

# familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Epala

## Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT .....</b>	<b>1</b>
1.1	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
<b>2</b>	<b>ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....</b>	<b>5</b>
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	8
2.3.1	Asiallinen kohtelu .....	10
2.3.2	Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	12
2.4	Muistutusten käsittely .....	15
2.5	Henkilöstö .....	16
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	19
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	20
2.8	Toimitilat ja välineet .....	20
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	23
2.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	26
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	27
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	29
<b>3</b>	<b>OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....</b>	<b>30</b>
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	30
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	32
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	35
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	37
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	37
<b>4</b>	<b>OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....</b>	<b>38</b>
4.1	Toimeenpano .....	38
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	38

## 1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Familiar Oy Piia Helldan, palvelujohtaja Satakunta piia.helldan@familiar.fi puh.040 8242783

Toimintayksikkö Epala	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Sini Peltomaa	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) puhelin 0403551452 sini.peltomaa@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Latokartanontie 10 C	Postinumero ja toimipaikka 28330 PORI
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen sijaishuolto	Asiakaspäättämäärä 14
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Lähipalvelu	

Hyvinvointialue Satakunnan 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. Yhteystiedot löytävät tämän suunnitelman liitteenä.

## REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä ■■■■■	Palvelu, johon myönnetty ■■■■■
--------------------------------------	-----------------------------------

## 1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

Familiar Epala on sijaishuollon erityisyksikkö 11-17-vuotiaille lapsille. Meidän toimintamme ohjaa ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys. Työskentelyssämme huomiomme keskittyy haasteiden ja ongelmien sijaan mahdollisuuksiin ja onnistumisiin. Tulevaisuuden toivon löytäminen ja omien voimavarojen tunnistaminen ovat isossa osassa päivittäistä työtämme.

Työskentelymme perusta on luottamuksellisessa omaohjaajatyöskentelyssä ja meille sijoitetut lapset ovat antaneet positiivista palautetta siitä, että omaohjaaja ymmärtää heitä, heidän tilannettaan ja heidän perheensä huomioidaan työskentelyssä. Omaohjaajatyöskentelyn rinnalla arjessamme jokainen lapsi kohdataan yksilöllisesti ja arki rakennetaan lasten tarpeiden henkilökohtaisten tarpeiden kautta. Arjessamme työskentelee toisinaan koirakavereita yhdessä omistajansa kanssa.

Arkeamme rytmittää toiminnallisuus, jonka suunnitteluun kaikkia lapset ja aikuiset ovat tervetulleita. Toimintapäivisin meillä toimitaan yhdessä, jokaisen lapsen toiveita kuunnellen. Yhteistä tekemistä on oman asuinyksikön kesken, koko Epalan kesken sekä lapsiryhmän kiinnostuksen mukaan. Epalassa aloitetaan vuoden 2026 aikana kerhotoimintaa. Yhteinen tekeminen luo mahdollisuuksia rennolle tekemiselle, yhteyden luomiselle ja haitallisesta toiminnasta pois jäämiselle. Toiminnallista arkeamme rytmittää koulunkäynti ja Porissa toimiva Sisukas-malli mahdollistaa jokaiselle omannäköisen koulupolun. Epalasta tuemme jokaisen koulunkäyntiä mahdollistamalla koulukuljetuksen yksiköstä koululle sekä pitämällä aktiivisesti yhteyttä kouluverkoston kanssa.

Meille ovat tervetulleita lasten läheiset, kaverit ja tutut. Iso vahvuus työskentelyssämme on taito kohdata erilaisia perheitä. Tässä meitä auttaa monikulttuurisuusosaaminen, ystävällinen ja utelias työskentelyote sekä yksikön hyväksyvä ilmapiiri. Löydämme kaikista lapsista ja perheistä positiivisia puolia, voimavaroja ja onnistumisia, niiden ollessa mielessämme haastavimmat ajat ja tapahtumat. Olemme sinnikkäitä ja myötätuntoisia ammattilaisia, joille lasten edunajaminen on tärkeää. Uskallamme keskustella vaikeistakin asioista kunnioittavasti ja arvostavasti.

Työryhmänä Epalasta löytyy sekalainen joukko huumorintajuista väkeä, joka haluaa tehdä merkityksellistä työtä. Työryhmä uskaltaa puhua avoimesti keskenään ja nostaa rohkeasti esille omat mielipiteensä. Toisen esille tuomaa sanomaa kunnioitetaan ja erilaiset mielipiteet nähdään rikkautena. Haluamme keskustella asioista erilaisista näkökulmista ja kehittää omaa työtämme. Olemme innostuneita kouluttautumaan ja

kehittymään. Työryhmämme haluaa puhaltaa yhteen hiileen ja meillä yhteinen päämäärä, johon pyrimme.

Tavoitteenamme on lisätä lapsen sosiaalisuutta, arjen hallintakykyä ja vastuunottoa sekä fyysistä ja psyykkistä terveydentilaa sekä auttaa ja tukea lapsia kasvamaan ja kehittymään vastuullisiksi aikuisiksi.

Epala jakaantuu kahteen asuinyksikköön Tammeen ja Tuomeen. Tammen asuinyksikkö on erikoistunut kuntouttamaan käytöshäiriöisiä lapsia ja toinen asuinyksikkö, Tuomi, on erikoistunut psyykkisesti oireilevien lasten kuntoutukseen.

Tammen asuinyksikköön sijoitettavien lasten sijoituksen syinä voivat olla koulunkäynnin vaikeudet, peliongelmat, ajautuminen väärin kaveripiireihin, pikkurikollisuus ja/tai päihdekokeilut. Tammessa lasten kuntouttaminen alkaa luottamuksellisen suhteen rakentamisesta ja arjen vakauttamisesta. Jokaisen lapsen arki rakennetaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Tammessa aikuisjohtoinen arki, arjen toiminallisuus ja yhteinen tekeminen nähdään tärkeinä kuntoutumisen elementteinä, jotta negatiivisen käyttäytymisen kehä saadaan katkaistua. Tammen arkea ohjaa ajatus, että ei-hyväksytyjen käytösmallien tilalle löydetään yhteiskunnallisesti hyväksyttävämpää käyttäytymistä ja negatiivisuuden kehä saadaan katkaistua. Tammessa annetaan rakentavaa ja myönteistä palautetta pienistäkin onnistumisista lapsille arjessa. Tavoitteena lapsen itsetunnon vahvistaminen ja myönteisyyden lisääminen.

Tuomen sijoitettavilla lapsilla on psyykkistä oireilua, kuten masennusoireita, ahdistuneisuutta, syömishäiriön piirteitä, traumaattisia kokemuksia tai itsetuhoisuutta. Monilla nuorilla on haasteita koulunkäynnin kanssa ja arjen rutiinit ovat sekaisin. Osalla lapsista voi olla taustalla päihdekokeiluita. Tuomessa jokaisen lapsen yksilölliset tarpeet huomioidaan heti alusta asti ja jokaisen hoidolliset tarpeet muokkaavat jokaiselle laadittavaa viikko-ohjelmaa. Tuomessa tehdään tiivistä yhteistyötä psykiatristen palveluiden kanssa sekä tuetaan nuoria löytämään tulevaisuuden toivoa ja hyväksymään elämään kuuluvat haasteet.

Sisukas-mallin mukaisesti jokaiselle rakennetaan oma opintopolku hänen tarpeidensa mukaan. Porissa on useita kouluja. Monet Epalan lapsista opiskelevat peruskoulun opintoja Myötätuulen koulussa, jossa jokaisella on oikeus pienryhmäopetukseen. Peruskoulun jälkeen opintoja voi jatkaa joko ammattikoulussa tai lukiossa.

Epalasta on mahdollista tuottaa sijaishuoltopalvelun lisäksi jälkihuoltoa samanaikaisesti kahdelle nuorelle. Epalan jälkihuolto on ensijaisesti Epalasta täysi-ikäistymisen myötä itsenäiseen elämään siirtyville nuorille, jotka jäävät asumaan Porin seudulle. Jälkihuollon järjestämisestä keskustellaan yhdessä täysi-ikäistyvän nuoren,

perheen ja hyvinvointialueen kanssa. Yhteistyössä suunnitellaan jälkihuoltotyöskentelyn tavoitteet ja keinot.

Yksikön toimintaa ohjaavat lait:

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

Familiarin asiakaslupauksemme kuuluu: Välitämme tulevaisuudestasi.

Toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

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

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

Näistä on nostettu tarkemmin vielä meidän toimintaamme Epalassa ohjaavat arvot. Epalan arvot ovat ihmisarvon kunnioittaminen, tasavertaisuus ja oikeudenmukaisuus. Meillä jokainen lapsi kohdataan omana itsenään, yksilöllisesti. Jokainen lapsi on yhtä arvokas ja ansaitsee tasavertaisen ja oikeudenmukaisen kohtelun. Meillä lapsen ja vanhemman osallisuus on tärkeää. Lapsi osallistuu mahdollisuuksien mukaan omien asioidensa suunnitteluun, käsittelyyn ja päätöksen tekoon. Yhdessä lapsen, hänen perheensä/läheistensä sekä yhteistyötahojen kanssa toimimme lapsen edun vaatimalla tavalla.

Lapsi otetaan huomioon yksilönä kaikessa toiminnassa, lapsen arki ja palvelut suunnitellaan vastaamaan lapsen tarpeita. Yksilöllisyyden lisäksi pidämme yhteisöllisyyttä merkityksellisenä asiana. Epalassa pidetään erittäin tärkeänä sitä, että paikka tuntuu kodikkaalta. Kodinomaisuus, turvallisuus, yhteinen tekeminen ja koko yhteisön hyvinvointi on meille äärimmäisen tärkeää. Meillä työskentelee tehtäviinsä sitoutuneita aikuisia, jotka kehittävät alati omaa ammattitaitoaan koulutuksen ja työn kautta. Jokainen lapsi on tervetullut Epalaan sellaisena kuin hän on.

Toimintatapojemme painopisteitä ovat kohtaaminen, lapsikeskeisyys, yksilöllisyys, yhteisöllisyys, toiminallisuus ja aktiivinen vuorovaikutus. Näiden periaatteiden sekä arvioivan, tavoitteellisen ja ammatillisen työotteen myötä ohjaamme ja autamme lasta kasvamaan ja kehittymään itseään sekä muita kunnioittavaksi yksilöksi, jolla on myönteiset selviytymismahdollisuudet yhteiskunnassa.

## 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.

Epalaan sijoitettavien hyvinvointialueiden kanssa on laadittu puitesopimukset, jotka asettavat laadullisia vaatimuksia yksikön toimintaan. Puitesopimukset määrittelevät toimiluvan vaateiden lisäksi mm. henkilöstömäärän, koulutustason, erikoistumiseen liittyvät lisäopinnot sekä vuosittaisten täydennyskoulutusten määrän. Lisäksi sopimukset ohjaavat mm. vastuista lasten hankintojen ja kulujen osalta. Puitesopimusten ulkopuolella sijoitettavien lasten kanssa laaditaan lapsikohtaiset sopimukset, joissa yhtenä osana sijoittavataho määrittelee laadulliset vaateet yksikön toiminnalle. Epalassa 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, laatusuosituksien sekä eettisten periaatteiden velvoitteet otetaan huomioon toiminnassa. 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 asiakastytyväisyyskyselyjä. Lasten sijoittaville hyvinvointialueille lähetetään säännöllisesti tyytyväisyyskyselyjä, samoin lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille.

Kuukausittain omavalvontaa tehdään omavalvonnan kuukausiseurannan avulla. Tässä selvitetään kuukauden ajalta yksikön toimintaa ja mikäli huomioitavaa herää, laaditaan toimintasuunnitelma asian korjaamiseksi. Kuukausiseurannan huomiot viedään aina kuukausittaisiin yksikköpalavereihin yhdessä henkilökunnan käsiteltäväksi. Lisäksi ne käsitellään yksikköjoryssa 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 10 vuorokauden sisällä ilmoituksesta.

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 viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikönjohtajan työtehtäviin kuuluu:

- Talouden seuranta ja johtaminen
- Henkilöstöjohtamisen kaikki osa-alueet mukaan lukien rekrytointi ja kehittäminen
- Yksikön hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen (yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa)
- Päävastuu työvuorosuunnittelusta
- Hankinnat sekä ostolaskujen tarkastaminen
- Laatujärjestelmän ylläpito, sisäinen laadun varmistaminen sekä omavalvonnan toteutuksen seuranta ja ohjaus
- Toiminnan ja palveluiden sisältöjen kehittäminen

- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien /alihankkijoiden kanssa sekä vastaaminen muistutuksiin, reklamaatioihin ja kanteluihin
- Yhteistyö palveluntuottajien ja sisäisen organisaation kanssa (kiinteistöt, IT ja turvallisuus)
- Päivystys
- Alueellinen johtoryhmätyöskentely ja kollegoiden tukeminen
- Tietosuojaan toteutumisen seuranta ja ohjaus
- Vastaaminen kiinteistön kunnosta ja turvallisuudesta sekä vastuu ilmoittaa mahdollisista puutteista sekä huolehtia yksikön yleisilmeestä ja viihtyisyydestä
- Osallistuu yksikkönsä osalta kilpailutusmateriaalin tuottamiseen ja huolehtii puitesopimusehtojen, viranomaisvaatimusten sekä lastensuojelulain toteutumisesta palveluntuottamisessa

Vastaavien ohjaajien tehtäviin kuuluu:

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

Lääkehoidosta vastaavan tehtäviin kuuluu:

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

Turvallisuusvastaavan tehtäviin kuuluu:

- Turvallisuusvastaavan tehtävänä on toimia oman vastuualueensa tehtävissä esimiehen työparina
- Turvallisuusasiakirjat
  - Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle
  - Palo- ja pelastussuunnitelma
  - Valmiussuunnitelma
- Muut työnantajan määräämät tehtävät
- Kiinteistö- / laiteturvallisuus
  - Turvallisuuskävelyiden toteutus ja korjaavista toimenpiteistä vastaaminen
  - Sammutuskaluston huollosta huolehtiminen
  - Palohälytinlaitteet; huolto, tarkastukset, opastus (yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa)
  - Henkilöturvallisuuden hallinnointi
- Henkilöturvallisuus
  - Henkilöturvallisuuden koulutus
  - Poistumisharjoitusten suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
  - Kulunvalvonnan hallinnointi
  - Uuden henkilöstön perehdytys turvallisuusasioihin ja kertaukset vanhoille

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Kun hyvinvointialueilta sosiaalityöntekijät tai asiakasohjaus tarjoavat uutta lasta yksikköön, arvioi yksikönjohtaja sekä vastaavat ohjaajat lapsen soveltuvuutta yksikön osaamisprofiiliin sekä olemassa olevaan lapsiryhmään. Lapsen taustatietoja selvitetään asiakirjojen ja keskustelun perusteella. Esihenkilötiimi osallistaa tarpeen mukaan muuta työyhteisöä arvion tekemiseen, mutta saadut henkilötiedot pidetään mahdollisimman pienen ryhmän arvioinnissa. Mikäli todetaan, että yksikkö pystyy mahdollistamaan lapselle sopivaa hoitoa ja kuntoutusta, sovitaan tutustumiskäynti mahdollisuuksien mukaan. Sijoituksen etenemisestä sovitaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä vanhempien kanssa.

Jokaiselle lapselle tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma, mikä pohjaa lapsen asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitetään kolmen kuukauden välein yhdessä lapsen ja perheen kanssa ja tätä kautta voidaan seurata asiakkaan tavoitteiden saavuttamista. Myös sosiaalityöntekijä osallistuu mahdollisuuksien mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen. Hoito- ja kasvatussuunnitelman kanssa samassa aikataulussa laaditaan toimintakyky mittari, jossa yhdessä lapsen kanssa arvioidaan sen hetkistä toimintakykyä. Hoito- ja

kasvatussuunnitelmaan laaditut tavoitteet viedään kuukausitavoitteisiin omaohjaajan ja lapsen yhteistyössä. Asiakassuunnitelmaneuvoituissa käydään läpi lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma ja arvioidaan lapsen tilannetta mihin on päästy tavoitteiden ja suunnitelman suhteen.

Lapsen sosiaaliset taidot, vuorovaikutus ja käytöstavat ovat jokapäiväisen työn kohteena. Lapsia ohjataan huolehtimaan asioista ikätasoisesti. Ohjaajien empaattisuus, aito läsnäolo ja huomion jakamisen asiakkaille on tärkeää. Koulunkäynnin sujumista tuetaan yksilön tarpeiden mukaisesti. Epalassa on tiivis omaohjaajatyöskentely, joka suunnitellaan lapsen kanssa yhdessä.

Toimintakykymittareita tehdään säännöllisesti. Lapsen oman toiminnallisuuden ylläpitäminen ja tukeminen ovat tärkeitä asioita. Arjen toimintojen, kuten oman hygienian hoito, oman huoneen siisteydestä huolehtiminen, sosiaaliset taidot, vuorovaikutus ja käyttäytymisen sujuminen ovat jokapäiväisen työn kohteena. Lapsia ohjataan ja opastetaan huolehtimaan asioista ikätasonsa mukaisesti.

Lasten empaattinen kohtaaminen, aikuisen aito läsnäolo ja huomio ovat kaikille lapsille tärkeää. Läsnäolo itsessään antaa lapsille jo paljon. Olemme kokeneet, että kaikki erilainen tekeminen on lapsille tärkeää ja mielekästä ja lapset ovat mielellään mukana arjen erilaisissa toiminnoissa. Epalassa panostetaan yhteisöllisyyteen. Yhteisöllisyys näkyy arjen lisäksi myös erilaisissa yhteisissä tapahtumissa.

Jokaisen kuukauden yksikköpalaverissa käsitellään yleisten asioiden lisäksi jokaisen lapsen ajankohtaiset kuulumiset sekä omaohjaajan johdolla lapselle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Lisäksi molemmissa Epalan asuinyksiköissä on käytössä viikkoraportit ("maanantairapsat"), joissa lasten asioita ja tavoitteita käydään läpi työvuorossa olevan henkilökunnan toimesta. Vastaavat ohjaajat yhdessä yksikönjohtajan kanssa seuraavat raportoinnin laadukkuutta, suunnitelmien ja koosteiden ajantasaisuutta sekä tavoitteiden mukaisen työskentelyn toteutumista. Jokaisen lapsen omaohjaaja on vastuussa oman asiakkaansa suunnitelmien laatimisesta ja tavoitteiden mukaisesta työskentelystä.

Sijoituksen alussa jokaiselle lapselle tehdään tuloterveystarkastus Mehiläisen vastaanotolla. Sijoitetulle lapselle taataan hänen tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut. Jos lapsen terveydentilassa huomataan muutoksia, tilataan hänelle lääkäriaika terveyskeskuksesta. Lasten hampaiden kunnosta huolehditaan ja lapsille varataan tarvittavat tarkistus- ja hoitoajat. Ensisijaisesti käytetään hyvinvointialueen järjestämiä julkisia palveluja. Tarvittaessa Epalan ohjaajat huolehtivat lapsen kuljetuksista lääkäriin / tutkimuksiin ja ohjaaja on lapsen pyynnöstä läsnä vastaanotolla.

Kiireellisissä sairaustapauksissa ollaan yhteydessä terveyskeskuksen ensiapuun / päivystykseen. Kiireellistä kuljetusta tarvittaessa kutsutaan ambulanssi. Psykiatrinen akuutti hoito ja sen arviointi aloitetaan Psykiatrian poliklinikalla tai Satakunnan sairaanhoitopiirin lasten psykiatrisella osastolla tai nuorisopsykiatrisella osastolla. Näihin lapsi tarvitsee aina lähetteen. Psykiatrista avohoitoa on mahdollista hakea nuorten vastaanotolta, jonne voi mennä myös ilman ajanvarausta.

Koulu- ja opiskelijaterveyshuolto vastaa lapselle kuuluvista terveystarkastuksista, kuulotutkimuksista ja hammashoidoista. Tarpeen mukaan hammashoitoa vahvistetaan julkisen terveydenhuollon tai tietyissä tilanteissa yksityisen hammashuollon kautta.

Kaikista lapsen terveydenhuoltoon liittyvistä asioista tiedotetaan viipymättä lapsen huoltajille.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

Epalassa on laadittu molempiin asuinyksiköihin Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma yhdessä lasten ja asuinyksikön henkilökunnan kanssa. Suunnitelman päivittäminen tapahtuu kaksi vuodessa tai tarvittaessa useammin. Keväällä päivittäminen tapahtuu ryhmätyöskentelynä CareDay-päivän yhteydessä, syksyisin suunnitelman sisältöä käydään läpi kahden kesken keskustellen. Uusien lapsien kohdalla suunnitelma käydään läpi kahden kesken sijoituksen alku vaiheessa. Hyvän kohtelun suunnitelmassa tavoitellaan lapsen äänen esille tuomista sekä lasten oikeuksien toteutumista.

Hyvän kohtelun suunnitelmassa kuvataan Epalassa toimimista, käytettäviä rajoitustoimenpiteitä sekä jokaisen asukkaan oikeusturvakeinoja. Hyvän kohtelun suunnitelma, omavalvontasuunnitelma sekä näiden liitteenä oleva sosiaaliasiavastaavien luettelo yhteystietoineen löytyy molemmista asuinyksiköistä olohuoneesta kaikkien saatavilta.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Meillä Epalassa se näkyy niin, että kohtaamme jokaisen lapsen ja vanhemman arvostavasti ja vahvistamme hänen mahdollisuuksiaan tulla kuulluksi.

Epalassa panostetaan paljon yhteisöllisyyteen ja lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen, valvotaan ja varmistetaan että lapset kohtelevat toisiaan kunnioittavasti. Henkilökunta toimii suuressa roolissa ollessaan esimerkkinä siitä, miten toinen tulee kohdata ja miten toisia kohdella.

Epalassa kiinnitetään erityistä huomiota lasten kohtaamiseen. Aito kohtaaminen syntyy läsnäolon kautta, jotta voimme kohdata hyvin, täytyy pysähtyä kuuntelemaan ja kuulemaan. Aito läsnäolo on välttämätöntä, jotta luottamussuhde voi rakentua. Vuorovaikutuksen syntyminen ja laatuun panostetaan ensi hetkestä lähtien. Pidämme erittäin tärkeänä sitä, että jokainen lapsi saa tasa-arvoista ja oikeudenmukaista kohtelua. Dialogisen vuorovaikutuksen keinoin luodaan yhteinen käsitys asioista. Dialogisessa vuorovaikutuksessa osapuolet ovat tasa-arvoisia, kuuntelevat toisiaan ja määrittelevät pelisäännöt yhdessä.

Asiallisen kohtelun varmistamme sillä, että henkilökunta noudattaa sosiaalialan lakeja ja toiminta on sen mukaista. Mikäli on havaittavissa epäasiallista kohtelua, henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan lapselle valitusoikeuden mahdollisuudesta sekä opastamaan häntä sen tekemisessä. Henkilökunnan on myös oikeus kertoa lapselle, että hänellä on oikeus soittaa vastuusosiaalityöntekijälle, mikäli kokee epäoikeudenmukaisuutta. 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.

Epalassa jokaisella lapsella on kaksi omaohjaajaa, jotka huolehtivat lapsen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Omaohjaajien valinnassa kartoitetaan lapsen tilannetta ja valitaan omaohjaajat sen mukaan. Tarkoituksena saada luotua mahdollisimman lämmin ja toimiva vuorovaikutussuhde. Lapsen kohtaaminen ja aito läsnäolo takaavat lapsen hyvän kohtelun. Omaohjaaja vastaa yhdessä muiden kanssa, että lapsen tavoitteiden mukaista työskentelyä toteutetaan sijoituksen aikana.

Omaohjaajan toimenkuvaan kuuluvat kirjalliset työt (kuukausikoosteet, hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen, erilliset yhteenvedot ja muistiot), lapsen eri verkostoihin/palavereihin osallistuminen (niistä tiedottaminen), omaohjaajakeskustelut, toimintakykymittarin tekeminen lapsen kanssa ja kaikista muista lapsen asioista tiedottaminen.

Mikäli lasten keskuudessa on epäasiallista käytöstä, niin ne tilanteet käydään lasten kesken läpi ja pyritään pääsemään sovintoon. Aikuiset toimivat näissä tilanteissa sovittelijoina ja pyritään ottamaan sosiaalityöntekijää mukaan keskusteluihin ja ilmoitetaan huoltajille myös tilanteen kulun. Mikäli asiakkaiden keskinäinen tilanne täyttää rikoksen tunnusmerkit, on joko yksikön työntekijä tai lapsen vastuusosiaalityöntekijä yhteydessä poliisiin rikosilmoituksen osalta.

Epalaan sijoitettavat lapset saavat käyttöönsä viikko- tai kuukausirahan. Vuonna 2025 summat ovat: alle 10-vuotiaille 6€/vko, 10-15-vuotiaille 11,50€/vko ja yli 15-vuotiaille 71€/kk tai 17€/vko. Lapset saavat itse päättää miten nämä käyttävät, mutta ohjaajat käyvät heidän kanssaan kasvatuksellista keskustelua rahankäytöstä, säästämisestä ja budjetoinnista.

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Lasta ja hänen huoltajiaan kuunnellaan ja kuullaan, palaute otetaan vastaan ja käsitellään. Epalassa pidetään viikoittain lasten foorumi, jossa käydään läpi Epalan yhteisiä asioita ja jokaisella lapsella on mahdollisuus sanoa asiasta kuin asiasta aikuisille. Foorumista tehdään kirjallinen yhteenveto.

Lapset osallistuvat itse yhteisen toiminnan, retkien ja omaohjaajapäivien suunnitteluun. Lasten huoltajat antavat suullista palautetta toiminnan kehittämiseen tai kirjallisen palautteen vuosittaisten kyselylomakkeiden myötä. Perehtymisen/perehdytys on käynnissä lapsia osallistavasta omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Kaikessa toiminnassa huomioidaan aina lapsen etu, perustana lapsen edun periaate (LSL 417/2007, 4 §).

YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus on tehty turvaamaan lapsen erityisiä tarpeita ja etua. Sopimus koskee jokaista alle 18-vuotiasta, myös sijaishuollossa olevaa. Lapsilla on yleissopimuksen mukaiset oikeudet henkilökohtaiseen vapauteen, fyysiseen, psyykkiseen koskemattomuuteen ja yksityisyydensuojaan. Lapsen vaarantaessa kasvuaan ja kehitystään saatetaan lastensuojelulain perusteella kajota näihin lapsen oikeuksiin. Silloin toimenpiteestä tehdään rajoituspäätös, kirjataan tarkat perusteet päätökselle ja selvitetään sekä lapsen että huoltajan mielipide päätökseen.

Viranomaisten on kaikissa lasta koskevissa toimenpiteissään ja päätöksissään arvioitava niiden vaikutukset lapseen, otettava huomioon lapsen etu ja kuunneltava lapsen mielipidettä.

Yleissopimus lapsen oikeuksista voidaan tiivistää kolmeen teemaan: lapsella on oikeus erityiseen suojeluun ja hoivaan, riittävään osuuteen yhteiskunnan voimavaroista sekä osallistua ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti itseään koskevaan päätöksentekoon.

Sopimukseen liittyy neljä yleistä periaatetta: Kaikki lapset ovat tasa-arvoisia, lapsen etu on ensisijainen kaikissa päätöksenteossa, lapsella on oikeus hyvään elämään ja lapsen näkemykset on otettava huomioon.

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja oikeuksia turvaa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 (Finlex). Laissa määritellään oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon ja toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevilla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään. Jos sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.

Lastensuojelulaitos Epalan toiminnan lähtökohtana on lapsen hyvä kohtelu ja lapsen etu, johon kuuluvat läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, iän ja kehitystason mukainen valvonta ja huolenpito, ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus, mahdollisuus vaikuttaa omissa asioissaan sekä oikeus saada tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa ja mahdollisuus esittää siinä mielipiteensä. Tämä edellyttää johdon ja henkilöstön sitoutumista, ammattitaitoista työskentelyotetta sekä toiminnan jatkuvaa arvioimista ja kehittämistä. Toiminnan lähtökohtana pidetään myös jokaisen yksilöllistä kohtaamista, jokaisen kulttuuritaustan kunnioittamista sekä lapsen vakaumuksen arvostavaa kohtaamista.

Yhteydenpitoa vanhempiin ja läheisiin tuetaan ja edistetään yksikössä viikoittaisilla ohjaajan ja lapsen puhelinsoitolla, lapsella on oikeus olla yhteydessä vanhempiinsa. Lasten käyntiä vanhempiensa luona tuetaan. Yhteydenpidon tukemisessa varmistetaan aina lapsen turvallisuus ja sijaishuollon tavoitteita tukeva yhteydenpito.

Lapsella on mahdollisuus soittaa tai tavata sosiaalityöntekijää häneen liittyvissä asioissa, jos esim. jokin asia on jäänyt epäselväksi tai vaikka unohtunut. Myös henkilökunta tukee lasta näiden asioiden ymmärtämisessä ja käsittelemisessä

Epalassa on tehty hyvän kohtelun suunnitelma yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa, vaikka se on erillisellä liitteellä. Suunnitelma on nähtävissä yksikössä. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa yhdessä lasten kanssa.

Epala on kodinomainen yksikkö, jossa panostetaan tilanteiden ennakointiin. Tilanteet pyritään hoitamaan mahdollisimman pitkälle puhumalla.

Rajoitustoimenpiteisiin turvautuminen on viimesijainen keino, ja sen tarpeellisuutta arvioidaan tarkasti.

Rajoitustoimenpiteet (Lastensuojelulaki 61§-74§).

Henkilökunta tuntee rajoitustoimenpiteitä koskevan lainsäädännön ja menettelyt.

Epalan 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 delegointilista, josta jokainen työntekijä voi katsoa mitä rajoituspäätöksiä he voivat tehdä. Delegointi on nähtävissä molemmissa asuinyksiköissä.

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.

Epalassa käytettävät rajoitustoimenpiteet (Lastensuojelulaki 70 §):

- Liikkumisvapauden rajoitus (pisimmillään 7 vuorokautta, sosiaalityöntekijä voi tehdä 30 vrk kestäväen rajoituksen)
- Yhteydenpidon rajoittaminen (vain yksikönjohtaja tai yksikönjohtajan sijainen 30 vuorokautta, sosiaalityöntekijä voi tehdä pidemmän päätöksen)
- Henkilökatsastus
- Henkilötarkastus
- Aineiden ja esineiden haltuunotto
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen
- Kiinnipitäminen
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen
- Eristäminen

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. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ilmoitetaan rajoituspäätöksistä viimeistään seuraavana arkipäivänä.

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.

Arvioinnit toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

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

## 2.4 Muistutusten käsittely

Lapsena tai läheisenä saatat kohdata tilanteita, joissa et ole tyytyväinen saamaasi päätökseen tai kohteluun. Mikäli lapsi tai läheinen on tyytymätön saamaansa palveluun, kannattaa ensisijaisesti ottaa asia puheeksi yksikössä ohjaajien tai yksikön vastuuhenkilön kanssa. Näin asia selviää yleensä nopeasti.

Voit myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan, jos tarvitset apua ja neuvoja asian käsittelyssä. Oman alueesi sosiaaliasiavastaava auttaa tarvittaessa ongelmatilanteissa ja opastaa asian eteenpäin viemisessä. Jos keskustelu ei auta, voit tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön yksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Kantelu lapsia koskevasta asiasta tehdään valvontaviranomaisille aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta tai toisen henkilön puolesta. Myös lapsi tai nuori voi tehdä kantelun. Valvontaviranomainen selvittää, onko asiassa tai tapahtumassa toimittu lainvastaisesti tai muuten moitittavalla tavalla. Mikäli asiasta ei ole tehty muistutusta, kantelu yleensä palautetaan muistutuskäsittelyyn. Tästä syystä asiakkaan tai läheisen kannattaa ensisijaisesti tehdä muistutus. Lisäksi kannattaa huomioida, että kanteluiden kohdalla käsittelyaika on yleensä huomattavasti pidempi kuin muistutuksissa.

Alla tärkeitä yhteystietoja:

Sini Peltomaa, yksikönjohtaja, sini.peltomaa@familiar.fi, p. 040 355 1452

Johtavan viranhaltijan yhteystieto: vastuualuejohtaja Mari Levonen, p. 044 701 6102 mari.levonen@sata.fi.

Satakunnan lastensuojelun sijaishuollon vastuuyksikön päällikkö, Mira Lahdenranta, p. 044 701 6120 mira.lahdenranta@sata.fi.

Satakunnan hyvinvointialueen valvontayksikkö, valvontakoordinaattorit Mari Virkkunen, p. 041 732 2573, mari.virkkunen@sata.fi

Sosiaaliasiavastaava Satakunnan hyvinvointialue: sosiaaliasiavastaava@sata.fi, puh. 044 707 9132

Kantelun tekemiseen:

Avin yhteystiedot: Lounais-Suomen aluehallintovirasto:

kirjaamo.lounais@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 4, 13035 AVI

Käyntiosoite: Itsenäisyydenaukio 2, Turku

Avoimena: ma–pe klo 8.00–16.15

Avi:n sosiaalihuollon ylitarkastaja Tiina Ronkamo,

puh. 0295018000, tiina.ronkamo@avi.fi

Eduskunnan oikeusasiamies,

puh. 09 4321 (eduskunnan vaihte), oikeusasiamies@eduskunta.fi

www.oikeusasiamies.fi Oikeusasiamiehen sivuilta löytyy lapsille suunnattu ohjesivusto:

<https://www.oikeusasiamies.fi/web/lasten-ja-nuorten-sivut>

Omavalvontasuunnitelman liitteenä aluehallintavirastojen sekä sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot.

## 2.5 Henkilöstö

Henkilöstömäärän määrittää lastensuojelulaki, jossa otetaan kantaa henkilöstömäärään ja -rakenteeseen sekä koulutustasoon. Lisäksi henkilöstön määrään vaikuttaa hyvinvointialueiden kanssa tehdyt puitesopimukset. Henkilöstörakenteeseen otetaan huomioon toiminnan luonne, lasten hoidon tarve ja yksikön tilanne.

Yksikön hoitohenkilöstöstä vähintään 50 % on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden AMK-tutkinto tai vastaava entinen opistoasteen tutkinto. Molemmissa asuinyksiköissä on vähintään kaksi sosiaalialan tutkinnon (sosionomi AMK) suorittanutta työntekijää. Muulla hoito- ja kasvatustieteiden henkilöstöllä on tehtävään soveltuva ammatillinen perustutkinto. Hoito- ja kasvatustehtävissä on sekä miehiä että naisia. Vähintään kahdella asuinyksikön työntekijällä 2 vuoden kokemus sijaishuollosta, Epalassa suurimmalla osalla työntekijöistä on yli 2 vuoden sijaishuollon työkokemus.

Yksikössä ei käytetä vuokratyötä vaan perushenkilöstön lisäksi ilmenevät tarpeet täytetään yksikön omilla sijaisilla sekä vakituisella 50 % resurssiohjaajalla. Sijaismäärää vahvistetaan rekrytoinneilla tarpeen mukaan. Sijaisena käytetään lähtökohtaisesti tutkinnon omaavia työntekijöitä. Opiskelijaa voidaan harkitusti käyttää sijaisena niin, että opiskelija ei toimi yksin vuorossa vaan on aina pätevän työntekijän ohjauksessa. Työnantaja tekee aina arvion opiskelijan valmiudesta suoriutua työtehtävistä. Lähtökohtaisesti harjoittelujaksot ovat nimenomaan harjoitteluita eikä opiskelijaa silloin lasketa hoito- ja kasvatustieteiden henkilöstöön.

Moniammatillinen henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, sairaanhoitajista, sosionomeista ja lähihoitajista. Yksikönjohtaja suunnittelee henkilöstömitoitusta vastaamaan vaadittua määrää ja rakennetta.

Molemmissa asuinyksiköissä työskentelee 8 ohjaajaa sekä vastaava ohjaaja. Vastaavat ohjaajat toimivat oman asuinyksikkönsä lähiesihenkilöinä ja yhdessä yksikönjohtajan kanssa he muodostavat yksikön esihenkilötiimin. Yksikönjohtaja vastaa toiminnan kokonaisuudesta.

Työntekijöiden tausta ja koulutus tarkastetaan (tutkintotodistukset ja työhistoria). Ennen työsopimuksen allekirjoittamista jokaisen vakituisen työntekijän on esitettävä rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 6§) yksikönjohtajalle. Pidempiaikaisten sijaisten on esitettävä rikosrekisteriote yksikön lähiesihenkilölle. Kaikki työntekijät haastatellaan ja varmistetaan, että heidän ammattioikeutensa tarkistetaan suosikki/terhikki-rekisteristä. Lähihoitajan tulee olla rekisteröitynyt suosikki-rekisteriin.

Epalan rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota edellisten lisäksi siihen, että hakijalla on empaattista kykyä tehdä työtä ja hänen ajatusmallinsa on Epalan sekä Familiarin arvojen mukainen.

Perehtyminen

Familiar Oy:llä on perehdyttämishjelma 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. Perehtyminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä, perehtymisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista ja vähentää työtaturmia sekä poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan.

Perehtymistä käytetään opastuksena kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville, opiskelijoille ja työharjoittelijoille. perehtyminen kuuluu työntekijöille myös tehtävien ja työolosuhteiden merkittävästi muuttuessa. Uudet työntekijät ja sijaiset otetaan 1-3 perehtymisvuoroon työsuhteesta riippuen, joiden aikana he ovat yksikössä tutustumassa työtapoihin, toimitiloihin ja henkilöstöön.

Lähiesihenkilö on vastuussa työntekijän perehtymisestä. Työntekijän perehtymisen auttamiseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksen mukaista onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Yksiköstä vastaava esihenkilö vastaa siitä, että perehtymisessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla.

Kun uusi työntekijä perehtyy tehtäväänsä, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:

- Nappula-asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake
- sähköinen toimintakäsikirja / Faminet
- Perehtymisen tarkistuslista / perehdyttämishjelma
- yksikön tilat ja arjen käytännöt
- ohjaajien toimenkuvat
- yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat
- muut perehdyttämishjelman edellyttämät asiat

Vakituisen työsuhteeseen tulevan henkilön perehtymisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistalla olevat asiat käydään läpi riittäväällä laajuudella. Tarkastuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä. Perehdyttämishjelma suunnitellaan esimiehen ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus ja koulutus. Tarkistuslista sisältää jäsennellyn luettelon perehtymisessä esille otettavia asioita perehdytyksen suunnittelun ja toiminnan tueksi. Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa.

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

Familiar kouluttaa henkilöstöään tasaisin väliajoin henkilökoulutuksin sekä verkkokoulutuksin. Yksikön koulutussuunnitelma on laadittu vastaamaan palvelun tarjontaa ja siitä on laadittu erillinen dokumentti. Molemmista asuinyksiköissä on oman erityisosaamisen mukaista täydennyskoulutusta, lisäksi henkilöstöä koulutetaan heidän omien kiinnostuksen kohteiden mukaisesti. Jokainen työntekijä on suorittanut 5 koulutuspäivää vastaavan määrän opintoja yksikön erityisosaamiseen (Tammi käytöshäiriöt ja Tuomi psyk. osaaminen), lisäksi jokainen suorittaa vuosittain 2 koulutuspäivää vastaavan määrän täydennyskoulutusta.

Yksikön teoreettisen viitekehyksen mukaista kouluttautumista järjestetään säännöllisesti. Jokainen työntekijä suorittaa työsuhteen alkuvaiheessa mapakoulutuksen. Lisäksi vakituisilla työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi sekä ensiapuosaamista päivitetään säännöllisesti.

Työntekijöiden osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan ja epäkohtiin puututaan havaitun epäkohdan vaatimalla tavalla. Yksikönjohtaja on yksikössä ja ottaa vastaan epäkohtailmoituksia toisilta työntekijöiltä, asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta. Yksikönjohtaja tapaa säännöllisesti työntekijöitä ja asiakkaita sekä havainnoi yksikön tapahtumia. Yksikön omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu omavalvonnalliset keinot epäkohtiin puuttumisesta.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakastyössä tarvittavan resurssin riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti. Mikäli jonkun lapsen hoidon tarve näyttäytyy tavanomaista vaativampana, tehdään hyvinvointialueen kanssa suunnitelma lisäresurssin hyödyntämisestä. Yksikkö myös resursoi tarpeen mukaan yksittäisiin tilanteisiin jo ennakoivasti. Hyvällä työvuorosuunnittelulla sekä vakituisilla sijaisilla varmistetaan henkilökunnan mitoitus. Familiarissa on käytössä Powerbi-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 terveysalan koulutusta tai he ovat alan opiskelijoita, joilla on riittävä osaaminen. Opiskelijoilta tarkistetaan koulusta saatava todistus. Kouluttamaton työntekijä ei työskentele yksin vuorossa. Sijaiset perehdytetään työhön samalla tavalla kuin vakituinen henkilökunta perehdytetään. Koulutuksen omaavilla sijaisilla on lääkeluvat kunnossa sekä hygieniapassi voimassa.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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.

Yhteistyötä tehdään sekä terveydenhuollon että koulutoimen kanssa. Myös hoitajaksojen tarpeellisuutta sijaishuollon aikana arvioidaan lapsen vastuusosiaalityöntekijän ohjaamana.

Familiarissa on mahdollista myös sujuvasti yhdistää eri palveluiden kokonaisuuksia, kuten tukiperhettä sijaishuollossa olevalle tai jälkihuollon prosessin sujuvaa aloittamista jo sijaishuollon aikana.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Epala on kodinomainen yksikkö, joka sijaitsee noin viiden kilometrin päässä Porin keskustasta. Lapsilla on kaikki palvelut ja harrastusmahdollisuudet lähellä. Epala sijaitsee kaupunkialueella/omakotialueella, hyvien yhteyksien päässä. Porissa on toimiva julkisen liikenteen verkosto ja Epalasta on helppo päästä paikasta toiseen. Porissa on hyvät pyörätiet ja Epalassa onkin käytössä yhteisiä polkupyöriä lapsille. Polkupyörien kuntoa arvioidaan säännöllisesti kesän aikana ja ne huolletaan vähintään vuosittain.

Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan yksilöllisesti. Jokaiselle järjestetään mahdollisuus harrastaa itselle mieluisia asioita. Epalasta on lyhyt matka kuntosalille ja uimahallille, harrastusmahdollisuudet Porissa ovat laajat. Ohjaajat voivat myös osallistua harrastustoimintaan toimien esimerkkinä tai tukena asiakkaille. Epalassa järjestetään toimintapäiviä asuinyksiöittäin ja toiminnallisuus nähdään tärkeänä osana arjen työskentelyä

Yksikössä on käytössä kaksi henkilöautoa, joilla henkilökunta voi kuljettaa lapsia esimerkiksi kouluun tai harrastuksiin. Molemmat autot huolletaan säännöllisesti ja

katsastetaan normaalin katsastusaikataulun mukaisesti. Molemmissa asuinyksiköissä on autovastaavat, jotka huolehtivat autojen huoltojen varaamisesta, katsastuksista ja rengaiden vaihdoista. Jokaisella työvuorossa olevalla työntekijällä on velvollisuus huolehtia auton asiallisesta käytöstä, mahdollisten huomioiden/vikojen mukaan toimisesta sekä esimerkiksi tankkaamisesta.

Yksikkönä Epala on yksikerroksinen omakotitalo, jossa on molemmille asuinyksiköille yhteinen piha-alue. Molempiin asuinyksiköihin sekä asuinyksiöiden väliseen hallintokäytävään on kulku sisäpihan puolella. Molemmat ovat muutaman rappuaskelman maantasoa ylempänä terassille, johon on myös esteetön kulku ramppia pitkin. Piha on asfaltoitu ja kiinteistöhuolto yhdessä Epalan henkilökunnan kanssa vastaa piha-alueen esteettömyydestä sekä esim. hiekoituksesta talviaikaan. Pihan huoltoon käytettävät tarvikkeet säilytetään Epalan pihassa olevassa erillisessä varastorakennuksessa lukkojen takana.

Epalan pihassa lasten käytössä kesäaikaan hämähäkki-keinu, trampoliini sekä koripalloteline, lisäksi lasten mielenkiinnon mukaan on mahdollista hankkia harrastustarvikkeita. Pihassa olevien kalusteiden kuntoa arvioidaan säännöllisesti ja ne huolletaan vuosittain. Esimerkiksi trampoliini kerätään talven ajaksi pois ja mikäli havaitaan liiallista kulumista, trampoliini poistetaan käytöstä ja kuluneet osat uusitaan taikka hankitaan uusi trampoliini.

Rakennuksena Epala on valmistunut kesällä 2022 ja tilat on suunniteltu lastensuojelu yksiköksi, silloinen henkilökunta on päässyt mukaan suunnittelutyöhön. Epalan molemmissa asuinyksiköissä samankaltaiset tilat, joihin kuuluvat 7 asiakashuonetta, yleiset tilat (keittiö ja olohuone) sekä 3 wc/pesuhuonetta, joista yhdessä on pyykinpesulaitteet. Asuinyksiöiden välillä on hallintokäytävä, josta löytyy henkilökunnan sosiaalitilat, lääkehoituhuone, neuvottelutila, yksikönjohtajan työhuone sekä yhteiset saunatilat. Lisäksi erillisellä kululla on monitoimitila, jossa järjestetään neuvotteluja sekä voidaan pitää erillisiä toimintahetkiä lasten kanssa. Tilat sijaitsevat yhdessä kerroksessa. Yksikköön tehdyissä valvontakäynneissä Epalan tiloista on annettu positiivista palautetta ja ne on nähty toiminnalle sopivina.

Jokaisella lapsella on puitesopimusten vaateet täyttävät huoneet, joiden sisutukseen lapset saavat itse osallistua. Huoneissa on valmiiksi sänky, seinään kiinnitetty vaatekaappi, pöytä, tuoli ja pieni lipasto. Huoneissa on lukittavat ikkunat. Jokaisen lapsen huoneen ovi voidaan lukita ja jokaisella lapsella on omaan huoneeseen oma avain. Lukot ovat sähköisiä ja niiden ohjelmoinnista vastaa yksikönjohtaja yhdessä kiinteistöhuollon ja lukkojen asentajan kanssa.

Tilojen käytön periaatteet:

- Lasten huoneet ovat vain heidän käytössään.
- Lasten vanhemmat majoitetaan hotelliin tarpeen vaatiessa, mutta myös monitoimitilassa on mahdollista yöpyä.
- Lapsilla on sauna- ja pesutilat. Lisäksi vessoissa on myös suihkut. Sauna lämmitetään lapsen sitä halutessa.
- Epalan eri tiloista on tehty erillinen käyttösuunnitelma toiminnan alettua

Keittiössä ruokailuvälineet sekä ruuanlaittovälineet ovat lukittavien kaappien takana turvallisuussyistä. Lapsilla on muovisia astioita ruokailujen ulkopuolella vapaassa käytössä. Ruuanlaittoon käytettävien puukoista (yms.) on tehty erillinen luettelo. Epalassa 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.

Epalassa tehdään koko henkilökunnan kanssa yhteinen riskienarviointi keväisin Laatuportti -järjestelmään. Yhteistä arviointia tehdessä riskeiksi on nostettu mm. puisen terassin liukkaus talviaikaan ja tähän on haettu toimivaa keinoa yhdessä kiinteistöhuollon kanssa. Turvallisuus on lisääntynyt, kun kulku on sovittu tehtävän katoksen alla. Toisena riskitekijänä molemmissa asuinyksiköissä on nähty eteisessä olevat lasten ja henkilökunnan kengät, jotka ovat välillä tukkineet kulkua. Nyt lapsille on nimetty kenkätelineeseen kenkien säilytyspaikat ja kulkuväylät ovat avartuneet.

Epalan molemmissa asuinyksiköissä on toimisto, jossa säilytetään mm. henkilökunnan työvälineitä. Toimistojen äänieristyksen eteen on tehty työtä yhdessä rakennuttajan kanssa, jotta lasten yksityisyyden suoja pystytään varmistamaan. Yleisissä tiloissa lasten asioista puhuttaessa noudatetaan erityistä huomiota. Yksikössä pidettäviä palavereita/neuvotteluita pidetään monitoimitilassa, jonne on erillinen kulku ja josta keskustelu ei kuulu muualle. Lisäksi yksikön hallintokäytävältä löytyy erillisiä tiloja esim. videoneuvottelujen ja puhelinkeskusteluiden käymiseen.

Yksikön kaikki työntekijät ovat suorittaneet/suorittavat työsuhteen alkuvaiheessa alkusammutus -koulutuksen. Kiinteistöissä on sammutustarvikkeita, jotka on merkitty näkyvästi. Yksikölle on laadittu valmiussuunnitelma sekä palo- ja pelastussuunnitelma erillisille dokumenteille. Epalassa on kaksi turvallisuusvastaavaa: Kalle Alajärvi ja Mika Läntinen. He tekevät sisäisen palotarkastuksen kuukausittain ja tuovat tästä nostoja kuukausittaisiin yksikköpalavereihin. He pitävät turvallisuuskävelyt henkilökunnalle puolivuositain sekä toteuttavat 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 kiinteistöhuollolle ja/tai yksikönjohtajalle. Hän voi laatia tilanteesta myös poikkeamailmoituksen. Kiinteistöhuollon kanssa on käytössä Fatman-järjestelmä, jonne kirjataan puutteet ja tänne kirjataan kiinteistöhuollon säännöllinen seuranta. Mikäli puute vaatii nopeampaa toimintaa, on kiinteistöhuollolla ympärivuorokautinen palvelunumero, johon voi ottaa yhteyttä.

Epalaa on laadittu erillinen siivoussuunnitelma, jota työvuorossa oleva henkilökunta seuraa. Yksikössä käy kerran viikossa ulkopuolinen siivoaja, joka siivoaa kaikkia yleiset tilat erillisen sopimuksen mukaisesti. Tarvittaessa yksikköön tilataan erillinen siivous esim. ikkunanpesua varten. Kaikki lapset siivoavat omat huoneensa, heidän on aina mahdollista saada siivoukseen apua henkilökunnalta. Molemmissa asuinyksiköissä siivouspäivä on keskiviikkoisin.

Viimeisin palotarkastus yksikössä suoritettu: 20.10.2025

Tarkastuksen yhteydessä on käyty läpi yksikön pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys sekä yksikön turvallisuuskäytännöt. Käynnin lopuksi käyty läpi yksikön tilat. Tarkastuksen yhteydessä ei annettu korjausmääräyksiä, mutta suositeltiin käsisammuttimen lisäämistä monitoimitilaan.

Tarkastuksen jälkeen monitoimitilaan asennettu käsisammutin.

Viimeisin terveystarkastus yksikössä suoritettu: 17.11.2022

Terveystarkastuksessa ilmanvaihtoon liittyen on havaittu vähäisiä puutteita, joita selvitetty yhdessä kiinteistöhuollon kanssa. 23.11.2023 ilmanmäärien mittauspöytäkirjoissa on todettu tuloilmavaihdon olevan riittävää.

Tarkastuksessa suositeltu radon-mittausta. Muutoin kaikki yksikössä on todettu olevan vaatimustenmukaista.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva. Epalassa perehtymiseen kuuluu Nappula-järjestelmän asianmukaiseen käyttöön tutustuminen sekä asiasta käydään keskustelua säännöllisesti yksikköpalavereissa.

Rekisterinpitäjänä toimivat sijoittavat hyvinvointialueet ja asiakkaan dokumentaatio toimitetaan heille arkistoitavaksi viimeistään 3 kk asiakkuuden päättymisen jälkeen.

Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen

osalta. Käytössä on lukuisia toimenpiteitä, jotka varmistavat yhtiön korkeaa tietoturvaa. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (784/2021) ja THL määräyksen 3/2021 mukaisesti ja se on päivitetty asiakastietolain (703/2023) ja THL määräyksen 3/2024 mukaiseksi. Suunnitelma kokoo yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu Mehiläisen ammattilaisten perehtymisen ja osaamisen ylläpitämisen tueksi kattamaan Mehiläinen konsernin kaikilla toimialoilla toimivat ammattilaiset sekä tietojärjestelmät. Julkisen järjestämistä vastuun alaisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa noudatetaan palvelunjärjestäjän tietoturvasuunnitelmaa vaadittavin osin Mehiläisen tietoturvasuunnitelman ohella. Mehiläisessä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan Mehiläisen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä.

Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Mehiläisen omavalvontasuunnitelmat laaditaan palveluyksikkökohtaisesti. Mehiläisen yhtiöiden omavalvontaohjelmat ja omavalvontasuunnitelmat julkaistaan ja tiedot raportoidaan.

Tietoturvasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumista seurataan tietosuojan ja tietoturvallisuuden ohjausryhmässä. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Tietosuojan ja tietoturvallisuuden ohjausryhmä seuraa tietoturvan kokonaistilannetta ja merkittäviä poikkeamia sekä varmistaa vaatimustenmukaisuuden toteutumisen ja tekee näihin liittyvät päätökset. Ohjausryhmä valmistelee Mehiläisen ylimmän johdon hyväksymän tietoturvallisuus- ja tietosuojoinen politiikan, johon on kuvattu tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät roolit ja vastuut sekä tavoitteet, että raamit tietoturvallisuuden hallinnalle ja toteuttamiselle.

Turvallisuudesta huolehtiminen on osa yrityksen johdon ja koko henkilökunnan päivittäistä työtä sekä osa yrityksen liiketoimintaa. Toiminnan jatkuvuuden, henkilöstön ja potilaiden/asukkaiden turvallisuuden turvaaminen on kaikkien asia. Mehiläisen jatkuvuussuunnittelua ja varautumisen järjestämistä on kuvattu Turvallisuus ja poikkeustilanteet -sivuilla. Mehiläisen käytännöt virhe- ja ongelmatilanteissa on kuvattu Mehinet: tietosuojoinen poikkeamat ja tietoturvaloukkaukset. Ilmoitus havaitsemastasi tietoturvapoikkeamasta tulee tehdä Mehiläisen tarkoituksenmukaiseen palautekanavaan. Jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä on mahdollisuus raportoida havaitsemastaan tai epäilemästään väärinkäytöksestä tai muusta vakavasta epäkohdasta yhtiön WhistleBlowing-ilmoituskanavaan, johon raportoidut asiat käsitellään yhtiön johdon toimesta.

Mehiläinen on varautunut asianmukaisesti erilaisiin tietoturvahäiriöihin ja -poikkeamiin. Yhtiön tietojenkäsittely-ympäristö on suojattu tietoturvauhkia vastaan nykyaikaisin palomuri-, tunkeutumisen esto- sekä virustorjuntaratkaisuin. Lisäksi riippumaton palveluntarjoaja monitoroi Mehiläisen tietoverkon tilaa ja reagoi havaittuihin tietoturvapoikkeamiin yhdessä määritetyn dokumentoidun hallintaprosessin mukaisesti.

Mahdollisen henkilötietojen tietoturvaloukkauksen varalle on olemassa asianmukaiset, EU:n tietosuoja-asetuksen edellyttämät raportointi- ja dokumentointijärjestelyt. Mahdollisten vakavien tietoturvapoikkeamien jälkeen pidetään katselmointitilaisuus, jossa käydään kriittisesti läpi poikkeama, selvitetään sen juurisyyt sekä tapahtumien kulku tietoturvallisuuden jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

Pitkään Epalassa työskennelleet ovat käyneet Familiarin oman kirjaamiskoulutuksen, lisäksi syksyn 2024 aikana kaikki työntekijät käyvät eOppiva ja Kansa-koulu 6 -hankeen mukaisen kirjaamiskoulutuksen.

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

Epalassa toimii sähköinen lukitusjärjestelmä ja ovat toimivat vain kulkulätkällä. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on oma avain, samoin jokaisella lapsella on oma kulkulätkä. Lätkien käytöstä jää aina lokitieto Salto-järjestelmään, jonka käyttäjiä ovat Epalan esihenkilöt. Avainten hallinnasta vastaa yksikönjohtaja. Lääkehuoneeseen on erilliset avaimet lukitussa avainkaapissa, johon pääsy on vain lääkeluvan hallinnoijilla.

Yksikössä on käytössä turvapainikkeet. Molemmissa asuinyksiköissä on 4 turvapainiketta, jota jokaisen tulee käyttää vuoron aikana. Turvallisuusvastaavat huolehtivat turvapainikkeiden testaamisesta (vähintään 3 viikon välein). Turvapainikkeet hälyttävät Securitaksen hälytyskeskukseen, josta yksikköön tulee hälytyksen tapahtuessa vartija. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Miika Malm, Securitas oy, p. 040 509 7400.

Yksikössä on kameravalvonta, joka kattaa lääkehuoneen sekä parkkipaikan.

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Yksikössä käytössä seuraavat lääkinnälliset laitteet:

- kuumemittari
- verensokerimittari
- verenpainemittari
- alkometri
- huumeseulat
- ensiapulaukku

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 laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Donna Leppäpuska, donna.leppapuska@familiar.fi

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

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma löytyy Faminetistä ja paperisena versiona neuvotteluhuoneen viranomaiskansiossa. Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja hyväksytään vuosittain ja päivitetään aina säädösten, toiminnan tai lääkehoidon käytäntöjen ja olosuhteiden muuttuessa merkittävästi.

Viimeisin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 3/2025.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat Donna Leppäpuska ja Piia Ritakorpi.

Epäalan 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 kasvatusalan henkilöstön.

Toimintayksikössä tarkastellaan tulleita poikkeamaraportteja viikoittain paikalla olevan henkilökunnan kanssa ja arvioidaan yhdessä tuleeko lääkepoikkeaman johdosta välittömiä toimenpiteitä vai jatketaanko asiankäsittelyä vasta koko työryhmän kokouksessa. Poikkeamia käsitellään kuukausittain yksikköpalaverin yhteydessä ja yhdessä työryhmän kanssa mietitään toimenpiteitä poikkeamien vähentämiseksi ja toiminnan korjaamiseksi. Näistä tehdään kirjaukset työryhmän muistioon, josta sovitut toimenpiteet voi käydä tarkistamassa jälkikäteen. Poikkeamat käsitellään yksikönjohtajan toimesta myös sisäisessä järjestelmässä.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Tietoturvalla ja tietosuojalla on tärkeä rooli elämässämme, sillä käytämme erilaisia digitaalisia palveluita niin työssä kuin vapaa-aikanakin. Teknisten ratkaisujen lisäksi tietoturvaan vaikuttavat myös päivittäiset käytäntömme ja asenteemme. Mehiläisen jokainen työntekijä on vastuussa yrityksen tietoturvasta, siksi kaikkien työntekijöiden on oltava tietoisia tietoturvaan liittyvistä käytännöistä ja ohjeista, ja noudatettava niitä työssä.

Tietoturvalla ja tietosuojalla on tärkeä rooli elämässämme, sillä käytämme erilaisia digitaalisia palveluita niin työssä kuin vapaa-aikanakin. Teknisten ratkaisujen lisäksi tietoturvaan vaikuttavat myös päivittäiset käytäntömme ja asenteemme. Mehiläisen jokainen työntekijä on vastuussa yrityksen tietoturvasta, siksi kaikkien työntekijöiden on oltava tietoisia tietoturvaan liittyvistä käytännöistä ja ohjeista, ja noudatettava niitä työssä.

Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla varmistetaan tiedon

- Luottamuksellisuus: pääsyoikeudet tiedostoihin ovat vain niillä, jotka ovat oikeutettuja kyseisiin tiedostoihin
- Eheys: tietoja suojataan virheelliseltä muokkaamiselta tai tuhoamiselta
- Saatavuus: tiedot ovat saatavilla oikea-aikaisesti ja luotettavasti

Tietosuoja viittaa toimenpiteisiin ja käytäntöihin, joilla suojataan henkilötietoja ja varmistetaan, että niitä käsitellään lainmukaisesti, turvallisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen. Tietosuojan tavoitteena on estää henkilötietojen väärinkäyttö, luvaton pääsy, muokkaaminen tai tuhoaminen.

Henkilötiedot ovat mitä tahansa tietoja, jotka voi yhdistää tiettyyn henkilöön. Näitä voivat olla esimerkiksi: nimi, osoite, puhelinnumero, IP-osoite, valokuva jne.

Henkilötietoihin lukeutuvat myös potilastiedot ja sosiaalitoimen tiedot.

Henkilötietojen käsittely tarkoittaa mitä tahansa toimenpidettä, jossa henkilötiedot ovat osana toimintaa. Tällöinen toiminta voi olla esimerkiksi: henkilötietojen katselu, muokkaaminen, tallentaminen tai poistaminen.

Potilas- ja sosiaalietiedot: Potilas- ja sosiaalitoimen tietojen käsittely tulee aina perustua hoitosuhteeseen, asiakassuhteeseen tai muuhun työtehtävään liittyvään perusteltuun ja lainmukaiseen tarpeeseen Potilas- ja sosiaalietietojen käsittelyä valvotaan ja tietojen käsittelystä jää aina lokitieto

Salassapitovelvollisuus: Potilas- ja sosiaalitiedot ovat salassa pidettäviä. Salassapitovelvollisuus koskee sote-ammattilaisia sekä jokaista muuta terveydenhuollossa tai sosiaalihuollossa työskentelevää henkilöä. Salassapitovelvollisuus koskee niin asiakirjoja kuin kaikkea muuta asiakkaan asioinnin yhteydessä saatuun luottamukselliseen tietoon. Potilas- ja sosiaalitietoja voidaan luovuttaa ainoastaan rekisterinpitäjän päätöksellä, perustuen lainsäädäntöön tai potilaan/asiakkaan (rekisteröidyn) nimenomaiseen suostumukseen. Salassapitovelvollisuus säilyy, vaikka työsuhde Mehiläisessä päättyy.

Epalassa jokainen ohjaaja perehdytetään työhön ja yhtenä osa-alueena perehdytyksen ensimmäisissä päivissä on kirjaaminen ja kirjaamiseen liittyvä tietosuoja. Jokainen työntekijä suorittaa Mehiläisen tietoturvakoulutuksen ja kirjaamiskoulutuksen. Kaikissa yksikönpalavereissa käydään läpätietoturvaan liittyviä nostoja ja huomiota. Henkilökuntaa ohjataan tekemään tietosuojaan liittyvää omavalvontaa ja tarvittaessa poikkeama -ilmoituksia.

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 lähetään salattuna.

Työntekijät perehdytetään päivittyvistä viranomais määräyksistä. Esihenkilöt pitävät 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.

Tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamien tai tietoturvallisuuden häiriöiden ilmetessä käynnistetään välittömästi Mehiläisen konsernitason häiriönhallintaprosessi. Paikallisesti Epalassa varmistetaan asiakastietojen käsittelyn jatkuvuus ja turvallisuus varasuunnitelmien mukaisesti (esim. manuaalinen kirjaaminen, tietojen saatavuuden rajoittaminen tarvittaessa). Yksikönjohtaja ja tietosuojavastaava vastaavat tilanteen aikaisesta omavalvonnasta ja varmistavat, että kaikki tarvittavat toimenpiteet tehdään asiakastietojen turvaamiseksi ja lainmukaisen käsittelyn varmistamiseksi häiriön keston ajan. Tilanteesta tiedotetaan henkilökuntaa ja tarvittaessa asiakkaita konsernin ohjeiden mukaisesti.

Yksikköön on laadittu tietoturvasuunnitelma. Päivitys työryhmässä 17.11.2025.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti

p. 045 672 8286, kim.klemetti@mehilainen.fi

Yksikön tietosuojavastaava yksikönjohtaja Sini Peltomaa

p. 040 355 1452, sini.peltomaa@familiar.fi

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Epalassa pyritään keräämään palautetta lapsilta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneilta, kuten lasten lastensosiaalityöntekijöiltä. Epalan toimintaa pyritään kehittämään aktiivisesti saadun palautteen perusteella ja ilmapiiri kehitysehdotuksille on salliva. Jokainen lapsi saa tuoda esille omia ajatuksiaan mm. seuraavia kanavia pitkin:

- säännölliset anonyymit asiakastyytyväisyyskyselyt 2 kertaa vuodessa
- yhteisöfoorumit
- arjen keskusteluissa ohjaajan, omaohjaajan, vastaavan ohjaajan ja/tai yksikönjohtajan kanssa.

Lapsilta saadut palautteet käsitellään aina asiaankuuluvalla tavalla ja toimintaa kehitetään yhdessä lasten ehdotusten pohjalta. Lasten asiakastyytyväisyys -kyselyn pohjalta rakennetaan yhdessä lasten kanssa kehittämissuunnitelma. Palautteet ja kehittämissuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kuukausipalaverissa.

Kyselyjen lisäksi vanhemmilta ja läheisiltä saamme palautetta viikkosoittojen ja tapaamisten yhteydessä. Lapsilla, huoltajilla sekä sosiaalitoimella on mahdollisuus antaa palautta jokaisessa hetkessä ja palautteet otetaan ylös tiimipalaverissa käsiteltäväksi. Familiarissa on asiakastyytyväisyyskyselyt myös vanhemmille ja Epalassa kyselyjä pyritään tekemään kahdesti vuodessa. Näiden tulokset käsitellään yksikköpalaverissa henkilökunnan kanssa ja niiden pohjalta toimintaa kehitetään.

Palautetta kerätään vuosittain myös sosiaalitoimilta ja sosiaalityöntekijöiltä.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

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

Familiar Oy:n ja Epalan 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 riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan 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 yksikköpalavereissa, jolloin voidaan yhdessä koko henkilökunnan kanssa arvioida riskien suuruutta tai toimenpiteiden vaikutusta.

Työsuojelun riskejä arvioidaan itsearvioinnilla, johon osallistuu yksikön turvallisuusvastaavan kanssa koko yksikön henkilöstö. Kartoituksella selvitetään yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Epalassa tunnistettuja riskejä ovat mm. lapsen aggressiivinen käytös, lasten luvattomat poissaolot sekä työvoiman saatavuuden haasteet. Esimerkiksi lasten luvattomia poissaoloja pyritään estämään varmistamalla vuorovaikutussuhteiden toimivuus, yksikön hyväksyvä ilmapiiri sekä toimintaan soveltuvat tilat ja riittävä henkilöstö työvuoroissa. 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. Tiimeissä on yhteisesti päätetty, ettei siivoukseen ja ruokahuoltoon valita erillisiä vastuu henkilöitä vaan työ jaetaan tiimin kesken.

Kaikki aiemmin mainitut dokumentit ohjaavat ja tukevat toiminnan turvallisuutta ja laatua. Eri häiriötilanteisiin varautumista on kuvattu valmiussuunnitelmassa, mitä 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 haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan

Yksikönjohtaja on vastuussa riskienhallinnasta. Lisäksi meillä Epalassa on nimettyä kummassakin asuinyksikössä turvallisuusvastaava, jonka tehtävänä on huolehtia tietyt kiinteistö- ja asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat. Vastaavat ohjaajat yhdessä tiimin kanssa huolehtivat riskitason päivittäisestä havainnoinnista. Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa sekä säännöllisesti kertaamalla riskienhallinnan asioihin.

Ohjaajat osallistuvat riskienhallintakyselyyn sekä omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa sekä säännöllisesti kertaamalla riskienhallinnan asioihin ja myös osaamistasosta huolehditaan koulutuksin ja säännöllisin kertauksin. Näistä esimerkkeinä EA -koulutukset, Mapa -koulutukset, alkusammutuskoulutukset, poistumisharjoitukset sekä säännölliset turvallisuuskävelyt.

Ohjaajat osallistuvat riskienhallintakyselyyn sekä omavalvontasuunnitelman tekemiseen.

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 Epalassa) 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, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

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 omavalvonnallisin 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.

**Tarkempi kuvaus epäkohtailmoitusprosessista:**

Ohjaajan havaitessa epäkohdan, asia keskustellaan esihenkilön kanssa kuten valvontalaki ohjaa tekemään. Keskustelussa tarkastellaan, mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii.

Ilmoituksen voi tehdä myös oman alueen palvelujohtajalle, mikäli esihenkilölle ei ole mahdollista ilmoitusta tehdä (poissaolo, estyneisyys tms. tekijä.)

***Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa:***

Yksikön omilla sivuilla täytetään poikkeamalomake. Lomakkeesta valitaan, koskeeko ilmoitus

- a) asukkaan kohtelua
- b) osallisuutta tai palvelun aikarajoja
- c) palvelutarvetta ja/tai palvelusuunnitelmaa tai
- d) pakotteiden/ rajoitteiden käyttöä.

Lomake lähtee esihenkilön käsiteltäväksi.

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

Muutoksista tiedottaminen on yksikön johdon tehtävä. Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa kuukausipalaverissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa tai sähkö-postitse. Mikäli asia vaatii lapsille tiedottamista, käydään asia läpi jokaisen lapsen kanssa yksiköllisesti. 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 yksikköpalavereissa.

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 muutosta seurataan koko ajan, että muutokset ovat tulleet käytäntön.

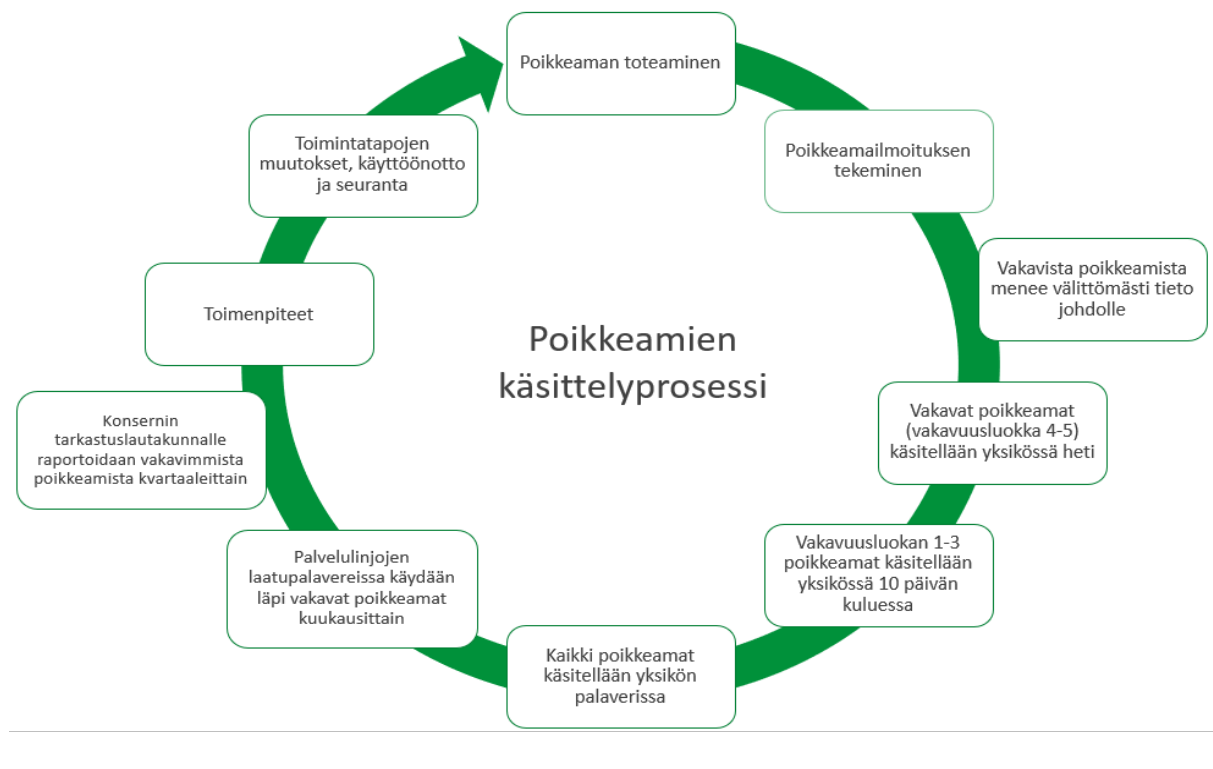
Kaikki tiedottaminen tapahtuu Faminetin kautta tai yksikköpalaverien kautta, jos toimintaa muutetaan. Kiireellisissä tilanteissa henkilöstö voidaan kutsua koolle esimerkiksi Teams-tapaamiseen, jossa kaikkia tiedotetaan yhtäaikaaisesti.

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
- Tietoturvaepoikkeama
- Palaute / Kantelu / selvitys
- Ympäristöpoikkeama

Alla kuvaus poikkeamaprosessista, jonka mukaisesti Epalassa toimitaan:



### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

#### Seuranta ja raportointi

Vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettely kuvattu aiemmassa kohdassa. 3.2. Ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja kirjataan palaverimuistioon. Laaditut poikkeamat nousevat myös esille PowerBi-järjestelmään, jossa niitä voidaan seurata yksikkökohtaisesti tai laajemmin Familiarissa.

Tunnistettuja riskejä seurataan vuosittain laadittavissa riskienarvioinneissa sekä niiden pohjalta nousseiden toimenpiteiden korjaamisen kautta. Lisäksi työvuorossa ollessa jokaisen työntekijän työtehtävä on seurata riskejä ja laatia kehittämisehdotuksia. Asioita käsitellään yksikköpalaverissa tai asian kiireellisyyden mukaan joko viikkoraporteilla tai heti työvuorossa olevan henkilökunnan kanssa.

Poikkeamat kirjataan Faminettiin, työryhmässä käydään läpi poikkeamat kuukausittain yksikköpalaverissa. Haittatapahtumista ilmoitetaan esihenkilöille ja ne käsitellään viipymättä asianomaisten kanssa ja ohjeistetaan toiminnassa. Kaikki tilanteet arvioidaan riskimatriisin avulla ja henkilökunta määrittelee itse minkä luokan riskistä on kyse. 4-5 tason poikkeamista lähtee ilmoitus palvelujohtajalle sekä laatujohtajalle ilmoitus ja se käsitellään myös heidän kanssaan sekä määritellään tehtävät toimenpiteet.

Kuukausipalaverissa henkilökunnan kanssa pohditaan poikkeamien syitä ja siihen johtaneita seikkoja. Havaintojen perusteella tulleiden parannusehdotuksen pohjalta toimintaa muutetaan tai korjataan niin, että vastaavanlaisen poikkeama voidaan välttää tai ainakin minimoida. Vakavat poikkeamat korjataan välittömästi esihenkilöiden toimesta.

Työyhteisössä pohditaan tapahtumien käsittelyn yhteydessä, miten tilanteita voidaan jatkossa välttää. Käytäntöjen muuttumiset kirjataan yksikköpalaverin muistioon, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa Faminetissa. Koko työyhteisön henkilöstä perehdytetään uusien toimintamallien käyttämiseen. Tarvittaessa muutoksien pohjalta päivitetään myös omavalvontasuunnitelmaa.

Osana perehdytysohjelmaa työntekijät koulutetaan Familiarin riskienarviointiin. Lisäksi kuukausittain yksikköpalaverissa muistutetaan käytännöistä.

Viranomaisten selvityspyynnöt ja ohjaus käsitellään yksikön esihenkilöiden ja palvelujohtajan sekä Familiarin toimialajohtajan ja laatupäällikön kesken, ja niiden

pohjalta tehdään tarvittavat muutokset toimintatapoihin ja riskienhallintasuunnitelmaan. Selvityspyynnöt käsitellään selvityspyynnön aikataulun mukaisesti ja toimintaan vietävät huomiot otetaan käytäntöön välittömästi. Viranomaisten päätökset otetaan välittömästi osaksi toimintaa ja niiden seuranta tapahtuu osana omavalvontaa. Muistutuksiin vastataan mahdollisimman nopeasti, 30 vuorokauden sisällä.

### **Hygieniakäytännöt**

Asiakkaat siivoavat omat huoneensa. Epalassa käy kerran viikossa ulkopuolinen siivoaja, jonka tehtävänä on huolehtia silloin myös asiakkaiden wc -tiloista. Ohjaajat siivoavat yleiset tilat kaksi kertaa viikossa ja tarvittaessa useammin. Jokaisessa vuorossa pyyhitään kosketuspintoja desinfiiovalla aineella. Sohva ja muut pehmeät elementit yhteisissä tiloissa siivotaan noin kerran kuukaudessa.

Tammen asuinyksikössä siivouspäivät ovat maanantai ja torstai. Tuomessa siivouspäivä on keskiviikko. Ohjaajat auttavat ja tukevat lapsia huoneen siivoamisessa ja päivittäisessä järjestyksen ylläpitämisessä. Siivoamiseen kuuluu kerran viikossa imurointi, lattian pyyhkiminen kostealla liinalla sekä pölyjen pyyhintä, mutta jokaisen lapsen kohdalla toimitaan yksiköllisesti ja siivouksia voidaan jakaa useammallekin päivälle voimien tukemiseksi. Itsenäistymisharjoittelumielessä lapset osallistuvat vuorollaan (noin kerran kuussa) yhteisen wc-tilan siivoamiseen yhdessä ohjaajan kanssa.

Pyykkihuoltoa varten on kummassakin asuinyksikössä pyykinpesukone ja kuivausrumpu. Nämä ovat asiakkaiden käytössä ja he huolehtivatkin omasta pyykkihuollostaan ohjaajan avustuksella ja opastuksella. Tämän lisäksi asuinyksikön välisellä käytävällä on kodinhoitohuone, josta löytyy pyykinpesukone ja kuivausrumpu hygieniaohejelmilla. Nämä koneet ovat vain ohjaajien käytössä ja niissä voidaan tarvittaessa pestä asiakkaiden eritepyykkiä. Koneet puhdistetaan säännöllisesti ohjaajien toimesta.

Asiakkaat huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan, ohjaaja opastaa tarvittaessa. Epalasta lapset saavat tarvittavat pesuaineet ja hygieniatarvikkeet. Tämän lisäksi heillä on käytössään hygieniaraha, jolla voi ostaa erikoisempia tuotteita.

Henkilökunnalla on voimassa oleva hygieniosaamiskoulutus. Hygieniaohejien toteutumista seurataan säännöllisillä sisäisillä tarkastuksilla, joissa tarkistetaan tilojen siisteyttä ja käytäntöjen noudattamista. Havainnot ja mahdolliset puutteet käsitellään yksikköpalavereissa ja osana omavalvontaa. Henkilökunnan hygieniosaamista päivitetään säännöllisillä koulutuksilla ja kertauksilla.

Asiakkaille neuvotaan oikeanlainen käsipesu ja siitä muistutetaan tarvittaessa. Tasot, ovenkahvat ja valokatkaisijat desinfioidaan vähintään kerran vuorossa. Asiakkaan sairastuessa häntä ohjeistetaan pysymään mahdollisimman paljon omassa huoneessaan. Jos asiakas on sairastunut kotivierailullaan, pyritään vierailua jatkamaan sairastumisen ajan, mikäli tämä on mahdollista.

Yksikössä seurataan alueen infektiotiedotteita ja tarvittaessa saamme ohjausta Mehiläisen terveystaloukselta tai työterveydestä.

### 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 omaa valvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa

Luettelo alihankkijoista:

- Siivouspalvelut ISS
- Kiinteistöhuolto Kotikatu
- Lukkokaksikko / Loihde; sähkölukot
- Työnohjaus Jussi Sudenlehto
- Vartiointipalvelut Securitas

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.

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

### 4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet Epalan työntekijät, ohjaajista esihenkilöihin. Yksikköpalaverissa on jaettu jokaiselle työparille omat osuudet, ja he ovat kirjanneet tekstin näkemystensä mukaisesti. Lisäksi lapset ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen heidän ikätasonsa huomioiden ja vanhemmat mahdollisuuksien mukaan.

Suunnitelmaa on päivitetty työryhmässä keväällä 2025 ja päivitystyöskentelystä nostetut huomiot on kirjattu tähän suunnitelmaan. Työntekijöille on jaettu edeltävästi omat vastualueet omavalvontasuunnitelmaan. Jokaiselle työntekijälle on varattu omavalvontasuunnitelman laatimiseen tarkoitettua aikaa työvuorolistoista. Yksikönjohtaja on kerännyt työntekijöiden ajatukset yhteen ja tehnyt selkeän kokonaisuuden.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja Sini Peltomaa.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta huolehditaan päivittämällä sitä säännöllisesti, sekä kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Suunnitelmaa seurataan asiakkailta, heidän läheisiltään, yhteistyökumppaneilta, viranomaisilta ja työntekijöiltä saadun palautteen perusteella. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti esimerkiksi yhteisöfoorumeissa, asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sekä erillisin kyselyin.

Työntekijöiden vastuulla on ilmoittaa, mikäli havaitaan tarve päivittää omavalvontasuunnitelmaa.

Esihenkilöt tarkastavat/seuraavat 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: Pori 23.12.2025

Allekirjoitus



Yksikönjohtaja Sini Peltomaa

## Hyvinvointialueet ja niihin kuuluvat kunnat

- Etelä-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Imatran, Lappeenrannan, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren kunnista.
  - Heli Tiusanen  
potilas- ja sosiaaliasiavastaava  
puh. 044 748 5306
  - Taija Kuokkanen  
potilas ja sosiaaliasiavastaava  
puh. 050 555 8553
  - Ei erillistä puhelinaikaa.
  - Sähköpostiosoite on muotoa sosiaali.potilasasiamies@socom.fi
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alajärven, Alavuden, Evijärven, Ilmajoen, Isojoen, Isonkyrön, Karijoen, Kauhajoen, Kauhavan, Kuortaneen, Kurikan, Lappajärven, Lapuan, Seinäjoen, Soinin, Teuvan, Vimpelin ja Ähtärin kunnista.
  - Taina Holappa  
Sosiaaliasiavastaava, YTM
  - Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).
- Etelä-Savon hyvinvointialue muodostuu Enonkosken, Hirvensalmen, Juvan, Kangasniemen, Mikkelin, Mäntyharjun, Pertunmaan, Pieksämäen, Puumalan, Rantasalmen, Savonlinnan ja Sulkavan kunnista.

### Sosiaali- ja potilasasiamies, Etelä-Savon hyvinvointialue

- Miia Brunou  
Matkapuhelin:044 3512 818
- Anna-Liisa Valkama  
Matkapuhelin:044 351 2818
- Heli Korhonen  
Matkapuhelin:044 351 2818  
Sähköposti:sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon kunnista.

- Anette Karlsson  
Matkapuhelin 040 5142535  
anette.karlsson@itauusimaa.fi
- Kainuun hyvinvointialue muodostuu Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kunnista.
  - Tiina Komulainen  
Puhelinneuvonta 044 797 0548  
ma-ti ja to klo 8-11
  - Puolangan kunnan alueella  
Maija-Kaisa Sointula  
Merikratos Oy  
Puhelinneuvonta 050 341 5244 ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13  
sosiaaliasiamies@merikratos.fi
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Forssan, Hattulan, Hausjärven, Humppilan, Hämeenlinnan, Janakkalan, Jokioisten, Lopen, Riihimäen, Tammelan ja Ypäjän kunnista.
  - Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu puh. +358 36293210
  - Numeroon ei voi soittaa eikä laittaa multimediatekstejä puh. +358 4573976397
  - Takaisinsoittopalvelu Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Halsuan, Kannuksen, Kaustisen, Kokkolan, Lestijärven, Perhon, Toholammin ja Vetelin kunnista.
  - Anne-Mari Furu  
Puhelin: +358 44 723 2309
- Keski-Suomen hyvinvointialue muodostuu Hankasalmen, Joutsan, Jyväskylän, Jämsän, Kannonkosken, Karstulan, Keuruun, Kinnulan, Kivijärven, Konneveden, Kyyjärven, Laukaan, Luhangan, Multian, Muuramen, Petäjäveden, Pihtiputaan, Saarijärven, Toivakan, Uuraisten, Viitasaaren ja Äänekosken kunnista.
  - Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.  
puhelin: 044 265 1080  
puhelinaika: ma-to klo 9-11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön  
Sähköpostiosoite: eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Hyvinkään, Järvenpään, Nurmijärven, Mäntsälän, Tuusulan ja Pornaisten kunnista.
  - Susanna Honkala, p. 040 807 4756  
maanantaisin klo 12.30-15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30-12.00, torstaisin klo 9.00-15.00
- Kymenlaakson hyvinvointialue muodostuu Haminan, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kunnista.

- Pirkko Haikara  
Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola  
puh. 040 728 7313  
Puhelinaika ma-to.
- Lapin hyvinvointialue muodostuu Enontekiön, Inarin, Kemin, Kemijärven, Keminmaan, Kittilän, Kolarin, Muonion, Pelkosenniemen, Pellon, Posion, Ranuan, Rovaniemen, Sallan, Savukosken, Simon, Sodankylän, Tervolan, Tornion, Utsjoen ja Ylitornion kunnista.
  - [sosiaaliasiavastaava@lapha.fi](mailto: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](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)
  - Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
- Pirkanmaan hyvinvointialue muodostuu Akaan, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Kihniön, Kuhmoisten, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden, Parkanon, Pirkkalan, Punkalaitumen, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan, Tampereen, Urjalan, Valkeakosken, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kunnista.
  - 040 504 5249 Sosiaaliasiavastaava
  - Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika  
Ma-to klo 9–11
  - Lähetä sähköpostia: Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)
  - Sosiaaliasiavastaavan postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Kaskisten, Korsnäsin, Kristiinankaupungin, Kruunupyyn, Laihian, Luodon, Maalahden, Mustasaaren, Närpiön, Pedersören, Pietarsaaren, Uusikaarlepyyn, Vaasan ja Vöyrin kunnista.
  - Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8-14.
  - Puhelinnumero: 040 507 9303
  - Sähköpostiosoite: [sosiaaliasiavastaava@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi) (suojaamaton sähköposti)
  - Sosiaaliasiavastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueella: Katarina Norrgård ja Saija Jussila
  - Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Heinäveden, Ilomantsin, Joensuun, Juuan, Kiteen, Kontiolahden, Lieksan, Liperin, Nurmeksien, Outokummun, Polvijärven, Rääkkylän ja Tohmajärven kunnista.
  - Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
  - Ma klo 8.30–11.30
  - Ti-to klo 9–11
  - Hanna Mäkijärvi Puh. 013 330 8265
  - Kati Saurula Puh. 013 330 8268
  - sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi
  - Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Hailuodon, Iin, Kalajoen, Kempeleen, Kuusamon, Kärsämäen, Limingan, Lumijoen, Merijärven, Muhoksen, Nivalan, Oulaisten, Oulun, Pudasjärven, Pyhäjoen, Pyhäjärven, Pyhännän, Raahen, Reisjärven, Sievin, Siikajoen, Siikalatvan, Taivalkosken, Tyrnävän, Utajärven, Vaalan ja Ylivieskan kunnista.
  - Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläinen
  - palvelunumero 040 635 5353
  - Tapaamisaika ja -paikka sovittava etukäteen
  - Ma 8-16
  - Ti 8-16
  - Ke 8-16
  - Puhelinaika ma-ke klo: 9-11
  - Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kärsämäen, Nivalan, Oulaisten, Pyhännän, Pyhäjärven, Reisjärven, Sievin, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.
- Pohjois-Savon hyvinvointialue muodostuu Iisalmen, Joroisten, Kaavin, Keiteleen, Kiuruveden, Kuopion, Lapinlahden, Leppävirran, Pielaveden, Rautalammin, Rautavaaran, Siilinjärven, Sonkajärven, Suonenjoen, Tervon, Tuusniemen, Varkauden, Vesannon ja Vieremän kunnista.
  - Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen
  - Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi
  - Puhelinaika arkisin kello 9-11.30
  - p. 044 718 3308

- Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen
- Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsiä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä
- Puhelinaika arkisin kello 9-11.30
- p. 040 860 8206
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Iitin, Kärkölän, Lahden, Orimattilan, Padasjoen ja Sysmän kunnista.
  - [asiavastaavat@pajjatha.fi](mailto:asiavastaavat@pajjatha.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
  - Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 4191 0230. Puhelinajat maanantaisin ja tiistaisin klo 12–15, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11 • (perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa)
  - Yhteydenotot sähköpostitse: [sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto: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, Raision, Ruskon, Salon, Sauvon, Someron, Taivassalon, Turun, Uusikaupungin ja Vehmaan kunnista.
  - Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15 p. 02 313 2399
  - Yhteydenottoopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla [sosiaaliasiavastaava@varha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@varha.fi) (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

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

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