatimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Yksikkö sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen kanssa tehtyjä tietojenkäsittelysopimuksia ja varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja ohjeistus rekisterinpitäjän oikeuksien ja velvollisuuksien kunnioittamiseen. Mahdollisista tietoturvapoikkeamista ja -loukkauksista ilmoitetaan viipymättä rekisterinpitäjälle. Työntekijät perehdytetään päivittyvistä viranomais määräyksistä. Esihenkilö pitää työntekijöiden tiedot ajantasaisina. Harjoittelijat perehdytetään asiaan harjoittelun alkaessa. Harjoittelijat allekirjoittavat saaneensa tietoturvakoulutuksen. Täydennyskoulutuksesta vastaa esihenkilöt. Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Tietosuojaavasta nimi ja yhteystiedot: Mehiläisen tietosuojaavasta Kim Klemetti p. 045 672 8286, kim.klemetti@mehilainen.fi tietosuoja@mehilaine.fi Asiakasyhteydenotot vaihteen kautta puh. 0104140112 Yksikössä tietosuojasta vastaa yksikönjohtaja Natalia Salonen.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pähkinärinteessä pyritään aktiivisesti keräämään palautetta niin lapsilta, kuin heidän läheisiltään sekä yhteistyökumppaneilta, esimerkiksi lasten asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä. Toimintaa pyritään kehittämään saadun palautteen perusteella. Lapset vastaavat säännöllisin väliajoin asiakastytyväisyyskyselyyn, lasten kokouksissa lapset saavat puheenvuoron viikoittain, arjessa lapsilla on mahdollista antaa palautetta niin ohjaajille kuin yksikönjohtajallekin. Lasten asiakastytyväisyys kyselyn pohjalta tehdään yhdessä lasten kanssa kehittämissuunnitelma. Vanhemmilta ja läheisiltä saamme palautetta asiakassuunnitelmanneuvottelujen ja palaverien lisäksi tapaamisten yhteydessä sekä viikoittaisissa soitoissa. Sosiaalityöntekijöiden kanssa teemme tiivistä yhteistyötä, ja palautetta saamme tapaamisten, keskustelujen, sähköpostin ja kyselyiden muodossa. Familiarilla toteutetaan kerran vuodessa henkilöstökysely. Tästä saatujen tulosten perusteella yksikköön laaditaan yleinen kehityssuunnitelma tavoitteineen ja toimenpiteineen yhdessä hoito- ja kasvatushenkilöstön kanssa ja sen tavoitteiden toteutumisista seurataan kuukausittaisissa tiimipäivissä kvartaaleittain. Lisäksi huomioimme mahdollisilta auditoinneilta, valvonta-, tarkastus- ja ohjauskäynneiltä tulleet palautteet suoran asiakaspalautteen lisäksi. Tavoitteena on jakaa avoimesti kaikki saatu palaute koko henkilöstölle ja huomioida saatu palaute toiminnan kehittämisessä ja laadun varmistamisessa.

Kaikki palautteet huomioidaan ja otetaan käsittelyyn työryhmäpäivissä, palautteet käydään läpi ja pohditaan onnistumisia ja kehitettäviä asioita niiden pohjalta.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Familiar Oy:n ja Pähkinärinteen riskienhallinta perustuu Mehiläisen riskien hallintapolitiikkaan, jolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Yrityksen on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Asiakasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti käyttäen periaatetta, jossa riskin suuruus määräytyy sen todennäköisyyden ja vaikutuksen tulona. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Yksikössä tehdään vuosittainen riskikartoitus yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä ja sovitaan toimenpiteet niiden vähentämiseksi. Riskien arviointi tehdään vuosittain laatuportti -järjestelmään sekä syksyisin operatiivisten riskien (toiminnan riskien) osalta Familiarin sisäiseen järjestelmään. Riskien seuranta tehdään koko ajan ja esille tulleita riskejä pyritään heti poistamaan. Seuranta tapahtuu työryhmäpäivissä, jolloin voidaan yhdessä koko henkilökunnan kanssa arvioida riskien suuruutta tai toimenpiteiden vaikutusta.

Tavoitteena on riskien tunnistaminen ja epäkohtien, tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen ja asiakasturvallisuuden vahvistaminen. Työnantaja huolehtii tarpeen vaatiessa työnjohdollisista toimista, mikäli asiakkaan kohtelussa havaitaan epäasiallista toimintaa. Kemikaaliriskejä arvioidaan kemikaaliluettelon sekä lääkehoidon riskejä lääkehoitosuunnitelman laatimisen /päivittämisen yhteydessä. Lisäksi yksikössä on mm. toimintasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, sekä siivous- ja ravintohuollon omavalvontasuunnitelmat. Kaikki aiemmin mainitut dokumentit ohjaavat ja tukevat toiminnan turvallisuutta ja laatua. Eri häiriötilanteisiin varautumista on kuvattu valmiussuunnitelmassa, jota päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Siihen on kirjattu toimintaohjeet eri riskitilanteiden varalle, kuten henkilöstöjärjestelyt, toimitilahaasteet tai tietoliikennekatkokset. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Riskien käsittelyyn kuuluu poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Poikkeamien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaiden ja tarvittaessa läheisten

kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun poikkeama käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset työryhmämuistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Yksikönjohtaja on vastuussa riskienhallinnasta yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa. Ohjaajat osallistuvat riskienhallintakyselyyn sekä omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa riskienhallintaan, osaamistasosta huolehditaan koulutuksin ja säännöllisin kertauksin. Näistä esimerkkeinä EA-koulutukset, Mapa - koulutukset, alkusammutuskoulutukset, poistumisharjoitukset sekä säännölliset turvallisuuskävelyt. Myös asiakasnäkökulma otetaan huomioon riskien tunnistamisessa. Lasten kanssa harjoitellaan mm. poistumistilanteita. Myös asiakashankinnassa pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan se, ettei asiakkaan toiseen asiakkaaseen kohdentavia riskejä syntyisi. Henkilöstö pyrkii ennakoimaan kaikki tilanteet mahdollisimman hyvin.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §) Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle) tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle (esim. yksikön 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, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (yksikön johtaja/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 omavalvonnallisoin toimin.

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.

Valvontaviranomaisten, kuten Valviran, antamat päätökset ja ohjaus huomioidaan välittömästi toiminnan kehittämisessä ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa. Viranomaisten tekemien tarkastusten ja ohjauksen käytien havainnot analysoidaan systemaattisesti ja niitä hyödynnetään omavalvontasuunnitelman päivittämisessä sekä toimintatapojen parantamisessa. Tämä varmistaa jatkuvan kehityksen ja lainmukaisuuden. Väärinkäytösten, epäkohtien tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonymisti. Epäkohtailmoitus esihenkilölle: Havaitessasi epäkohdan keskustele asiasta esihenkilösi kanssa. Tarkastelkaa asiaa mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan tai tietoonsa saaneista asioista, jotka eivät vastaa omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toimintaa. Ilmoituksen voi tehdä myös oman alueen palvelujohtajalle, mikäli esihenkilölle ei ole mahdollista ilmoitusta tehdä (poissaolo, estyneisyys tms. tekijä.)

Pähkinärinteessä on käytössä yhtiön oma Faminet toiminnanohjausjärjestelmä, jonne henkilökunta on myös velvollinen kirjaamaan huomaamansa epäkohdat ja riskitapahtumat.

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään heti alussa toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin käyttöön. Henkilökunta tiedottaa aina riskitapahtumista myös esimiestä. Mikäli lapset tai heidän omaisensa havaitsevat toiminnassa epäkohtia, kannustetaan heitä olemaan rohkeasti yhteydessä Pähkinärinteen henkilökuntaan tai tarvittaessa lapsen omaan sosiaalityöntekijään. Ilmoituksen voi tehdä vapaasti kirjallisesti, puhelimitse tai kasvokkain. Mikäli asia on kiireellinen, käsitellään se heti yksikön johtajan toimesta, muuten asia viedään työryhmäpäivään koko työryhmän pohdittavaksi. Lisäksi lapsilta, omaisilta, sosiaalityöntekijöiltä sekä yhteistyötahoilta kerätään säännöllisesti palautetta asiakastyytyväisyys kyselyiden avulla. Kyselyssä saadut tulokset käsitellään Pähkinärinteen henkilökunnan työryhmäpalaverissa ja käytäntöjä kehitetään säännöllisesti saadun palautteen pohjalta. Myös lapsia otetaan mukaan kehittämään heitä koskevia asioita.

Lounais-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka Postiosoite: PL 4, 13035 AVI, Käyntiosoite: Itsenäisyydenaukio 2, Turku kirjaamo.lounais@avi.fi, Puhelinvaihte: 0295 016 000 Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15. Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.lounais@avi.fi Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta. Työsuojelu: tyosuojelu.lounais@avi.fi Viestintä: viestintäpäällikkö tanja.railo@avi.fi Käytä suojattua sähköpostiyhteyttä, kun lähetät aineistoa, joka sisältää salassa pidettäviä tai muuten arkaluontoisia asioita.

Lupa- ja valvontaviraston kirjaamon yhteystiedot

Sähköposti: kirjaamo@lvv.fi

Lupa- ja valvontaviraston yleinen postiosoite

Lupa- ja valvontavirasto

PL 20

13035 LVV

Työsuojelun postiosoite

Lupa- ja valvontavirasto / Työsuojelu

PL 30

13035 LVV

Lautakuntien postiosoite

(Lautakunnan nimi)

PL 40

13035 LVV

Asiakaspalvelu

Sähköposti: asiakaspalvelu@lvv.fi

Sosiaali- ja terveysasiat soittamalla 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Ympäristöasiat soittamalla 0295 256 920 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Työsuojeluasiat soittamalla 0295 256 808 (maanantai–perjantai kello 9–15, rakennusalan neuvonta maanantai–perjantai kello 9–12)

Muut asiat soittamalla 0295 256 910 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Asiakirjojen vastaanotto ja yleisneuvonta auki arkisin kello 8–16.15.

Kulttuurikuja 1, 20800 Turku

Muutoksista tiedottaminen on yksikön johdon tehtävä. Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa kuukausipalaverissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa tai sähkö-postitse. Mikäli asia vaatii lapsille tiedottamista, käydään asia läpi jokaisen lapsen kanssa yksilöllisesti. Tarvittaessa vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille asia tiedotetaan joko puhelimitse tai sähköpostilla.

30 § Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta: Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi

ilmoitusvelvollisuudesta ohjeistetaan Faminetissä sekä sitä käydään läpi työryhmäpäivissä. Yhdessä pohditaan miksi ja miten tilanne on sattunut, olisiko sen voinut estää ja miten toimitaan jatkossa niin, että riskit voidaan ennakoida tai poikkeamat voidaan estää. Korjaavien toimenpiteiden seuranta näkyy heti, toiminnan muutoksella ja toiminnan muutoksen seurannalla. Kaikki tiedottaminen tapahtuu Faminetin kautta tai työryhmäpäivissä. Kiireellisissä tilanteissa henkilöstö voidaan kutsua koolle esimerkiksi Teams -tapaamiseen, jossa kaikkia tiedotetaan yhtäaikaaisesti. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman mukaisen epäkohtailmoituksen lisäksi Faminetissä työntekijä voi ja hänen tulee ilmoittaa seuraavista poikkeamista: väkivalta ja uhkatilanne, henkilöstön tapaturma, asiakkaan tapaturma, lääkehoidon poikkeama, Psykososiaalinen kuormitus, ruokahuollon poikkeama, tietoturvapoikkeama, palaute / kantelu / selvitys sekä ympäristöpoikkeama.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintaan Pähkinärinteessä kuuluu: riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen, riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskienhallinnan työnjako. Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti Pähkinärinteessä on käytössä systemaattiset vaara- ja haittatapahtumien sisäiset raportointikäytännöt, jotka varmistavat tiedonkulun johdolle ja tukevat jatkuvaa toiminnan kehittämistä.

Riskien tunnistaminen: Pähkinärinteessä tehdään vuosittain koko työryhmän kanssa riskien arviointia, jossa pohditaan Pähkinärinteen vaaranpaikkoja ja mietitään niihin yhdessä ratkaisuja. Työsuojelun riskejä arvioidaan itsearviointilla, johon osallistuu yksikön turvallisuusvastaavan kanssa koko 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. Riskienhallinta ja puuttuminen mahdollisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin ja riskitekijöihin on kaikkien työntekijöiden vastuulla. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikönjohtajalla.

Jokainen työntekijä perehdytetään turvallisuuskäytäntöihin perehdytysuunnitelman mukaisesti. Pähkinärinteen turvallisuusvastaavana toimii Niina Seppälä. Turvallisuusvastaava perehdyttää kaikki työntekijät sekä lapset ja nuoret talon

turvallisuuskäytäntöihin. Pähkinärinteelle on laadittu yksikön oma turvallisuussuunnitelma. Lisäksi turvallisuusvastaava järjestää vähintään puolenvuoden välein turvallisuuskävelyt yksikössä. Alkusammutus ja paloturvallisuuskoulutus järjestetään vähintään kahden vuoden välein ulkopuolisen kouluttajan toimesta. Poistumisharjoitukset järjestetään säännöllisesti myös lapsille.

Yksikönjohtaja kerää poikkeamat vähintään kuukausittain ja käy ne läpi. Poikkeamat käsitellään yhteisesti työryhmäpäivässä ja pohditaan toimenpiteitä, joilla jatkossa voidaan vastaavilta tilanteilta välttyä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi, myös ylemmän johdon kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Pähkinärinteen kiinteistön rakennus vaiheessa on hyvin huomioitu käyttötarkoitus. Tilat ovat sopivat ja suunniteltu turvalliseksi ja toimiviksi. Poistumisreittien edustat ja yleiset tilat pidetään siisteinä ja vapaina ylimääräisistä tavaroista. Vaaralliset esineet ja aineet (esim. puukot, pesuaineet) säilytetään lukituissa kaapeissa. Sähkölaitteiden käyttöön perehdytään ennen käyttöönottoa ja käyttöohjeet säilytetään erillisessä kansiossa. Pähkinärinteen henkilökunta huolehtii pihan ja ulkotilojen siisteydestä ja kunnossapidosta. Talvisin pihan kunnossapito vaatii erityistä huomiota liukkauden vuoksi. Pihan ja pihatien tuomat riskit käydään läpi syksyisin. Pähkinärinteessä on kaksi ajoneuvoa, joiden huolloista, renkaiden vaihdoista huolehditaan säännöllisesti. Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan on huolehdittava ajoneuvojen turvallisuudesta ja on velvollinen ilmoittamaan, mikäli huomaa korjaustarpeita. Ohjaajien tehtävänä on suunnitella ja toteuttaa lasten kuljetuksia erityistä liikenneturvallisuutta noudattaen.

Jokainen Pähkinärinteessä työskentelevä perehdytetään tietosuojakäytäntöihin. Toimiston ovi pidetään aina lukittuna, asiakirjat ovat lukituissa kaapeissa toimistossa. Tietoturvan toteutuminen varmistetaan asianmukaisella avainten hallinnalla.

Lääkehoitovastaavana Pähkinärinteessä toimii sairaanhoitaja Sanna Leino, joka perehdyttää aina uudet työntekijät turvalliseen lääkehoitoon. Sanna laatii myös yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ja seuraa Pähkinärinteen lääkehoitoon liittyviä riskejä ja tarvittaessa ohjeistaa työryhmää.

Lapsia ohjataan ja opetetaan pitämään huolta ympäristöstä ja he vastaavat oman huoneensa siivouksesta aikuisen tuella. Jokaisella lapsella on myös pieni viikkokohtainen vastuualue, jonka siisteydestä hän huolehtii ikä- ja kehitystaso huomioiden. Lapsia ohjataan huolehtimaan ja ylläpitämään hyvää hygieniää. Lapsia muistutellaan käsienpesusta esimerkiksi ennen ruokailuja ja ruoanlaittoa sekä kannustetaan ja opastetaan pitämään huolta omasta henkilökohtaisesta hygieniastaan, kuten peseytymisestä riittävän usein sekä pyykkihuollon toteutumisesta. Yksikköön on laadittu erilliset ravintohuollon omavalvontasuunnitelma sekä siivoussuunnitelma. Hygieniayhdyshenkilönä toimii Natalia Salonen. Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa. Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Avelin puh 010 414

8502 Yksikön siivoussuunnitelmassa on huomioitu mahdolliset kemikaaliriskit, sinne on kirjattu ohjeet kemikaalien käyttöön sekä säilytykseen. Kemikaaleista on laadittu käyttöturvallisuustiedote kansio.

Pähkinärinteessä on turvallisuuskansio, johon on koottu turvallisuuteen liittyvät dokumentit. Riskien hallinnassa käytämme toiminnanohjausjärjestelmä faminettiä. Yksikössä on hälytinnapit ja -laitteet, joiden toimivuutta testataan kuukausittain. Hälyttimien käyttöön on laadittu toimintaohjeet, joiden mukaan toimitaan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja 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. Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

Vartiointi: Securitas

Työnohjaus: Jussi Sudenlehti

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Turvallisuusvastaava vastaa laatimisesta yhdessä yksikönjohtajan kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet Pähkinärinteen työntekijät. Yksikönjohtaja on kerännyt työntekijöiden ajatukset yhteen ja tehnyt selkeän kokonaisuuden. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja Natalia Salonen. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta huolehditaan päivittämällä sitä säännöllisesti, sekä kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Suunnitelmaa päivitettäessä huomioidaan asiakkailta, heidän läheisiltään, yhteistyökumppaneilta, viranomaisilta ja työntekijöiltä saatu palaute. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti esimerkiksi lasten kokouksissa, asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sekä erillisin kyselyin. Työntekijöiden vastuulla on ilmoittaa, mikäli havaitaan tarve päivittää omavalvontasuunnitelmaa. Esihenkilö tarkastaa/seuraa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on sekä sähköisessä muodossa että paperiversiona lastensuojelulaitoksen yleisissä tiloissa. Asiakkaat, asiakkaiden omaiset sekä muut yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet pääsevät tutustumaan suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on julkaistu myös yksikön omilla verkkosivuilla, mistä kuka tahansa pääsee sen lukemaan. Suunnitelma löytyy myös Socfinderista ja yksikön Faminet-sivuilta.

Omavalvonnan toteutuminen on kuvattuna aiemmissa osiossa eli seuranta on jatkuvaa ja kaikille kuuluvaa, ja päivitys tehdään vähintään vuosittain, mutta aina tarpeen mukaan. Koonti omavalvonnan seurantahavainnoista ja tehdyt muutostoimenpiteet julkaistaan kvartaaleittain yksikön verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: 16.1.2026

Allekirjoitus: Natalia Salonen

Natalia Salonen

Liite

Hyvinvointialueet ja niihin kuuluvat kunnat

• Etelä-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Imatran, Lappeenrannan, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren kunnista.

- Heli Tiusanen, potilas- ja sosiaaliasiavastaava puh. 044 748 5306
- Taija Kuokkanen, potilas ja sosiaaliasiavastaava puh. 050 555 8553
- Ei erillistä puhelinaikaa. Sähköpostiosoite on muotoa sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

• Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alajärven, Alavuden, Evijärven, Ilmajoen, Isojoen, Isonkyrön, Karijoen, Kauhajoen, Kauhavan, Kuortaneen, Kurikan, Lappajärven, Lapuan, Seinäjoen, Soinin, Teuvan, Vimpelin ja Ähtärin kunnista.

- Taina Holappa, Sosiaaliasiavastaava, YTM
- Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihte).

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

Sosiaali- ja potilasasiamies, Etelä-Savon hyvinvointialue

- Miia Brunou, Matkapuhelin:044 3512 818
- Anna-Liisa Valkama, Matkapuhelin:044 351 2818
- Heli Korhonen, Matkapuhelin:044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi

• Itä-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon kunnista.

- Anette Karlsson, Matkapuhelin 040 5142535 anette.karlsson@itauusimaa.fi

• Kainuun hyvinvointialue muodostuu Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kunnista.

- Tiina Komulainen, Puhelinneuvonta 044 797 0548 ma-ti ja to klo 8-11

• Puolangan kunnan alueella

Maija-Kaisa Sointula, Merikratos Oy, Puhelinneuvonta 050 341 5244 ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13

sosiaaliasiamies@merikratos.fi

• Kanta-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Forssan, Hattulan, Hausjärven, Humppilan, Hämeenlinnan, Janakkalan, Jokioisten, Lopen, Riihimäen, Tammelan ja Ypäjän kunnista.

- Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu puh. +358 36293210
- Numeroon ei voi soittaa eikä laittaa multimediatekstejä puh. +358 4573976397
- Takaisinsoittopalvelu Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

• Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Halsuan, Kannuksen, Kaustisen, Kokkolan, Lestijärven, Perhon, Toholammin ja Vetelin kunnista.

- Anne-Mari Furu, Puhelin: +358 44 723 2309

• Keski-Suomen hyvinvointialue muodostuu Hankasalmen, Joutsan, Jyväskylän, Jämsän, Kannonkosken, Karstulan, Keuruun, Kinnulan, Kivijärven, Konneveden, Kyyjärven, Laukaan, Luhangan, Multian, Muuramen, Petäjäveden, Pihtiputaan, Saarijärven, Toivakan, Uuraisten, Viitasaaren ja Äänekosken kunnista.

• Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka., puhelin: 044 265 1080, puhelinaika: ma-to klo 9–11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön, Sähköpostiosoite: eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

• Keski-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Hyvinkään, Järvenpään, Nurmijärven, Mäntsälän, Tuusulan ja Pornaisten kunnista.

- Susanna Honkala, p. 040 807 4756, maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00, torstaisin klo 9.00–15.00

• Kymenlaakson hyvinvointialue muodostuu Haminan, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kunnista.

- Pirkko Haikara, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola puh. 040 728 7313 Puhelinaika ma-to.

• Lapin hyvinvointialue muodostuu Enontekiön, Inarin, Kemin, Kemijärven, Keminmaan, Kittilän, Kolarin, Muonion, Pelkosenniemen, Pellon, Posion, Ranuan, Rovaniemen, Sallan, Savukosken, Simon, Sodankylän, Tervolan, Tornion, Utsjoen ja Ylitornion kunnista.

- sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

• Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin kunnista.

• Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg. p. 029 151 5838. sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

• Pirkanmaan hyvinvointialue muodostuu Akaan, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Kihniön, Kuhmoisten, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden, Parkanon, Pirkkalan, Punkalaitumen, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan, Tampereen, Urjalan,

Valkeakosken, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kunnista.

- 040 504 5249 Sosiaaliasiavastaava, puhelinaika ma-to klo 9–11, sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi, postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

• Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Kaskisten, Korsnäsin, Kristiinankaupungin, Kruunupyyn, Laihian, Luodon, Maalahden, Mustasaaren, Närpiön, Pedersören, Pietarsaaren, Uusikaarlepyyn, Vaasan ja Vöyrin kunnista.

- Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8-14. Puhelinnumero: 040 507 9303 Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti) Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa
- Sosiaaliasiavastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueella: Katarina Norrgård ja Saija Jussila

• Pohjois-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Heinäveden, Ilomantsin, Joensuun, Juuan, Kiteen, Kontiolahden, Lieksan, Liperin, Nurmeksen, Outokummun, Polvijärven, Rääkkylän ja Tohmajärven kunnista.

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, Ma klo 8.30–11.30, Ti-to klo 9–11
- Hanna Mäkijärvi Puh. 013 330 8265, Kati Saurula Puh. 013 330 8268
sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi, Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

• Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Hailuodon, Iin, Kalajoen, Kempeleen, Kuusamon, Käsämäen, Limingan, Lumijoen, Merijärven, Muhoksen, Nivalan, Oulaisten, Oulun, Pudasjärven, Pyhäjoen, Pyhäjärven, Pyhännän, Raahen, Reisjärven, Sievin, Siikajoen, Siikalatvan, Taivalkosken, Tyrnävän, Utajärven, Vaalan ja Ylivieskan kunnista.

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläinen, Palvelunumero 040 635 5353, Tapaamisaika ja -paikka sovittava etukäteen ma-ke 8-16, puhelinaika ma-ke 9-11
- Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Käsämäen, Nivalan, Oulaisten, Pyhännän, Pyhäjärven, Reisjärven, Sievin, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.

• Pohjois-Savon hyvinvointialue muodostuu Iisalmen, Joroisten, Kaavin, Keiteleen, Kiuruveden, Kuopion, Lapinlahden, Leppävirran, Pielaveden, Rautalammin, Rautavaaran, Siilinjärven, Sonkajärven, Suonenjoen, Tervon, Tuusniemen, Varkauden, Vesannon ja Vieremän kunnista.

- Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen
 - Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi
 - Puhelinaika arkisin kello 9-11.30 p. 044 718 3308
- Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen
 - Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsinä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä
 - Puhelinaika arkisin kello 9-11.30 p. 040 860 8206

• Päijät-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Iitin,

Kärkölän, Lahden, Orimattilan, Padasjoen ja Sysmän kunnista.

- asiavastaavat@paijatha.fi. Puhelimitse sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa numerosta 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin kello 9-12 ja keskiviikkoisin kello 9-15.

• Satakunnan hyvinvointialue muodostuu Euran, Eurajoen, Harjavallan, Huittisten, Jämijärven, Kankaanpään, Karvian, Kokemäen, Merikarvian, Nakkilan, Pomarkun, Porin, Rauman, Siikaisten, Säskylän ja Ulvilan kunnista.

- Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen Puhelin: 044 707 9132 Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): jari.makinen@sata.fi.

• Vantaan ja Keravan hyvinvointialue muodostuu Vantaan ja Keravan kaupungeista.

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:
- Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen puhelinnumero: 09 4191 0230. Puhelinajat maanantaisin ja tiistaisin klo 12–15, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11 • (perjantaisin tai pyhien aattona ei puhelinaikaa)
- Yhteydenotot sähköpostitse: sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi. Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia

• Varsinais-Suomen hyvinvointialue muodostuu Auran, Kaarinan, Kemiönsaaren, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Loimaan, Marttilan, Maskun, Mynämäen, Naantalin, Nousiaisten, Oripään, Paimion, Paraisten, Pyhärannan, Pöytyän, Raison, Ruskon, Salon, Sauvon, Someron, Taivassalon, Turun, Uusikaupungin ja Vehmaan kunnista.

- Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15 p. 02 313 2399
- Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

Helsingin kaupunki ei muodosta hyvinvointialueita, vaan huolehtii alueellaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä.

- Helsinki, Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta avoinna ma-to 09-11 +358 9 310 43355