

# familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA  
Familiar Fenix 2026

## SISÄLLYSLUETTELO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT .....</b>                     | <b>2</b>  |
| 1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                   | 4         |
| <b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....</b>                                     | <b>6</b>  |
| 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....                                      | 6         |
| 2.2 Vastuu palvelujen laadusta .....   | 10        |
| 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....                                  | 12        |
| 2.3.1 Asiallinen kohtelu .....   | 15        |
| 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....                                     | 17        |
| 2.4 Muistutusten käsittely .....   | 19        |
| 2.5 Henkilöstö .....   | 20        |
| 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..... | 21        |
| 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                           | 22        |
| 2.8 Toimitilat ja välineet .....   | 23        |
| 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....         | 23        |
| 2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....   | 26        |
| 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....                    | 27        |
| 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....               | 28        |
| <b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....</b>  | <b>29</b> |
| 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen .....    | 29        |
| 3.2 Riskienhallinnan keinot .....  | 30        |
| 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....        | 32        |
| 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta .....  | 34        |
| 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....  | 34        |
| <b>4 OMAVALVONTA .....</b>   | <b>35</b> |
| 4.1 Toimeenpano .....  | 35        |
| 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....                    | 35        |

## 1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

|  |
|--|
| <b>Palveluntuottaja</b><br>Familiar Oy   |
| <b>Katuosoite</b><br>Arkadiankatu 6 00100 Helsinki   |
| <b>Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot</b><br>Jarkko Ala-Hukkala, <a href="mailto:jarkko.ala-hukkala@familiar.fi">jarkko.ala-hukkala@familiar.fi</a> , p. 050 490 3498 |

|   |  |
|---|--|
| <b>Toimintayksikkö</b><br>Familiar Fenix  | <b>Y-Tunnus</b><br>2300134-8   |
| <b>Esihenkilö / vastuuhenkilö</b><br>Heidi Svartsjö   | <b>Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)</b><br>050 331 3329 heidi.svartsjo@familiar.fi |
| <b>Toimintayksikön katuosoite</b><br>Rajalahdentie 20   | <b>Postinumero ja toimipaikka</b><br>65280 Vaasa                                       |
| <b>Palvelut / asiakasryhmä</b><br>Lastensuojelun ympärivuorokautisena lastensuojelun sijaishuollon palveluna  | <b>Asiakaspaikkamäärä</b><br>14  |
| <b>Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu)</b><br>Palvelu tuotetaan ympärivuorokautisena lastensuojelun sijaishuollon lähipalvelun muodossa |  |

|  |
|--|
| <b>Hyvinvointialue</b><br>Pohjanmaan hyvinvointialue   |
| <b>Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot</b><br>Sosiaalivastaavien yhteystiedot ovat liitteenä alueittain. Pohjanmaan sosiaalivastaava <a href="mailto:sosiaalivastaava@ovph.fi">sosiaalivastaava@ovph.fi</a> , Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa |

## REKISTERÖINTITIEDOT

|  |  |
|--|--|
| <b>Palvelun rekisteröintipäivä</b><br>Luvan myöntämispäivä | <b>Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty</b><br>Palvelu, johon lupa myönnetty |
| Valvira 14.12.2015, Familiar Oy Saukkoranta                | Sijaishuollon ympärivuorokautinen asuminen                                     |

|  |  |
|--|--|
| Valvira 21.8.2023, muutos lisäämällä lupaan Familiar Fenix. Toiminta muuttaa uusiin tiloihin ja vaihtaa nimeä Familiar Fenix |  |
|--|--|

## 1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Fenix on lastensuojelun erityisyksikkö, jossa tarjoamme turvallisen ja kodinomaisen kasvuympäristön 10–17-vuotiaille lapsille, joilla on psyykkisiä tai käytöshäiriöitä. Me Fenixin tiimissä uskomme vahvasti arvoihin kuten välittäminen, yksilöllisyys, kunnioitus ja osallisuus. Moniammatillinen tiimimme koostuu sosionomeista, sairaanhoitajista, kasvatustieteiden maistereista, lähihoitajista, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajista. Yhdessä työskentelemme lasten kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi.

Meille on tärkeää luoda lapsille ympäristö, jossa he voivat kasvaa ja kehittyä turvallisesti. Tarjoamme säännöllisen arkirytmien, turvalliset rajat ja luotettavat aikuiset, jotka ohjaavat lapsia arjessa ja tukevat heitä saavuttamaan henkilökohtaisia tavoitteitaan. Jokaiselle lapselle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka tukee hänen kehitystarpeitaan ja vahvistaa hänen omia voimavarojaan.

Fenixin vahvuutena on laaja-alainen osaaminen, erityisesti psyykkisten ja käytöshäiriöiden hoidossa. Tiimimme vahva psykiatrinen osaaminen mahdollistaa kokonaisvaltaisen tuen lapsille. Tarjoamme palveluja sekä suomen että ruotsin kielellä, jotta lapset ja perheet voivat asioida omalla äidinkielellään. Meille on tärkeää kohdata jokainen lapsi yksilönä ja huomioida heidän tarpeensa asiakassuunnitelmien kautta. Vanhemmat ovat tärkeä osa lapsen kasvuprosessia, ja tarjoamme perheille tukea vuorovaikutuksen vahvistamiseksi.

Kohtaamme jokaisen lapsen kunnioittaen heidän ainutlaatuisuuttaan ja näemme heidän vahvuutensa, mikä luo vahvan ja luottamuksellisen suhteen. Suhtaudumme positiivisesti uuden oppimiseen ja haluamme kehittyä sekä yksilöinä että tiiminä, jotta voimme tarjota parasta mahdollista tukea lapsille. Huumori on tärkeä osa vuorovaikutustamme lasten kanssa, ja se auttaa meitä luomaan iloisen ja kannustavan ilmapiirin.

Toimintaamme ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lastensuojelulaki. Kerromme lapsille avoimesti heidän oikeuksistaan ja osallistamme heitä aktiivisesti omaan prosessiinsa.

Fenixin tavoitteena on luoda lapsille ympäristö, jossa he voivat tuntea olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi, ja jossa heitä tuetaan kohti itsenäistä ja tasapainoista elämää.

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Meidän laatumme koostuu;

- **Vahva perusta:** Toimintamme noudattaa tarkasti lakeja, asetuksia, soterirekisteröintiä ja sopimuksia. Tämä sisältää lääkehoidon ja omavalvonnan toteutumisen varmistamisen sekä työn laadun jatkuvan mittaamisen.
- **Toimintaperiaatteet:** Vastuullisuus, arvot, johtamiskulttuuri ja -kompetenssit, laatustandardit, suunnitelmat ja ohjeet ohjaavat toimintaamme. Näiden avulla varmistamme, että jokainen yksilö voi toimia parhaalla mahdollisella tavalla.
- **Henkilöstö:** Osaava, sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö on laadun perusta. Kaksikielisyys on tärkeä osa henkilöstömme osaamista, mikä mahdollistaa paremman palvelun tarjoamisen kaikille asiakkaillemme.
- **Asiakaskokemus:** Mittaamme ja kehitämme asiakaskokemusta jatkuvasti. Asiakkaitamme ovat paitsi lapset, myös heidän läheisensä ja palveluiden tilaajat. Yksilölliset tarpeet huomioidaan jokaisessa asiakaskohtaamisessa.
- **Turvallisuus:** Asiakasturvallisuus, työturvallisuus, työsuojelu sekä tietosuojaja -turva ovat keskeisiä tekijöitä, joista emme tingi. Kaksikielisyys auttaa varmistamaan, että turvallisuusohjeet ymmärretään kaikilla tasoilla.
- **Laadun kehittäminen:** Hyödynnämme saamaamme tietoa, kuten asiakaskokemuksia, tarkastuksia, palautteita ja mittauksia, kehitteäksemme toimintaamme jatkuvasti. Yksilölliset palautteet ovat arvokkaita kehitystyössämme.

Familiarissa toimintaamme ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista. Myös Familiar Fenix yksikössä toimintamme perustuvat seuraaviin arvopareihin.

#### •Tieto ja Taito

Familiar Fenix yksikössämme tieto ja taito ovat keskiössä. Moniammatillinen tiimimme, koulutusten kautta hankitun osaamisen ansiosta, käsittelee lasten tilanteet tehokkaasti ja lapsen etua ajatellen. Tiimimme realistinen arviointikyky luo luottamusta huoltajien, sosiaalityöntekijöiden ja lapsen verkoston keskuudessa, varmistaen laadukkaan ja luotettavan palvelun kaikissa sijoituksen vaiheissa.

#### •Välittäminen ja Vastuunotto

Yksikössämme välitämme syvästi sekä meille sijoitetuista lapsista että heidän perheistään. Olemme sitoutuneet kantamaan vastuun kaikista lupaamistamme asioista ja hoidamme oman osuutemme lapsen verkoston jäsenenä huolellisesti.

### **•Kumppanuus ja Yrittäminen**

Meidän roolinamme on olla luotettavia yhteistyökumppaneita hyvinvointialueiden sosiaalialan ammattilaisille. Tavoitteenamme on, että yksikköömme on helppo ottaa yhteyttä ja vieraila milloin tahansa. Yhteistyö merkitsee meille myös sitä, että toimimme vanhempien kasvatuskumppaneina lapsen sijoituksen aikana.

### **•Kasvu ja Kehittäminen**

Kehittäminen on yksikköemme keskeinen periaate, ja pyrimme jatkuvasti oppimaan uusia tapoja kohdata ja hoitaa lapsia sekä perheitä. Olemme ottaneet käyttöön METE-menetelmän yhtenä tärkeänä työkaluna. Tämä menetelmä auttaa meitä tarjoamaan entistä parempaa tukea ja ohjausta, keskittyen erityisesti nuorten mentalisaatiokyvyn vahvistamiseen ja vuorovaikutuksen merkitykseen.

Tavoitteenamme on luoda ympäristö, jossa sekä lapset että perheet voivat kasvaa ja kehittyä turvallisesti ja tuetusti.

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

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

Laatuamme ohjaa edellisten lisäksi hyvinvointialueiden puitesopimukset ja niihin kirjatut laatuvaatimukset. Näitä ovat yritystason vaateiden lisäksi esimerkiksi tiloihin, hoidon sisältöön ja vaikuttavuuteen, lääkehoitoon, dokumentointiin, koulutustasoon sekä täydennyskoulutuksiin, työnohjauksiin ja perehtymiseen liittyvät asiat. Myös palautteen hyödyntäminen kuuluu laadun seurantaan ja kehittämiseen.

### **Laadunhallinnan järjestelmä**

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatu käsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

## **Omaavonnan toteutus**

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

Yksikönjohtajat vastaavat kuukausittain omaavonnan seurantakyselyyn, joka koostuu yhdeksästä kokonaisuudesta:

- hoito ja kasvatus
- saapuneet ja lähteneet nuoret
- rajoitustoimenpiteet
- ravinto- ja siivoushuolto
- turvallisuus
- kiinteistö
- poikkeamakäsittely
- lääkehoito
- vuosikellon mukaiset tehtävät

Lisäksi työryhmäkokousten pohjissa on listattuina eri osa-alueet, joita palvelujohtajat seuraavat toiminnanohjausjärjestelmän kautta, johon muistiopohjat tallennetaan. Ennen kuukausiseurannan täyttämistä yksikönjohtajalla on käytössään erillinen lääkehoidon vastaavan laatima kuukausiseuranta. Tässä seurannassa käsitellään mahdolliset lääkehoidon poikkeamat, avainten hallinnan toteutuminen, lämpötilojen tarkastukset, lääkelistojen ajantasaisuus, kaksoistarkastukset, lääkelupien voimassaolot, ensiapukoulutukset, lääkehävikki sekä lääkehuoneen siisteys ja hygienia.

Omaavonnan kuukausiseurannan avulla voimme seurata useita eri parametreja, kuten rajoitustoimenpiteiden tai poikkeamien määrää, ja reagoida nopeasti yksikön tilanteisiin. Tavoitteena on havaita ja ennaltaehkäistä mahdolliset poikkeamat eri osa-alueilla ja ohjata yksikön toimintaa.

Laadun toteutumista mittaamme omaavonnan lisäksi kvartaaleittain yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Kvartaaliarviointi on laaja kokonaisuus, johon sisältyy omaavonnan toteutumisen seuranta sekä asiakastyön laadullisten asioiden tarkastaminen. Kvartaaliarviointiin kuuluvat myös sisäiset omaavontakäynnit ja ulkoiset auditoinnit. Vuosittain toteutetaan laaja omaavonnan vuosikysely organisaatiotasoisten havaintojen kartoittamiseksi.

## **Asiakastyön laadun mittaaminen**

Asiakastyön laatua arvioimme toimintakykymittarin ja asiakaspalautteen avulla. Toimintakykymittari täytetään kvartaaleittain, ja siihen osallistuvat lapsi, ohjaaja sekä mahdollisuuksien mukaan vanhempi. Mittarin tulosten perusteella laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon asetetaan välitavoitteita asiakassuunnitelman tavoitteiden ja toimintakykymittarin havaintojen pohjalta.

Asiakaskokemusta kartoitetaan vähintään kahdesti vuodessa lapsilta ja mahdollisuuksien mukaan myös vanhemmilta. Saatu palaute käsitellään yhdessä lasten ja vanhempien kanssa, ja sen perusteella laaditaan kehittämissuunnitelma yhteistyössä lasten kanssa.

## **Perehtyminen, koulutukset ja henkilöstökysely**

Uudet työntekijät perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman avulla että kolmen päivän perehdytysvuorojen kautta, jolloin uusi työntekijä ei ole vielä osana vahvuutta. Myös opiskelijat perehdytetään huolellisesti. Perehdytyksen tukena toimii erityisesti yksi nimetty ohjaaja, ja lisäksi jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään mentori perehdytystä varten. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat perehtymisen etenemistä ja sähköisen perehdytysohjelman suorittamista.

Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman mukaisesti työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain. Täydennyskoulutustarpeet huomioivat ajankohtaiset koulutustarpeet yksikön viitekehityksen lisäksi.

Kuukausittain järjestämme yksikön henkilöstölle ryhmätyönohjauksia ja tiimityöskentelyä asuinyksiköittäin. Kriisitilanteissa on mahdollisuus myös yksilötyönohjaukseen. Säännöllisten kehityskeskusteluiden ja niiden seurantakeskusteluiden avulla mahdollistamme työntekijöiden yksilölliset kehittymismahdollisuudet.

Vuosittaisten työhyvinvointi- ja kehittämispäivien avulla tuemme henkilöstön työhyvinvoinnin säilymistä. Työterveyshuollolla on merkittävä rooli työssäjaksamisen tukemisessa yksikössämme. Henkilöstökysely toteutetaan syksyisin vuosittain.

Henkilöstökysely teetetään syksyisin vuosittain ja sen pohjalta tehdään yksikön kehittämistavoitteet seuraavalle vuodelle. Vuonna 2024 Familiar Fenixin kehittämistavoite on ollut kommunikaatio. Vuoden aikana on kehitetty raportointia, viestintää ja kirjaamista. Koko henkilökunta on suorittanut kirjaamiskoulutuksen.

### **Poikkeamaprosessi**

Poikkeamaprosessi on yksityiskohtaisesti kuvattu riskienhallinnan osiossa. Se on keskeinen osa laadunhallintaa sekä omavalvonnan havaintojen kirjaamista ja käsittelyä. Poikkeamat toimivat laadun kehittämisen ohjaajina, sillä niiden avulla voidaan tunnistaa toistuvia haasteita ja päästä käsiksi ongelmien perimmäisiin syihin.

## **2.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

**Yksikönjohtajan** työtehtäviin kuuluvat seuraavat vastualueet:

- Talouden seuranta ja johtaminen
- Henkilöstöjohtamisen kaikki osa-alueet, mukaan lukien rekrytointi ja kehittäminen
- Yksikön hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa
- Päävastuu työvuorosunnittelusta
- Hankintojen tekeminen ja ostolaskujen tarkastaminen
- Laatujärjestelmän ylläpito, sisäinen laadun varmistaminen sekä omavalvonnan toteutuksen seuranta ja ohjaus
- Toiminnan ja palveluiden sisältöjen kehittäminen
- Kulunvalvonnan hallinnointi
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien/alihankkijoiden kanssa sekä muistutuksiin, reklamaatioihin ja kanteluihin vastaaminen
- Yhteistyö palveluntuottajien ja sisäisen organisaation kanssa, kuten kiinteistöt, IT ja turvallisuus
- Päivystys
- Alueellinen johtoryhmätyöskentely ja kollegoiden tukeminen
- Tietosuojan toteutumisen seuranta ja ohjaus
- Vastuu kiinteistön kunnosta ja turvallisuudesta sekä ilmoittaminen mahdollisista puutteista, huolehtien yksikön yleisilmeestä ja viihtyisyydestä
- Osallistuminen yksikön osalta kilpailutusmateriaalin tuottamiseen ja huolehtiminen puitesopimusehtojen, viranomaisvaatimusten sekä lastensuojelulain toteutumisesta palveluntuottamisessa

**Vastaavien ohjaajien** tehtäviin kuuluvat seuraavat vastualueet:

- Hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen
- Toimiminen hoito- ja kasvatushenkilöstön lähiesimiehenä
- Kuukausikoosteiden, hoito- ja kasvatussuunnitelmien sekä toimintakykymittarin tarkastaminen ja aikatauluista kiinnittäminen
- Osallistuminen työvuorosuunnitteluun
- Osallistuminen palveluiden markkinointiin
- Laatujärjestelmän ylläpito ja sisäinen laadun varmistaminen
- Toiminnan ja palveluiden kehittäminen
- Yhteistyö asiakkaiden, viranomaisten, sijaintikunnan virkamiesten ja palveluntoimittajien/alihankkijoiden kanssa
- Yksikönjohtajan sijaistaminen vuosilomien aikana
- Päivystys
- Muut esihenkilön määräämät tehtävät

**Lääkehoidosta vastaavan** tehtäviin kuuluu:

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

**Turvallisuusvastaavan** tehtäviin kuuluu:

- Turvallisuusvastaavan tehtävänä on toimia oman vastualueensa tehtävissä esihenkilön työparina
- Turvallisuusasiakirjat
  - Ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle
  - Palo- ja pelastussuunnitelma
  - Valmiussuunnitelma
- Muut työnantajan määräämät tehtävät
- Kiinteistö- / laiteturvallisuus
  - Turvallisuuskävelyiden toteutus ja korjaavista toimenpiteistä vastaaminen
  - Sammutuskaluston huollosta huolehtiminen
  - Palohälytinlaitteet; huolto, tarkastukset, opastus (yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa)
  - Henkilöturvalaitteiden hallinnointi
- Henkilöturvallisuus
  - Henkilöturvalaitteiden koulutus

- Poistumisharjoitusten suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
- Uuden henkilöstön perehdytys turvallisuusasioihin ja kertaukset vanhoille

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Yksikköömme voi tulla paikkakyselyitä monin eri tavoin: hyvinvointialueiden asiakasohjauksista, suoraan sosiaalityöntekijöiltä tai Familiarin oman asiakasohjauksen kautta. Familiarin asiakasohjaukseen saapuvat kyselyt tulevat joko hyvinvointialueiden asiakasohjauksista tai sosiaalityöntekijöiltä. Kun saamme paikkakyselyn, suoritamme perusteellisen arvioinnin lapsen edun mukaisesti. Kun lapsen tilanne on tarkasti arvioitu, hänen sijoittamisensa yksikköön tapahtuu kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Jos lapsen etu ei yksikössä toteutu esimerkiksi henkilökunnan osaamisen tai lapsen erityistarpeiden vuoksi, pohdimme sosiaalityöntekijän kanssa tarvittaessa muita ratkaisuja yhteistyössä. Yksikköemme sijoittamissuunnitelma tarjoaa tarkemman kuvan mahdollisen asiakasprosessin alusta. Sijoittamissuunnitelmamme on nähtävillä esimerkiksi tarkastuskäynneillä. Arvion tekevät yksikön johtaja, vastaavat ohjaajat ja tarpeen mukaan osa tiimistä. Lapsi, huoltajat ja sosiaalityöntekijät ovat tervetulleita ja toivottavia tutustumaan yksikköön ennen sijoitusta. Yksiköstä kartoitetaan heti lapsen yhteistyötahot ja aktivoidaan yhteistyö heidän kanssaan lapsen tarpeiden mukaisesti.

#### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa:**

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laativat omaohjaajat asiakassuunnitelmanneuvotteluissa asetettujen tavoitteiden, lasten voimavarojen ja kehityskohteiden sekä lapsen senhetkisen tilanteen perusteella. Suunnitelma käydään läpi yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa, ja heidän näkemyksensä kirjataan osaksi suunnitelmaa. Suunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti vuorovaikutuksessa lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa, hyödyntäen asianmukaisia päivittäiskirjauksia ja kuukausikoosteita. Asiakassuunnitelmanneuvottelussa asetetut tavoitteet yhdessä hoito- ja kasvatussuunnitelman kanssa ohjaavat Fenixin työtä, huomioiden lapsen yksilöllisen kokonaistilanteen. Valmistunut hoito- ja kasvatussuunnitelma annetaan lapselle kirjallisena sekä toimitetaan huoltajille ja lapsen vastuulliselle sosiaalityöntekijälle.

Seuraamme hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista myös työryhmän tiimpäivinä, kun käymme läpi lapsen tilannetta ja tavoitteita. Tällöin

tilanne selkeytyy myös koko tiimillemme. Suunnitelmaa ohjaavana osana laadimme myös toimintakykymittarin, jossa numeraalisesti arvioidaan lapsen toimintaa eri osa-alueilla. Arvion tekevät omaohjaaja, huoltaja/t sekä lapsi itse.

Suunnitelman toteutumista ja päivittämistä seurataan kvartaaleittain omaohjaajan, vastaavan ohjaajan sekä yksikön johtajat toimesta. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä pidetään tietoisena lapsen voinnista ja kuntoutumisen etenemisestä asiakassuunnitelmien lisäksi soitoin, viestein ja koosteiden kautta.

### **Omaohjaaja:**

Jokaisella Fenixissä sijoitetulla lapsella on vähintään kaksi omaohjaajaa, jotka ovat lapsen läheisimmät ohjaajat. Onnistuessaan omaohjaaja suhteet muodostuvat lämpimiksi, vaikuttaviksi ja luottamuksellisiksi suhteiksi. Omaohjaajan vastuulla on lapsen päivittäisasioiden hoito, joita ovat esimerkiksi koulu-, työ-, virasto-, terveys-, sekä harrastusasiat. Lapsen ja omaohjaajan välille pyritään luomaan luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta, joka edesauttaa lapsen kuntoutumista. Omaohjaaja laatii myös yhteistyössä muun kasvatushenkilöstön, sekä lapsen läheisverkoston kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelman lapselle. Tämä asiakirja ohjaa lapsen tavoitteiden seuranta ja toteutusta. Lapsen omaohjaajat pitävät säännöllisesti yhteyttä perheeseen yhdessä huoltajien kanssa sovitun aikataulun mukaisesti kertoen lapsen kuulumisista, arjen sujumisesta, koulunkäynnistä. Fenixissä kuulumissoitoissa panostetaan erityisesti myönteisten asioiden ja onnistumisien sanoittamiseen, mutta tuodaan tietysti myös huolenaiheet esiin. Usein vanhempien ja omaohjaajien suhde muuttuu hyvin luottamukselliseksi ja läheiseksi, missä vanhemman on helppo tuoda esille vaikeitakin tunteitaan. Vanhempiin ollaan yhteydessä viikoittain ja aina, jos jotain erityistä tapahtuu lapsen elämässä.

Omaohjaaja, vastaava ohjaaja sekä yksikön johtaja vastaavat siitä, että lapsi on tietoinen häntä koskevissa asioissa sekä tulee kuulluksi mielipiteineen ja ajatuksineen. He voivat toimia lapsen äänenä palavereissa tms., mikäli lapsen on niissä tilanteissa vaikea itse mielipiteitä ja ajatuksiaan tuottaa. He myös ohjaavat lasta hänen oikeusturvassaan. Oikeusturvaan liittyvät ohjeistukset ja yhteystiedot löytyvät myös omavalvontasuunnitelmasta sekä hyvän kohtelun suunnitelmasta.

### **Asiakkaan oikeusturva:**

Jos lapsi tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa palveluun, on suositeltavaa ensin keskustella asiasta yksikön ohjaajien tai vastuuhenkilön kanssa. Tämä tapa on usein nopein ratkaisu ongelman selvittämiseksi. Mikäli tarvitaan lisäapua tai neuvoja sosiaalihuollon asioissa, asiakas tai läheinen voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Jos keskustelu ei tuota toivottua tulosta, voi tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä myös laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, yleensä kuukauden kuluessa. Laajempien asioiden käsittelyaikaa voidaan tarvittaessa pidentää.

Lapsia koskevista asioista voi tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelun voi tehdä omasta tai toisen henkilön puolesta, ja myös lapsi tai nuori voi tehdä kantelun. Valvontaviranomainen tutkii, onko asiassa toimittu lainvastaisesti tai moitittavalla tavalla. Jos muistutusta ei ole tehty, kantelu palautetaan yleensä muistutuskäsittelyyn, joten muistutuksen tekeminen on suositeltavaa. On myös hyvä huomioida, että kanteluiden käsittely voi viedä aikaa.

Alla tärkeitä yhteystietoja:

Heidi Svartsjö, yksikönjohtaja, [heidi.svartsjp@familar.fi](mailto:heidi.svartsjp@familar.fi), p.050 331 3329

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtava viranhaltija:  
Vastaava sosiaalihuollon johtaja Carina Nähls, [carina.nahls@ovph.fi](mailto:carina.nahls@ovph.fi).

Sosiaaliasiavastaava Pohjanmaan hyvinvointialue:  
puhelin 040 507 9303, [sosiaaliasiavastaava@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi)

Avin yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ylitarkastaja Saija Kujansuu,  
[saija.kujansuu@avi.fi](mailto:saija.kujansuu@avi.fi) p.029501840

Eduskunnan oikeusasiamies, puh. 09 4321 (eduskunnan vaihde),  
[oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)  
[www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)

Oikeusasiamiehen sivuilta löytyy lapsille suunnattu ohjesivusto:  
<https://www.oikeusasiamies.fi/web/lasten-ja-nuorten-sivut>  
Muiden aluehallintovirastojen ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät erillisistä liitteistä 1 ja 2 omavalvontasuunnitelman lopusta.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

Fenixessä lasten asiallinen kohtelu on olennainen osa päivittäistä toimintaa. Uusille työntekijöille perehdytyksessä korostetaan Fenixin toimintatapoja ja vuorovaikutussuhteen rakentamista lasten kanssa. Lapset kohdataan aina arvostavasti ja kunnioittavasti, huomioiden heidän yksilölliset tarpeensa ja erityispiirteensä. Esihenkilöt yhdessä työryhmän kanssa varmistavat, että jokainen lapsi kohdataan arvostavasti. Lasten viihtyvyydestä asuinyksikössä keskustellaan säännöllisesti, ja omaohjaajille varataan erityisiä päiviä, jolloin he voivat keskittyä yksinomaan lapsen kanssa vietettyyn aikaan.

Fenixessä edistetään avointa keskustelua ja rehellisyyttä, ja epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä. Tällaisista tilanteista seuraa aina keskustelu esihenkilön ja tilanteessa olleiden henkilöiden kanssa. Toimenpiteet riippuvat tilanteen vakavuudesta, ja ne voivat johtaa kirjalliseen huomautukseen, varoitukseen tai jopa työsuhteen päättämiseen. Jos epäasiallinen kohtelu kohdistuu lapseen, asiasta keskustellaan ensin lapsen kanssa, ja tilanne selvitetään myös työntekijän kanssa. Lapselle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja häntä ohjataan tarvittaessa niiden suhteen. Kaikki epäasiallinen kohtelu, haittatapahtumat tai vaaratilanteet ilmoitetaan aina huoltajille ja sosiaalityöntekijälle, ja keskustelut voidaan käydä puhelimitse tai TEAMSin kautta.

Fenixessä ymmärretään, että ohjaajat työskentelevät lasten kodissa, eikä lapset ole ohjaajan työpaikalla. Tämä ajatus auttaa arvostamaan sijoitettuja lapsia. Ohjaajan tulee kyetä ottamaan jokainen lapsi ja nuori vastaan omana itsenään, tukien ja ohjaten heitä ilman pakottamista. Kasvatuksellinen rooli on kuitenkin tärkeä osa ohjaajan työtä. Syrjintä ja kiusaaminen ovat ehdottomasti kiellettyjä, ja niihin puututaan heti. Lapsille annetaan mahdollisuus etsiä omaa elämänpolkuaan turvallisesti, ja heitä kannustetaan ymmärtämään omaa toimintaansa ja ajattelumallejaan.

Asiakkaan osallisuus ja yhteydenpito läheisiin:

Lasten osallisuus ja yhteydenpito läheisiin on meille tärkeää. Keräämme säännöllisesti palautetta lapsilta ja vanhemmilta asiakaskokemuskyselyn avulla, joka on saatavilla QR-koodin kautta. Tämä palaute kerätään kahdesti vuodessa, ja sen avulla pyrimme parantamaan yksikön laatua. Palautteen perusteella laadimme lasten kehittämissuunnitelman, ja vanhemmille lähetetään kirjeet kyselyn tuloksista. Näin saamme arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseen ja korjaamiseen.

Lasten toiveet otetaan huomioon hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa, ja niitä käsitellään esimerkiksi viikoittaisissa yhteisökokouksissa sekä arjen toiminnassa. Lapset osallistuvat aktiivisesti oman arkensa suunnitteluun ja toteutukseen yksikössämme.

Tuemme vahvasti lapsen oikeutta läheisiin ja jatkuviin ihmissuhteisiin. Lapsen perheenjäsenet, sukulaiset ja ystävät ovat aina tervetulleita vierailemaan yksikössämme joustavasti. Tarjoamme myös mahdollisuuden yön yli vierailuihin yksikössä, mikäli se on tarpeen.

### **Ilmoitusvelvollisuus:**

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle Familiar Fenix yksikössä) tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle (esim. alueen palvelujohtaja), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:

- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita.
- Yksilön perusoikeuksien tosiasiallista rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.
- Asiakkaaseen kohdistuva kaltoinkohtelu, fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (yksikön johtaja/palvelujohtaja) on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (sijoittavan hyvinvointialueen johtava viranhaltija) ja

valvontaviranomaiselle (avi/Valvira) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat raportoidaan Faminettiin ja tilanteen vaatiessa myös tietosuojavastaavalle erillisten ohjeiden mukaisesti.

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Fenixissä noudatetaan Lapsen oikeuksien sopimusta, erityisesti artiklaa 12, joka korostaa lasten kuulemistä ja heidän näkemystensä huomioon ottamista. Lapsia tuetaan ilmaisemaan näkemyksensä iän ja kehitystasonsa mukaisesti heitä koskevissa asioissa. Heitä kuullaan oikeudellisissa ja hallinnollisissa toimissa joko suoraan tai edustajan kautta kansallisen lainsäädännön mukaisesti.

Osallisuus on keskeinen elementti Fenixin hoidossa. Lapsen ja hänen läheistensä osallistuminen hoidon ja kasvatuksen suunnitteluun edistää heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Fenixissä hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja hänen läheistensä kanssa, ja sitä tukee toimintakykymittari, johon myös lapsi ja hänen läheisensä voivat arvioida lapsen toimintakykyä. Kuukausittain täytettävä lasten kuukausikooste sisältää myös lapsen omat mielipiteet.

Fenixissä laaditaan lastensuojelulain 61 B §:n mukainen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, joka on osa omavalvontasuunnitelmaa. Tämä suunnitelma sisältää toimenpiteet lasten ikätasoisien itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi ja tukemiseksi sijoituksen aikana. Lapsella on oikeus päättää ikätasoisesti omista asioistaan, ja tämä otetaan huomioon lapsikohtaisissa suunnitelmissa sekä yksikön toiminnassa ja käytännöissä.

Hyvän kohtelun suunnitelma tukee lasten itsemääräämisoikeuden toteutumista sijoituksen aikana ja vahvistaa yhteisymmärrystä Fenixin yhteisistä säännöistä ja toimintatavoista. Yhteisymmärrys, avoimuus ja luottamus aikuisten ja lasten välillä rakentuvat, kun säännöt ja toimintatavat ovat selkeitä. Hyvä suunnitelma auttaa ehkäisemään rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Rajoitustoimenpiteet ovat lastensuojelulaissa määriteltyjä keinoja, joilla ohjaaja voi puuttua lapsen itsemääräämisoikeuteen erityistilanteissa. Näitä toimenpiteitä käytetään vain, kun se on välttämätöntä lapsen terveyden ja hyvinvoinnin turvaamiseksi. Rajoitustoimenpiteet ovat aina viimesijaisia keinoja, ja niiden käyttöä pyritään välttämään dialogisen keskustelun avulla. Rajoitustoimenpiteistä keskustellaan lapsen, huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa, ja niiden käytön arvio tehdään jälkikäteen.

Fenixissä käytössä olevat rajoitustoimenpiteet ovat:

**1. Aineiden ja esineiden haltuunotto (LSL 2007/417 65 §):**

Lapselta voidaan ottaa pois esineitä tai aineita, jotka voivat olla vaarallisia tai haitallisia.

**2. Henkilöntarkastus (LSL 2007/417 66 §):**

Lapsen vaatteet ja mukana olevat tavarat voidaan tarkastaa, jos on syytä epäillä, että hänellä on hallussaan kiellettyjä tai vaarallisia esineitä.

**3. Henkilönkatsastus (LSL 2007/417 66 a §):**

Perusteellisempi tarkastus, joka voi sisältää esimerkiksi taskujen tai laukkujen tarkastamisen.

**4. Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen (LSL 2007/417 67 § 1.-3.mom. §):**

Yksikön tiloissa voidaan tarkastaa omaisuutta ja lähetettyjä paketteja, jos on syytä epäillä, että ne sisältävät kiellettyjä esineitä.

**5. Kiinnipitäminen (LSL 2007/417 68 §):**

Lasta voidaan pitää fyysisesti kiinni, jos se on välttämätöntä hänen tai muiden turvallisuuden varmistamiseksi.

**6. Liikkumisvapauden rajoittaminen (LSL 2007/417 69 §):**

Lapsen liikkumista voidaan rajoittaa, esimerkiksi estämällä häntä poistumasta tietyltä alueelta.

**7. Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (LSL 2007/417 69 a §):**

Jos lapsi poistuu laitoksesta ilman lupaa, hänet voidaan palauttaa takaisin.

**8. Yhteydenpidon rajoittaminen (LSL 2007/417 62 §):**

Lapsen yhteydenpitoa ulkopuolisiin voidaan rajoittaa, jos se on tarpeen hänen hyvinvointinsa turvaamiseksi.

Rajoitustoimenpiteiden aikana pidetään yllä aktiivista puheyhteyttä lapsen kanssa, ja lapselle pyritään antamaan päätäntävaltaa omista asioistaan rajoitusten sallimissa rajoissa. Tavoitteena on ennen kaikkea turvata lapsi ja varmistaa hänen psyykinen ja fyysinen hyvinvointinsa. Ohjaajille on annettu selkeät ohjeet rajoitustoimenpiteiden lainmukaisesta käytöstä, ja heitä ohjataan myös, jos lapsi haluaa valittaa rajoitustoimenpiteestä. Yksikön johtaja vastaa rajoitustoimenpiteiden toteutuksesta ja seurannasta, ja niiden käyttöä seurataan reaaliaikaisesti sekä kuukausittain omavalvonnan kuukausiseurannan yhteydessä.

## 2.4 Muistutusten käsittely

Fenix-yksikössä muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään aina yhdessä esihenkilöiden sekä palvelujohtajan kanssa. Toimintatapojen muutosta pohditaan tilanteen mukaan joko yhdessä työryhmän kanssa tai esihenkilöiden ja palvelujohtajan kesken. Työyhteisöä tiedotetaan muistutuksien, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten sisällöstä suullisesti päivittäisraportilla, sähköpostitse, TEAMS-viestivihkoon, kuukausikokouksessa sekä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä.

Lapsella on oikeus selkeään ja ymmärrettävään tietoon omista oikeuksistaan, heihin vaikuttavista menettelyistä ja lastensuojeluyksikön toteuttamista toimenpiteistä. Tiedon tulisi sisältää lapsen oikeuden osallistua päätöksentekoon ja saada tietoa toimenpiteistä, jotka toteutetaan lapsen edun suojelemiseksi. Yksikössä lapsilla on helppo pääsy hyvänkohtelusuunnitelmaan, joka on saatavilla sekä fyysisesti että QR-koodilla. Lapsille annetaan mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja ilmaista mielipiteensä ja toivomuksensa. Heidän näkemyksiään otetaan huomioon lastensuojelutoimenpiteissä ja heidän koskevia päätöksiä suunniteltaessa. Yksikössä järjestetään viikoittainen talopalaveri, jossa lapsia kannustetaan esittämään toiveita ja kehittämissuhteita. Myös jokaisen rajoituspäätöksen yhteydessä lapsille tulee tiedottaa heidän oikeuksistaan ja mahdollisuudestaan valittaa päätöksestä. Lapsi voi aina pyytää henkilökunnalta apua, jos hän haluaa tehdä valituksen tai hakea muutosta päätökseen, joka koskee häntä.

Palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden takia tehtävistä toimenpiteistä palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajan sopimusyhteyshenkilölle viivytyksettä. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa vakavista laatueroista myös Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle, kirjaamo@ovph.fi.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi. Jos lapsen asiassa olisi menetelty lainvastaisesti, voi asiasta tehdä kantelun. Kanteluita käsitteleviä tahoja ovat aluehallintovirastot, valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies. Kantelun ratkaiseva viranomaisena kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde toiminut oikein sen käsityksen mukaan.

Hyvinvointialueilla on omat valvontayksiköt, joihin voi olla yhteydessä esimerkiksi niissä tapauksissa, joissa lapsella ei olisi nimettyä sosiaalityöntekijää ja asian hoidossa kestäisi aikaa. Tällöin yksiköstämme voitaisiin tehdä ilmoitus valvontayksikköön. Aluehallintovirasto voi tehdä joko suunniteltuja tai suunnittelemattomia tarkastuksia yksikköön hyvinvointialueen kanssa. Nykyään valvontakäynnit pyritään järjestämään ohjaavina, jolloin tulos käynnistä on mahdollisimman hyvä. Suunnittelemattomien tarkastusten tulonäkökulma on erilainen kuin suunniteltujen tarkastuksien, koska suunnittelemattomat tarkastukset pohjautuvat kanteluihin.

Muistutukset ja kantelut käsitellään tiimipalavereissa. Tiimin kanssa käydään läpi, mikä tilanne on johtanut muistutuksen tai kantelun tekemiseen, mitä asiasta on havaittu ja millaisia toimenpiteitä sen takia on mahdollisesti tehty. Käsittelemällä ja ottamalla huomioon muistutuksia, kanteluja ja valvontapäätöksiä toimintayksikkö voi paremmin tunnistaa parannettavia alueita ja toteuttaa toimenpiteitä varmistakseen korkean laadun ja tehokkuuden. Tämä on tärkeä osa jatkuvan parantamisen prosessia, jotta voidaan ylläpitää paras mahdollinen standardi ja asiakkaiden tyytyväisyys Fenixessä.

## 2.5 Henkilöstö

Fenix-yksikössä henkilöstömitoitus on erityisyksikkömitoitus 1,3, mikä tarkoittaa, että hoito- ja hoivahenkilöstömme koostuu yhdeksästä työntekijästä per asuinyksikkö, yksikönjohtajan lisäksi. Käytämme sijaisia tarvittaessa, esimerkiksi jonkun henkilöstömme jäsenen sairastuessa tai mikäli tarvitsemme tilapäisesti enemmän työvoimaa lapsen tilanteeseen liittyen. Pyrimme käyttämään lapsille tuttuja sijaisia, joka luo sijoitetuille lapsille turvallisuuden tunnetta. Henkilöstöresurssimme riittävyys on yksikönjohtajan vastuulla, ja käytämme vain meihin suoraan työsuhteessa olevia henkilöitä eli vuokratyötä ei ole käytössä.

Henkilöstörakenteemme on monipuolinen: vähintään 50 % henkilöstöstämme on ammattikorkeakoulutasoista sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden alan henkilöstöä, ja loput ovat perustutkinnon omaavia kasvatustieteiden alan koulutettuja.

Yksikkömme johtamisrakenne on selkeä, ja yksikönjohtaja sekä vastaavat ohjaajat muodostavat esihenkilötiimin, jossa työtehtävät on jaettu mahdollisimman tasaisesti.

Rekrytoinnissa kiinnitämme erityistä huomiota hakijan vuorovaikutustaitoihin, ratkaisukeskeiseen työotteeseen sekä yksilöllisen kohtaamisen kykyyn. Kaikilta työntekijöiltä edellytetään ajantasaisen rikosrekisteriotteen näyttämistä, ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteritiedot tarkistetaan asianmukaisista rekistereistä. Fenixin työntekijät ovat allekirjoittaneet myös salassapitosopimuksen. Perehdytys on keskeinen osa toimintaamme.

Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman kautta että kolmen päivän perehdytysvuorojen kautta. Perehdytyksen tukena toimii nimetty ohjaaja, ja jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään mentori. Koeajan puolessa välissä järjestetään koeaikakeskustelu, jossa varmistetaan perehdytyksen onnistuminen ja keskustellaan työtehtävistä suoriutumisesta.

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

Kaikilla työntekijöillä on hygieniapassi, ja ensiapukoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Fenixin henkilöstö suorittaa lääkehoidon koulutuksen, ja koulutuksen, näyttöjen sekä tenttien suorittamisen jälkeen työntekijä saa yksikkökohtaisen lääkeluvan

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Poikkeustilanteissa hyödynnämme yksikössä vakiintunutta sijaisryhmää varmistaaksemme riittävän henkilöstömäärän. Tämä käytäntö on osoittautunut tehokkaaksi, sillä se mahdollistaa joustavan ja nopean reagoinnin muuttuviin tilanteisiin. Yksikönjohtaja osallistuu tarvittaessa asuinyksikön toimintaan poikkeustilanteiden vaatimusten mukaisesti, mikä takaa johdonmukaisen ja asiantuntevan päätöksenteon myös haastavissa olosuhteissa.

Jos yksikössämme ilmenee tarvetta rekrytoinnille, julkaisemme hakuilmoituksen, jossa huomioimme, onko kyseessä määräaikainen, toistaiseksi voimassa oleva työsuhde vai lyhyempi sijaisuus. Rekrytoinnissa arvioimme myös, tarvitaanko työntekijältä AMK-tutkintoa tai terveydenhuollon asiantuntemusta. Tämä varmistaa, että saamme juuri oikeanlaista osaamista vastaamaan yksikön tarpeisiin.

Haastattelemme hakijat, tarkistamme Suosikki/Terhikki-numerot ja pyydämme rikosrekisteriotteet työsuhteen alussa. Koeaikakeskustelut käydään työsuhteen edetessä, mikä mahdollistaa työntekijän ja työnantajan välisen avoimen vuorovaikutuksen ja odotusten selkiyttämisen.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus: Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman että kolmen päivän perehdytysvuorojen avulla, jolloin hän ei ole vahvuudessa. Tämä vaihe on kriittinen, sillä se antaa työntekijälle mahdollisuuden tutustua työympäristöön ja sen erityispiirteisiin rauhassa. Opiskelijat perehdytetään riittävästi, ja perehdytyksen tukena toimii nimetty ohjaaja sekä mentori, jotka tarjoavat jatkuvaa tukea ja ohjausta. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat perehdytyksen etenemistä ja sähköisen ohjelman suorittamista varmistaen, että kaikki tarvittavat tiedot ja taidot omaksutaan.

Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman mukaisesti työsuhteen alussa ja vuosittain, huomioiden yksikön ajankohtaiset koulutustarpeet. Tämä jatkuva oppiminen ja kehittyminen ovat keskeisiä tekijöitä henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisessä ja parantamisessa, mikä puolestaan parantaa yksikön palveluiden laatua.

Henkilöstön työhyvinvointi ja jaksaminen: Järjestämme kuukausittain ryhmätöyönohjauksia ja tiimit asuinyksiköittäin, mikä edistää tiimityötä ja yhteisöllisyyttä. Kriisitilanteissa on mahdollisuus yksilötöyönohjaukseen, joka tarjoaa henkilökohtaista tukea ja auttaa käsittelemään stressaavia tilanteita. Säännöllisten kehityskeskusteluiden avulla tuemme työntekijöiden kehittymismahdollisuuksia ja varmistamme, että heidän urapolkunsa etenee toivotulla tavalla.

Vuosittaiset työhyvinvointi- ja kehittämispäivät tukevat työhyvinvointia, ja ne tarjoavat mahdollisuuden irrottautua arjen rutiineista ja keskittyä itsensä kehittämiseen. Työterveyshuolto on keskeisessä roolissa työssä jaksamisen tukemisessa, ja se tarjoaa asiantuntevaa apua ja neuvontaa terveyteen liittyvissä asioissa.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yksikössämme on toimiva monialainen yhteistyö lasten asioihin liittyvien verkostojen, kuten terveydenhuollon, lasten ja nuorten psykiatristen poliklinikoiden, osastojen ja koulujen sekä poliisin kanssa sosiaalityöntekijöiden lisäksi. Tarkoituksenamme on, että esimerkiksi lapsen hoitoketju ei katkea yksikköömme sijoittamisen yhteydessä tai sijoittamisen aikana. Monialaisen yhteistyön ylläpitoa helpottavat ne tiedot, joita saamme esimerkiksi lasten huoltajilta.

Yhteistyöstä päävastuussa on lapsen omaohjaaja, mutta jokainen ohjaaja on velvollinen tukemaan ja tekemään yhteistyötä sekä varmistamaan lapsen palveluiden toteutumisen ja seurannan. Terveystieteiden kanssa yhteistyö ja tiedon kulku varmistetaan siten, että ohjaaja osallistuu lapsen suostumuksella sellaisille käynneille, joihin terveydenhuollon ammattilainen näkee ohjaajan osallistumisen tärkeäksi. Tietoturva yhteydenpidossa terveydenhuollon kanssa huomioidaan siten, että varmistetaan puhelinnumeron oikeellisuus virallisten kanavien kautta.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Fenix-toimitilat tarjoavat monipuolisen ja mukautuvan ympäristön, jossa yhdistyvät yhteisöllisyys ja yksilöllisyys. Asuinyksiköt Aava ja Vesta, molemmat 7-paikkaisia, tarjoavat lapsille omat huoneet, joissa he voivat vaikuttaa sisustukseen valitsemalla tekstiilit ja huonekalut. Yhteisissä tiloissa on kaksi olohuonetta, joissa on TV ja pelikonsolit, sekä keittiö, jossa ruoka valmistetaan. Yksiköissä on molemmissa kolme WC:tä ja suihkua, ja ne jakavat yhteisen pihan ja toimitilahuoneen. Saunomismahdollisuus on hallintokäytävän pesutilassa.

Fenixissä läheisten vierailut ovat tervetulleita, ja heille on tarjolla rauhallinen tila yksityisyyden varmistamiseksi. Pihapiirissä on pieni yksiö vierailuja varten, ja kiinteistössä on toimistot ja neuvottelutilat, jotka soveltuvat esimerkiksi lasten ryhmien kokoontumiseen tai rauhalliseen omaohjaaja-aikaan. Vierailijat voivat myös yöpyä yksikön yhteydessä olevassa tilassa, jos se on vapaana.

Yksikkö sijaitsee viihtyisällä alueella Vaasan Västervikissä, hyvien kulkuyhteyksien päässä. Alueella on monipuoliset harrastusmahdollisuudet, kuten urheilukenttä, lenkkimaastot. Uuden lapsen saapuessa yksikköön, hänen huoneestaan tehdään viihtyisiä ja turvallisia, ja lapsi voi maalata tuoda omia huonekaluja paloturvallisuus huomioiden.

Asuinyksiköissä on viihtyisät tilat, joihin kuuluu keittiö, ruokailutila, olohuonetilat ja saniteettitilat. Henkilökunnalle on toimistotilat, ja yksikössä on myös sauna, tekninen tila, varastotilat, neuvottelutilat ja kulunvalvonnallinen lääkehuone. Harrastetilassa lapset voivat pelata, laulaa, maalata ja tehdä koulutehtäviä. Ruokahuollossa noudatetaan omavalvontasuunnitelman ohjeistuksia, ja teräaset ovat lukitussa kaapissa. Kiinteistöä hoitaa kiinteistöhuolto-yhtiö. Ylläpitosiivousta toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti, ja yksikköön on laadittu kemikaaliluettelo.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössämme panostetaan sekä henkilökunnan että asiakkaiden turvallisuuteen monipuolisin turvajärjestelyin. Turvallisuutta varmistetaan kulunvalvonnalla, ulkokameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Jokaisella ohjaajalla on henkilökohtaiset kulkulätkät, jotka mahdollistavat liikkumisen asuinyksikössä. Lääkehuoneeseen pääsy on rajoitettu vain lääkeluvan omaaville työntekijöille, mikä varmistaa lääkehoidon turvallisuuden.

Lapsilla on omat kulkulätkät, joiden avulla he voivat liikkua vapaasti oman asuinyksikkönsä ulko-ovesta sisään ja ulos. Tämä järjestely tukee lasten itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisiä tarpeita. Mikäli lapsella on liikkumisvapauden rajoite, ulko-ovet suljetaan sähkölukolla rajoituksen ajaksi, ja tämä toimenpide kirjataan erikseen rajoitustoimenpidepäätökseen. Mahdollisten vikatilanteiden varalta yksikössä on yleisavaimet, joiden sijainti on tiedossa hoito- ja kasvatushenkilöstöllä.

Yksikkömme ulko-ovilla on valvontakamerat, ja sisätiloissa kameroita on ainoastaan lääkehuoneessa. Lääkehuoneen kameravalvonta turvaa lääkehoidon ja lääkkeiden säilytyksen. Lääkkeet säilytetään erillisissä lukollisissa kaapeissa, lukuun ottamatta viikkodosetteja ja lasten tarvittaessa käytössä olevia lääkkeitä. Kameravalvonnan rekisteriseloste on nähtävillä lääkehuoneen taululla ja hallintokäytävän neuvottelutilassa.

Ecogroup Oy vastaa valvontakameroiden toimivuudesta, ja Loihde ja Lukkokeskus Vaasa huolehtii lukkojen toiminnasta. Nämä toimijat tekevät tarvittavat toimenpiteet vikatilanteissa, ja Lukkokeskus Vaasa päivystää varmistaen, ettei huoltoviiveitä synny. Molemmissa asuinyksiköissämme vuorossa olevilla ohjaajilla on turvanapit, joiden avulla hälytys lähtee välittömästi molempien yksiköiden puhelimiin, jotta kaikki vuorossa olevat ohjaajat saavat tiedon avuntarpeesta. Tarvittaessa voimme kutsua vartijan Vaasa Securitas Oy:stä.

Yksikön turvallisuusvastaavana toimii vastaava ohjaaja:

Mikeala Hill

040 763 2696, [mikaela.hill@familiar.fi](mailto:mikaela.hill@familiar.fi)

Kulunvalvonnasta toimivuudesta: Salto/Loihde Oy

Lukkojen toimivuudesta vastaa: Loihde Oy

Vartiointiliike Securitas Oy: Pikatilaukset, puh. 020 491 2400 (koskee vartiointi- ja järjestyksenvalvontasopimuksia). Hälytyskeskuspalvelut, 24 h puh. 020 491 2600

[halytyskeskus@securitas.fi](mailto:halytyskeskus@securitas.fi)

Terveystuon laitteen ja tarvikkeet:

- Alcofind AF-23 alkoholimittari. Lisäksi säilytyskotelo, suomenkieliset käyttöohjeet ja kertakäyttöisiä suukappaleita.
- Omron automaattinen verenpainemittari, malli M2. Lisäksi säilytyspussi ja suomenkieliset käyttöohjeet. 2 kpl.
- Varta taskulamppu

- Pituusmitta seinään kiinnitetty Seca
- Stetoskooppi, Welch Allyn Germany.
- Verenpainemittari Welch Allyn Durashock DS55 ja mansetit 3 kappaletta aikuisten koossa numero 11, 12 13 ja yksi lasten koko numero 9.
- Kuumemittari Apteq TG490
- Kuumemittari Konig HC-DT10
- Kuumemittari Romed 0044
- Timik Pinnacle peak flow meter, European range 60-900 l/min. 2 kpl
- Punkkipinsetit
- Verenpainemittari Apteq AE701f 2 kpl.

Lääkehoidon vastaava on vastuussa laitteiden säännöllisestä huollosta, kuten kalibroinneista. Lääkinnällisten laitteiden turvallisuuden varmistamisessa keskeinen työkalu on vaaratilanneilmoitusmenettely. Tämän menettelyn tarkoituksena on varmistaa, että sekä laitteen valmistaja että valvova viranomainen, lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, saavat tiedon laitteeseen liittyvästä odottamattomasta tapahtumasta. Vaaratilanneilmoituksen tekeminen edellyttää kahta samanaikaisesti tapahtuvaa asiaa: henkilön terveyden vaarantumista ja lääkinnälliseen laitteeseen liittyvää ongelmaa.

Asiakastyön kirjaaminen:

Yksikössämme on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki lasten tiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmä Nappulan käyttöön.

Työntekijämme kirjoittavat työsuhteen alussa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden, joka jatkuu myös työsuhteen loputtua. Vaitiolovelvollisuus koskee myös harjoittelijoita. Työntekijämme käsittelevät asiakas- ja potilastietoja toimistossa tietokoneella. Työntekijän tulee kirjautua ulos aina, kun poistuu koneelta niin, ettei kukaan toinen työntekijä pääse hänen tunnuksillaan koneelle. Asiakkaisiin liittyvät paperilomakkeet on arkistoitu toimistossa heidän omiin kansioihinsa, jotka sijaitsevat lukkokaapeissa kahden lukon takana.

Työntekijämme käyvät kirjaamisvalmennuksen. Nappula-kirjauksissa kiinnitetään huomiota selkeän imperfektin käyttöön sekä passiivin välttämistä. Kun kirjauksissa arvioidaan jotakin, selkeästi kerrotaan, että "ohjaaja A arvion/havainnon mukaan lapsi oli vihainen, koska...". Lisäksi kirjatessa kiinnitetään huomiota lapsen tavoitteisiin; kirjataan asioita, joita tulisi tavoitteiden näkökulmasta havainnoida päivittäin. Yksikössä varmistamme asiakastyön kirjaaminen esimerkiksi työnjakolomakkeen avulla. Vuoron alussa lapselle jaettu vastuuohjaaja kirjaa Nappulaan päivän asiat lapsen osalta ja kalanteroidaan mahdollisia tulevia tapahtumia.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Valmiussuunnitelmassa on kuvattu, miten toimimme, mikäli laitteissa tai ohjelmistoissa havaitaan jotain vikaa tai huoltoviivettä.

Viimeisimmät tarkastuskäynnit paloviranomaisen toimesta on tehty yksikköömme seuraavasti:

Palotarkastus 15.8.2023

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikköemme lääkehoitosuunnitelman on laatinut lääkehoidon vastaava ohjaaja, terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, sairaanhoitaja Jenny Hagström (jenny.hagstrom@familiar.fi). Suunnitelma on päivitetty 15.12.2025 ja se on olennainen osa henkilöstön perehdyttämistä. Päivitämme suunnitelman vähintään vuosittain. Lasten lääkehoito toteutetaan yksilöllisesti suunnitelman mukaisesti, ja siihen osallistuu yksikön kasvatus- ja hoitohenkilökunta.

Arjen lääkehoidosta vastaa yksikön terveydenhuoltohenkilöstö, jota johtaa sairaanhoitaja Jenny Hagström. Yksikönjohtaja Heidi Svartsjö kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta. Lasten viikkodoseitit jaetaan alkuviikosta, ja kotiharjoitteluläkkeet annetaan tarvittaessa terveydenhuollon tiimiläisen toimesta. Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata lääkehoidon turvallista toteutumista, mukaan lukien lasten säännöllinen lääkitys ja terveydentilan seuranta. Teemme tiivistä yhteistyötä apteekin ja hoitavien tahojen kanssa. Lääkehoidon poikkeamat käsitellään viikkoraportissa joka maanantai.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Lasten terveyden- ja sairaanhoito järjestetään pääosin julkisen sektorin palveluiden kautta, kattaen hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon. Erikoissairaanhoidossa käytämme joko olemassa olevia hoitokontakteja tai järjestämme uusia. Lastensuojelulaki (LSL 417/2007) 51 § edellyttää sijaishuoltoon sijoitettavan lapsen terveydentilan tarkistamista. Terveystarkastukset toteutetaan pääsääntöisesti paikallisten hyvinvointialueen palveluiden kautta. Yksikössämme on ohjeet sisäisiin ja ulkoisiin uhkiin, mukaan lukien ohjeet kuolemantapauksissa.

Kiireettömässä sairaanhoidossa vastuu on omaohjaajalla ja terveydenhuollon ohjaajalla, kiireellisissä tilanteissa vuorossa olevilla työntekijöillä. Lapsen tiedot kirjataan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Pitkäaikaissairauksien hoito ja seuranta toteutetaan terveyssuositusten ja yksilöllisten hoitosuunnitelmien mukaisesti. Terveyden edistäminen kattaa ravitsemuksen, liikunnan, hygienian, sosiaaliset suhteet, mielenterveyden, somatiikan ja seksuaaliterveyden. Psykiatrisen hoidon tarpeessa olevat lapset saavat apua Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluista.

#### Infektioiden torjunta

Tarttuvien sairauksien ehkäisyssä noudatamme Mehiläinen-konsernin ohjeistuksia. Yksikössämme on siivoussuunnitelma, joka sisältää käytettävät aineet, siivousaikataulut ja toimintaohjeet. Työntekijämme vastaavat yleisistä pyykeistä, ja kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi. Hygieniavastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Jenny Hagström, joka voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniakoordinaattoria, Satu Avelinia (p. 0104148502, satu.avelin@mehilainen.fi).

#### Hygieniakäytännöt

Hygieniasta huolehtiminen on osa hoitoa ja kasvatusta. Opastamme lapsia henkilökohtaisessa hygieniassa, kuten hampaiden pesussa, suihkussa käymisessä ja käsien pesussa. Alle 18-vuotiaat kutsutaan automaattisesti hammastarkastukseen Pohjanmaan alueella. Akuuteissa hammasvaivoissa varataan aika Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon kautta (p. 06 218 9100).

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Yksikössämme käytetään sähköistä asiakastietojärjestelmää Nappula, johon kaikki lasten tiedot kirjataan ja tallennetaan. Järjestelmän palvelimet ovat varmuuskopioituja ja palosuojattuja. Työntekijät perehdytetään Nappulan käyttöön huolellisesti.

Kaikki työntekijämme allekirjoittavat työsuhteen alussa salassapito- ja vaitiolovelvollisuussopimuksen, joka on voimassa myös työsuhteen päätyttyä. Tämä velvollisuus koskee myös harjoittelijoita. Asiakas- ja potilastietoja käsitellään toimistossa tietokoneilla, ja työntekijöiden on kirjauduttava ulos aina poistuessaan koneelta, jotta kukaan muu ei pääse käyttämään heidän tunnuksiaan. Asiakkaisiin liittyvät paperilomakkeet arkistoidaan toimistossa omiin kansioihinsa, jotka säilytetään lukkokaapeissa kahden lukon takana.

Jokainen työntekijä käy läpi Familiarin perehdytysohjelman ja suorittaa Mehiläisen tietoturvakoulutuksen. Esihenkilöt valvovat perehdytysohjelman ja tietoturvakoulutuksen suorittamista. Asuinyksiköissämme noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Yksikössämme noudatetaan Mehiläinen-konsernin tietoturvasuunnitelmaa, joka on laadittu huomioiden laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (27 §). Lapsen kirjaukset tulostetaan viimeistään kolme kuukautta asiakkuuden päättymisen jälkeen Nappula-järjestelmästä ja poistetaan sen jälkeen henkilörekisteristä. Kirjaukset lähetetään TNT-kuljetuspalvelulla sosiaalityöntekijälle arkistointia varten.

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

Mehiläisen tietosuojavastaava on Kim Klementti (kim.klementti@mehilainen.fi).

Yksikössä on myös seloste salassa pidettävien henkilötietojen käsittelystä.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään lapsilta ja huoltajilta kahdesti vuodessa. Lisäksi sosiaalityöntekijöiltä pyritään saamaan palautetta asiakassuunnitelmien yhteydessä sekä kerran vuodessa laajemman kyselyn avulla. Saatua palautetta käsitellään huolellisesti, ja lasten palautteen pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma. Eri kanavien kautta saatua palautetta hyödynnetään monipuolisesti, kuten on kuvattu aiemmin useissa kohdissa. Palautteesta koostuu moninainen kokonaisuus, jota saadaan kyselyiden, keskusteluiden ja tarkastusten kautta. Yksikön esihenkilöt ja tiimi analysoivat palautteen ja kehittävät toimintaa sen perusteella.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

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

Yksikön johtaja vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioissa. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön esihenkilöillä, mutta koko henkilöstö osallistuu aktiivisesti turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksiköissä tehdään vuosittain riskikartoitus johdon ja henkilöstön yhteistyönä, ja sovitaan toimenpiteet riskien vähentämiseksi. Työsuojelun riskejä arvioidaan itsearvioinnilla, johon osallistuu koko henkilöstö turvallisuusvastaavan johdolla. Kartoituksella selvitetään työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä, tavoitteena riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisy.

Riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja, ja vastuuhenkilöt on nimetty eri osa-alueille, kuten lääkehoitoon ja turvallisuusasioihin. Uusille työntekijöille annetaan kattava perehdytys toiminnan riskeistä ja niiden hallinnasta. Riskejä tunnistetaan monin menetelmin, kuten poikkeamajärjestelmällä, palautekanavilla, henkilöstökyselyillä ja turvallisuuskävelyillä. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan, ja vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan ja dokumentoidaan henkilöstökouksissa ja omavalvonnan seurannassa.

Vuosittain tehtävä riskiarvio kattaa laajasti eri osa-alueet, kuten kuljetukset, tietoturvan, työturvallisuuden ja lääkehoidon. Tunnistetut riskit, kuten luvaton poistuminen ja psykososiaalinen kuormitus, käsitellään esihenkilötiimissä, ja niihin pyritään löytämään ratkaisuja. Riskien arviointi ja tunnistaminen tehdään yhdessä koko henkilöstön kanssa, ja tulokset käydään läpi henkilöstökouksissa. Näin varmistetaan, että riskit tunnistetaan ja niihin reagoidaan tehokkaasti, mikä mahdollistaa turvallisen ja sujuvan toiminnan.

Riskienhallinnan prosessi on jatkuva ja dynaaminen, ja se vaatii koko henkilöstön sitoutumista ja aktiivista osallistumista. Yksikön johtaja ja esihenkilöt toimivat riskienhallinnan vetureina, mutta jokaisella työntekijällä on oma roolinsa turvallisuuden ylläpitämisessä ja parantamisessa. Työntekijöiden koulutus ja tietoisuus ovat keskeisiä tekijöitä riskienhallinnan onnistumisessa, ja siksi panostamme jatkuvaan koulutukseen, kuten MAPA-koulutukseen, joka antaa valmiudet haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan.

Turvallisuuskävelyt ja toimitilatarkastukset ovat säännöllisiä käytäntöjä, joiden avulla varmistetaan, että työympäristö on turvallinen ja mahdolliset riskit tunnistetaan ajoissa. Poikkeamailmoitukset tehdään Faminetin kautta, ja ne käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että henkilöstökouksissa. Näin varmistetaan, että kaikki epäkohdat ja riskit tulevat asianmukaisesti käsitellyiksi ja niihin reagoidaan nopeasti.

Yksikössä on myös nimetty turvallisuushenkilökunta, joka vastaa turvallisuuteen liittyvän materiaalin ja laitteiston huollosta ja päivityksestä. Kameravalvonta, hälytyspainikkeet ja muut turvallisuusjärjestelyt pidetään ajan tasalla, jotta voimme taata sekä henkilöstön että asiakkaiden turvallisuuden. Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään, ja niistä keskustellaan tarvittaessa myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Riskienhallinnan tavoitteena on luoda turvallinen ja hyvinvoiva työympäristö, jossa riskit tunnistetaan ja hallitaan tehokkaasti. Tämä edellyttää jatkuvaa arviointia, suunnittelua ja toimenpiteiden toteuttamista, jotta voimme minimoida riskit ja varmistaa toiminnan sujuvuuden ja turvallisuuden kaikissa tilanteissa.

Turvallisuus vastaava: Mikaela Hill 040 763 2696 mikaela.hill@familiar.fi

Alueen työsuojeluvaltuutettu: Kimmo Harju 0401545293 kimmo.harju@familiar.fi

### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yksikössämme kaikki työntekijät työskentelevät riskien ja epäkohtien tunnistamiseksi ja sekä toimimiseksi niiden suhteen. Toiminnan jatkuva seuranta ja arviointi tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeamaseurannan kautta. Poikkeaman voi kirjata mm. seuraavista asioista:

- Väkivalta ja uhkatilanne
- Henkilöstön tapaturma
- Asiakkaan tapaturma
- Lääkehoidon poikkeama
- Psykososiaalinen kuormitus
- Ruokahuollon poikkeama
- Tietoturvaepoikkeama
- Palaute / Kantelu / selvitys
- Ympäristöpoikkeama

Sosiaalihuoltolain 48 § asettaa velvollisuuden sosiaalihuollon henkilöstölle ja vastaavissa tehtävissä toimiville varmistaa, että asiakkaalle tarjottavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Mikäli henkilö havaitsee epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen on viipymättä ilmoitettava asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle, joka puolestaan ilmoittaa kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Fenix-toimintayksikössä työntekijät kirjaavat toiminnassa tapahtuneet poikkeamat toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin. Ilmoitus tehdään, mikäli toiminnassa tapahtuu jotain normaalista poikkeavaa. Poikkeama kirjataan Faminettiin, jossa sen taso

arvioidaan riskimatriisin perusteella. Samalla kirjataan ennaltaehkäisevät toimet ja ohjeet jatkotoimenpiteille. Yksikönjohtaja tarkastaa poikkeamat vähintään kerran kuukaudessa ja huomioi ne omavalvonnan kuukausiseurannassa. Asiakkaan toiminnasta johtuvat poikkeamat kirjataan myös asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

Poikkeuksena ovat väkivalta- ja uhkatilanteet, jotka liittyvät asiakkaan toimintaan ja muihin kohdistuviin tilanteisiin. Näiden poikkeamien kirjaukset ovat osa työsuojelua. Yksikönjohtaja kirjaa poikkeamien kohdalle, miten niiden jälkikäsittely tehdään. Poikkeamat käsitellään kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa, joista tehdään kirjallinen muistio ja tallennetaan Faminettiin. Henkilöstöpalavereissa pohditaan poikkeamien syitä ja niihin johtaneita seikkoja, ja havaintojen perusteella toimintaa muutetaan.

Vakavien poikkeamien (4–5-taso) kohdalla ilmoitus lähtee yksikön johtajalle, palvelujohtajalle, toimialajohtajalle ja laatujohtajalle. Väkivalta- ja uhkatilanteiden vakavat poikkeamat menevät myös työsuojelusta vastaavalle Marko Nikkaselle. Vakavat poikkeamat käsitellään viivyttämättä esihenkilön johdolla, ja tarvittavat korjaustoimenpiteet tehdään heti. Vakavista poikkeamista ja korjaustoimenpiteistä lähetetään selvitys palvelujohtajalle, laatujohtajalle sekä toimitusjohtajalle.

#### Epäkohtailmoitusprosessi

Ohjaajan havaitessa epäkohdan, asia keskustellaan esihenkilön kanssa. Keskustelussa tarkastellaan tapahtunutta, reaktioita ja tarvittavia toimenpiteitä. Ilmoituksen voi tehdä myös palvelujohtajalle, jos esihenkilölle ei ole mahdollista ilmoittaa. Epäkohtailmoitus tehdään Faminetissa täyttämällä poikkeamalomake, jossa valitaan ilmoituksen aihe: asukkaan kohtelu, osallisuus tai palvelun aikarajat, palvelutarve ja/tai palvelusuunnitelma, tai pakotteiden/rajoitteiden käyttö. Lomake lähtee esihenkilön käsiteltäväksi.

Mehinetissä on kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen väärinkäytöksistä, epäkohdista ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisesta myös anonyymisti.

#### Tiedottaminen ja muutosten käsittely

Muutoksista tiedottaminen on yksikön johdon tehtävä. Henkilöstöä tiedotetaan tiimipalavereissa, Faminetissa tai sähköpostitse. Mikäli asia vaatii tiedottamista lapsille, se käydään läpi yksilöllisesti. Tarvittaessa vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille tiedotetaan puhelimitse tai sähköpostilla. Jos ilmoitus ei tuota muutosta, ilmoituksen tehneellä ohjaajalla on mahdollisuus olla yhteydessä valvontaviranomaiseen.

### Faminetin poikkeamalajit ja käsittely

Faminetin poikkeamalajit ovat: väkivalta- ja uhkatilanne, henkilöstön tapaturma, asiakkaan tapaturma, lääkehoidon poikkeama, omavalvontasuunnitelman mukainen epäkohtailmoitus, psykososiaalinen kuormitus, ruokahuollon poikkeama, tietoturvapoikkeama sekä palaute/kantelu/selvitys. Poikkeamien vakavuuden arviointia helpottaa riskimatriisi, joka arvioi poikkeaman todennäköisyyttä ja mahdollisia seurauksia. Poikkeamailmoituksen täyttööä käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa, ja työntekijöitä muistutetaan ilmoitusten täyttämistä. Faminetistä löytyy ohjeet ja mallikuvat poikkeamailmoituksen täyttöön.

Lapset ja heidän läheisensä voivat tuoda esiin epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit asiakastyytyväisyyskyselyiden kautta. Toimintayksikössä panostetaan vuorovaikutussuhteeseen lasten ja heidän läheistensä kanssa, jotta huomioiden esiin nostaminen olisi helpompaa myös arkipäiväisessä vuorovaikutuksessa. Näiden esiin tuomat epäkohdat kirjataan Faminetin poikkeamailmoituksen kautta ja käsitellään henkilökunnan raporteilla sekä kuukausikokouksissa. Tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään nopeasti, ja ne päivitetään Faminettiin esihenkilöiden toimesta.



### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien hallinta on tärkeä osa meidän toimintaamme ja jokaisen vastuulla, vaikka yksikön johtajan vastuulla onkin sen seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.

## **Osaamisen varmistaminen**

Meillä on useita erillisiä ohjeita, jotka ohjaavat sekä työn sisältöä sekä toiminnan turvallisuutta. Tärkeää on myös se, että riskit käydään säännöllisesti läpi tiimin kanssa sekä tunnistamisen, ennaltaehkäisyn sekä toimintaohjeiden osalta. Alla luettelo ohjeistuksista, mitä meillä käytetään:

Hoito- ja kasvatus / yksikködokumentit:

- Omavalvontasuunnitelma
- Yksikön toimilupa
- Yksikön ympäristösuunnitelma
- Yksikön toimintasuunnitelma
- Yksikön toimintaohjeet
- Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- Ohje luvattoman poistumisen varalle
- Hoidon teoreettinen viitekehys
- Hoito-, kasvatus- ja kuntoutusprosessin kuvaus
- Sijoittamissuunnitelma
- Asiakaskysely ja siitä pohjattu kehittämissuunnitelma

Lääkehoito:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Kooste lääkeluvallisista työntekijöistä

Rajoitustoimenpiteet:

- Rajoitustoimenpiteiden yksikkökohtaiset ohjeet
- Rajoitustoimenpiteiden delegointilistat
- Rajoitustoimenpiteiden mallipohjat

Turvallisuusdokumentit:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuus selvitys
- Poistumisharjoitukset
- Valmiussuunnitelma
- Toimintaohje sisäisen ja ulkoisen uhan varalle
- Yksikkökohtaiset toimintaohjeet väkivaltatilanteisiin
- Riskien hallinta Laatuportissa (arvio, seuranta ja vaikutukset) sekä toiminnan riskien arviointi
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma

Henkilöstöasiat:

- Kehittämissuunnitelma
- Yksikön koulutussuunnitelma
- Työterveyden toimintasuunnitelma, yksikkökohtainen liite
- Työhyvinvointisuunnitelma

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

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Luettelo alihankkijoista

- Liisa Laakso on toiminut työnohjaajanamme alkaen syyskaudesta 2020. Liisa Laakso jatkaa Vestan yksikön työnohjaajana ja Harri Kankare aloittaa Aavan työnohjaajana tammikuussa 2026
- Coor toimii kiinteistöhuoltoyhtiönämme

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikössämme on tehty varautumissuunnitelma muun muassa sähkökatkojen ja vesikatkojen varalle sekä tietoliikennekatkojen varalle. Yksikössämme pystytään jatkamaan toimintaa useamman päivän ajan normaalitilanteiden poikkeusoloissa

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

### 4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu 1.1.2024 voimaan tulleeseen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettuun lakiin (27 §). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka varmistaa sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti, ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella. Familiar Fenix -yksikössä koko työryhmä on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Suunnitelma jaettiin osa-alueisiin, ja työryhmä toimitti vastaukset yksikönjohtajalle sovitussa ajassa suunnitelman kokoamista varten. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma uudistetaan kerran vuodessa ja päivitetään neljä kertaa vuodessa yhdessä lasten kanssa.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Familiar Fenixissä varmistamme omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden seuraamalla ja päivittämällä sitä aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman seurannasta. Suunnitelmamme on nähtävillä yksikkökohtaisilla internetsivuillamme sekä kummassakin asuinyksikössä, Aavassa ja Vestassa. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitettiin marraskuussa 2025 yhdessä lasten kanssa. Omavalvonnan seurantahavainnot julkaisemme kvartaaleittain yksikön nettisivuilla, mikä lisää toiminnan läpinäkyvyyttä ja sitouttaa sidosryhmiä.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja**

Paikka ja päiväys: 2.1.2026

Allekirjoitus: *Heidi Svartsjö*

Heidi Svartsjö Yksikönjohtaja