

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN

OMAVALVONTASUUNNITELMA

FAMILAR SOPPEENHARJU, 2026

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	3
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
2.3.1 Asiallinen kohtelu	15
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	18
2.4 Muistutusten käsittely	20
2.5 Henkilöstö	21
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	22
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	23
2.8 Toimitilat ja välineet	24
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	24
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	27
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojatietojen käsittely	30
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	32
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	33
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	36
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	37

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	38
4.1 Toimeenpano	38
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
5 LIITE 1, SOSIAALIASIAVASTAAVAT	39

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Piia Helldan piia.heldan@familiar.fi , p.040 8242783

Toimintayksikkö Familiar Soppeenharju	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Sanna Suominen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 8086867 sanna.suominen2@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Soppeentie 21	Postinumero ja toimipaikka 33470 Ylöjärvi
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ympärivuorokautiset palvelut	Asiakaspaikkamäärä 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Palveluja tuotetaan ympärivuorokautisena lastensuojelun sijaishuollon palveluna lähipalvelun muodossa.	

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot ovat liitteenä alueittain. Pirkanmaan sosiaaliasiavastaava sosiaaliasiavastaava@pirha.fi , Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty
Luvan myöntämispäivä	Palvelu, johon lupa myönnetty
3.2.2022	Sijaishuollon ympärivuorokautinen asuminen
22.7.2026	Luvan muutospäätös 7 -paikkaiseksi

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Familiar Soppeenharju on 7 -paikkainen erityisyksikkö, jossa tarjotaan koti 12-17-vuotiaille päihteillä ja psyykkisillä häiriöillä oireileville nuorille.

Sijaitsemme hyvien kulkuyhteyksien päässä Ylöjärven keskustassa harrastusmahdollisuuksien ympäröimänä, kuitenkin luonnon helmassa. Tilamme ovat vasta remontoitu kotoisiksi ja yksikön ilmapiiri on aidosti välittävä ja lämmin.

Meillä työskentelevät aikuiset ovat trauman vaikutuksista tietoisia huumorintajuisia ammattilaisia, jotka pystyvät tukemaan nuoria toipumisprosessissaan kokonaisvaltaisesti ja voimavarakeskeisesti yhteistyössä moniammatillisen verkoston kanssa.

Päihderiippuvuuden ymmärtäminen auttaa meitä aikuisia näkemään nuoren päihteidenkäytön takana. Työotteemme ei pelkästään edistä päihdeongelmista toipumista, vaan auttaa nuoria lisäksi käsittelemään ja ymmärtämään traumaattisia kokemuksia päihteidenkäytön taustalla. Soppeenharjun aikuiset auttavat nuoria luomaan yksilöllisen ja vakaan arjen, jossa huomioidaan traumojen vaikutukset nuoren elämään ja käyttäytymiseen. Nuoria tuetaan toiminnallisuuteen, jonka Ylöjärven kattavat liikuntapalvelut ja aikuisten aktiivisuus mahdollistavat. Meillä vaalitaan keskustelevan ja turvallisen suhteen luomista, joka avaa nuorille mahdollisuuden jakaa kokemuksiaan avoimesti.

Toimintamallimme perusteena on traumainformoitu työote. Yksinkertaisimmillaan traumainformoitu työote tarkoittaa vaikeiden ja traumatisoivien elämäkokemusten vaikutusten ymmärtämistä ja suhtautumista näihin inhimillisesti ja myötätuntoisesti. Traumainformoitu ympäristö koetaan fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti turvalliseksi. Tämän kaltaisessa ympäristössä luottamuksellisen suhteen luominen lapsen ja aikuisen välille on mahdollista. Suhde hoitaa ja suhde kuntouttaa, suhde mahdollistaa toipumisen. Tavoitteena on vahvistaa toimivan vuorovaikutuksen kautta lapsen omaa motivaatiota päihteettömyyteen sen sijaan, että toiminta pohjaisi ulkoisiin motivaatiotekijöihin ja toiminnan rajaamiseen.

Lapsen arki rakennetaan meillä hyvin yksilökohtaisesti, jotta se tukee mahdollisimman hyvin lapsen kuntoutumista. Meillä on käytössä viikko-ohjelmat, joiden sisältöön lapsi pääsee itse vaikuttamaan. Viikko-ohjelmaan merkitään lapsen viikon menot sekä omaohjaajatyölle ja päihdetyölle varattu viikoittainen aika. Säännöllisellä ja mahdollisimman hyvin ennakoidulla arjella pystymme tukemaan lapsen omaa toimintaa. Työskentelymallilla pyritään siihen, että lapsi oppisi tiedostamaan arjessa tekemiensä valintojen merkityksen ja vaikutuksen omaan sekä muiden elämään.

Familiarissa toimintaamme ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista. Myös Soppeenharjussa toimintamme perustuvat seuraaviin arvopareihin.

•Tieto ja Taito

Soppeenharjussa tieto ja taito näkyvät toiminnassamme siten, että moniammatillisessa työryhmässämme on koulutuksen ja kokemuksen kautta tietoa, joka auttaa meitä hoitamaan meille sijoitettujen lasten tilanteet parhaalla mahdollisella tavalla. Työryhmässämme on taitoa arvioida lapsen tilannetta realistisesti ja huoltajat sekä sosiaalityöntekijät ja muu lapsen verkosto voivat luottaa meihin toimijana kaikissa lapsen sijoituksen vaiheissa.

•Välittäminen ja Vastuunotto

Yksikössämme välitämme sekä meille sijoitetuista lapsista että heidän perheistään. Kannamme vastuun niistä asioista, joita lupaamme hoitaa ja hoidamme oman osamme lapsen verkoston jäsenenä.

•Kumppanuus ja Yrittäminen

Meidän tehtävänä on toimia luottamuksen arvoisina kumppaneina hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöille. Tarkoituksenamme on, että yksikköömme on helppo ottaa yhteyttä ja tulla koska vain käymään. Kumppanuus merkitsee meille myös sitä, että toimimme kasvatuskumppaneina vanhemmille lapsen sijoituksen aikana.

•Kasvu ja Kehittäminen

Soppeenharjussa kehitämme päihdetyötä lastensuojelussa traumainformoidulla työotteella.

Asiakaslupauksemme kuuluu: Välitämme tulevaisuudestasi.

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

- Lapsen oikeuksien sopimus
- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki

- Valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Omavalvonnan toteutus

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

Yksikönjohtajat vastaavat kuukausittain omavalvonnan seurantakyselyyn, joka koostuu yhdeksästä kokonaisuudesta:

- hoito ja kasvatus
- saapuneet ja lähteneet nuoret
- rajoitustoimenpiteet
- Ravinto- ja siivoushuolto
- Turvallisuus
- Kiinteistö
- Poikkeamakäsittely
- Lääkehoito ja
- vuosikellon mukaiset tehtävät

Lisäksi osa-alueet ovat listattuina työryhmäkokousten pohjaan ja niiden käsittelyä seurataan palvelujohtajien toimesta toiminnanohjausjärjestelmästä, johon muistipohjat tallennetaan.

Ennen kuukausiseurannan täyttämistä yksikönjohtajalla on myös käytettävissään erillinen lääkehoidon vastaavan tekemä lääkehoidon kuukausiseuranta, jossa

käsitellään mahdolliset lääkehoidon poikkeamat sekä avainten hallinnan toteutuminen, lämpötilojen tarkastukset, lääkelistojen ajantasaisuus, kaksoistarkastukset, lääkelupien voimassaolot, ensiapukoulutukset, lääkehävikki sekä lääkehuoneen siisteys ja hygienia.

Omavalvonnan kuukausiseurannan perusteella pystymme seuraamaan useita eri parametreja, esim. rajoitustoimenpiteiden tai poikkeamien määrää ja näin reagoimaan nopeasti yksikön tilanteisiin. Tavoitteena on huomata ja ennaltaehkäistä mahdolliset poikkeamat eri osa-alueilla ja ohjata siten yksikön toimintaa.

Laadun toteutumista mittaamme omavalvonnan lisäksi kvartaaleittain yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Kvartaaliarviointi on laaja kokonaisuus, mihin kuuluu sekä omavalvonnan toteutumisen seuranta sekä asiakastyön laadullisten asioiden tarkastaminen. Kvartaaliarviointia tulee myös sisäiset omavalvontakäynnit sekä ulkoiset auditoinnit. Vuosittain tehdään laaja omavalvonnan vuosikysely organisaatiotasoisien havaintojen kartoittamiseksi.

Asiakastyön laadun mittaaminen

Asiakastyön laatua mittaamme toimintakykymittarin ja palautteen avulla. Toimintakykymittari tehdään kvartaaleittain ja sen täyttää lapsi, ohjaaja sekä mahdollisuuksien mukaan myös vanhempi. Mittarin pohjalta kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelma, mihin asetetaan välitavoitteita asiakassuunnitelman tavoitteiden ja toimintakykymittarin havaintojen pohjalta.

Asiakaskokemusta kysytään vähintään kahdesti vuodessa lapsilta ja mahdollisuuksien mukaan vanhemmilta. Saatu palaute käydään läpi lasten ja vanhempien kanssa ja sen pohjalta kirjataan kehittämissuunnitelma yhdessä lasten kanssa.

Poikkeamaprosessi

Poikkeamaprosessi on kuvattu tarkemmin riskien hallinnan osuudessa. Se on olennainen osa laadunhallintaa ja omavalvonnan havaintojen kirjaamista sekä käsittelyä. Poikkeamat ohjaavat siten laadun kehittämistä, koska niiden kautta havaitaan myös toistuvia haasteita ja päästään helpommin kiinni juurisyihin.

Perehtyminen, koulutukset ja henkilöstökysely

Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman kautta, että kolmen päivän perehdytysvuorojen kautta, jolloin uusi työntekijä ei ole vahvuudessa. Perehdytämme myös opiskelijat riittävällä tavalla. Perehdytyksen tukena toimii meillä erityisesti yksi nimetty ohjaaja, mutta sen

lisäksi, nimeämme jokaiselle uudelle työntekijälle mentorin perehdytystä varten. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat perehtymisen etenemistä ja sähköisen perehdytysohjelman suorittamista.

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

Kuukausittain yksikkömme henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaukset ja tiimit asuinyksiköittäin. Kriisitilanteissa yksikössämme on mahdollisuus myös yksilötyönohjaukseen. Säännöllisten kehityskeskusteluiden ja niiden seurantakeskusteluiden kautta pystymme mahdollistamaan työntekijöiden yksilölliset kehittymismahdollisuudet.

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

Henkilöstökysely teetetään syksyisin vuosittain ja sen pohjalta tehdään kehittämistavoitteet seuraavalle vuodelle.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yksikönjohtajan työtehtäviin kuuluu:

- Talouden seuranta ja johtaminen
- Henkilöstöjohtamisen kaikki osa-alueet mukaan lukien rekrytointi ja kehittäminen
- Yksikön hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen (yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa)
- Hoito- ja kasvatussuunnitelmien tarkastaminen
- Päävastuu työvuorosunnittelusta
- 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)
- Konsultointi virka-ajan ulkopuolella
- Alueellinen johtoryhmätyöskentely ja kollegoiden tukeminen
- Tietosuojan toteutumisen seuranta ja ohjaus
- Vastaaminen kiinteistön kunnosta ja turvallisuudesta sekä vastuu ilmoittaa mahdollisista puutteista sekä huolehtia yksikön yleisilmeestä ja viihtyisyydestä
- Osallistuu yksikkönsä osalta kilpailutusmateriaalin tuottamiseen ja huolehtii puitesopimusehtojen, viranomaisvaatimusten sekä lastensuojelulain toteutumisesta palveluntuottamisessa

Vastaavien ohjaajien tehtäviin kuuluu:

- Hoito- ja kasvatustyön päivittäinen johtaminen
- Hoito- ja kasvatushenkilöstön lähiesihenkilönä toimiminen
- Kuukausikoosteiden tarkastaminen sekä aikatauluista kiinnittäminen
- 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
- Konsultointi, riippuen yksiköstä ja sopimuksesta
- 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 vastuualueensa 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)
 - Henkilöturvallisuuden hallinnointi
- Henkilöturvallisuus
 - Henkilöturvallisuuden koulutus
 - Poistumisharjoituksien suunnittelu ja toteutuksesta huolehtiminen
 - Kulunvalvonnan hallinnointi
 - Uuden henkilöstön perehdytys turvallisuusasioihin ja kertaukset vanhoille

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Uuden lapsen arviointi ja sijoitusprosessi:

Yksikköömme voi tulla paikkakyselyitä hyvinvointialueiden asiakasohjauksista, suoraan sosiaalityöntekijöiltä tai Familiarin oman asiakasohjauksen kautta. Familiarin omaan asiakasohjaukseen kyselyt ohjautuvat hyvinvointialueiden asiakasohjauksista tai sosiaalityöntekijöiltä.

Kun yksikköömme tulee paikkakysely, teemme arviointia yhdessä sosiaalityöntekijän ja vastaavien ohjaajien kanssa rauhassa ja lapsen etua ajatellen. Kun olemme arvioineet lapsen tilanteen huolellisesti, on hänen yksikköön sijoittaminen tehty kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta.

Mikäli lapsen etu ei yksikössä toteutuisi esim. henkilökunnan osaamisen tai sijoitettavan lapsen problematiikan vuoksi, mietimme sosiaalityöntekijän kanssa tarvittaessa yhteistyössä muita ratkaisuja.

Arvion tekee yksikön johtaja, vastaavat ohjaajat ja tarpeen mukaan osa tiimistä. Lapsi ja huoltajat sekä sosiaalityöntekijät ovat tervetulleita ja toivottavia tulemaan tutustumaan yksikköön ennen sijoitusta.

Yksiköstä kartoitetaan heti lapsen yhteistyötahot ja aktivoidaan yhteistyö heidän kanssaan lapsen tarpeiden mukaisella tavalla.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa:

Soppeenharjussa omaohjaajat tekevät hoito- ja kasvatussuunnitelman neljästi vuodessa, eli kolmen kuukauden välein. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään yhdessä lapsen ja huoltajien kanssa. Lapsen osallistuessa suunnitelman laatimiseen, tavoitteet ovat yleensä realistisempia, koska lapsella on motivaatio ja hän sitoutuu tavoitteisiin. Huoltajien kanssa käydään keskustelua lapsen tilanteesta, tarpeista, tavoitteista ja menetelmistä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan pyrimme osallistamaan myös sosiaalityöntekijät, mutta vähintään heille lähetetään hoito- ja kasvatussuunnitelma kommentoitavaksi ja valmis versio luettavaksi.

Suunnitelmaan kirjataan lapsen haasteet, onnistumiset ja tavoitteet elämän eri osa-alueiden kohdalta. Suunnitelman on tarkoitus olla helppolukuinen ja mahdollisimman hyvin erityisesti lasta palveleva.

Toteutumista seurataan kuukausittain osastopalavereissa, kun lapsen tilannetta ja tavoitteita käydään läpi. Tällöin tilanne selkeytyy myös koko työryhmälle. Omaohjaajalla on suurin vastuu huolehtia menetelmien pysyvyydestä arjessa. Tärkeää on huomata tavoitteiden kohdalla, että ne ovat joskus erittäin suuria ja monialaisia. Tällöin kolmekin kuukautta voi olla erittäin lyhyt aika nähdä merkittävää, joskus jopa pientäkään, edistymistä. Omaohjaajan tulee luottaa prosessiin ja antaa lapselle tarpeeksi aikaa päästä tavoitteissa eteenpäin.

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 johtajan toimesta. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä pidetään tietoisena lapsen voinnista ja kuntoutumisen etenemisestä asiakassuunnitelmien lisäksi soitoin, viestein ja koosteiden kautta.

Omaohjaaja:

Jokaiselle yksikköömme sijoitetulle lapselle on nimetty kaksi omaohjaajaa. Omaohjaaja huolehtii konkreettisesti lapsen arjen asioiden; päivärytmin, koulunkäynnin, yhteydenpidon lähiverkostoon ja hoitokontaktien toteutumisesta. Omaohjaajat pitävät lapselle omaohjaaja-aikoja vähintään kerran viikossa ja tarpeen tullen tiivistämme aikoja, jos lapsen tarve näyttää sitä vaativan.

Työtapamme korostaa omaohjaajan roolia kehityksen tukena. Omaohjaajan suhde nuoreen on usein terapeutin, henkilökohtainen sekä asiakaslähtöinen ihmissuhde. Omaohjaaja on nuorelle samaistumisen kohde sekä kasvun ja voiman lähde, joka tarjoaa huolenpitoa, turvallisuutta ja luotettavuutta. Omaohjaajatyö on

korjaavaa työtä, jossa pyritään vuorovaikutuksen avulla korjaamaan nuoren tunne-elämän vaurioita.

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

Asiakkaan oikeusturva:

Mikäli lapsi tai läheinen on tyytymätön saamaansa palveluun, kannattaa ensisijaisesti ottaa asia puheeksi yksikössä ohjaajien tai yksikön vastuuhenkilön kanssa. Näin asia selviää yleensä nopeasti.

Jos keskustelu ei auta, voi lapsi tai läheinen tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön yksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle (Pirhan alueella kirjaamoo). Asiakkaalla ja läheisellä on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja tarvittaessa apua muistutuksen tekemisessä. Tästä vastaa hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023, voimaan 1.1.2024). Sosiaaliasiavastaava neuvoo muun muassa sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Yksikkö pitää omavalvontasuunnitelmassa ajan tasalla tiedon siitä, mistä oman hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan ajantasaiset yhteystiedot löytyvät). Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaalihuollon epäkohdista kantelun lupa- ja valvontavirastoon. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta tai toisen henkilön puolesta. Myös lapsi tai nuori voi tehdä kantelun. Kanteluita käsittelevät laillisuusvalvontaviranomaiset. Lupa- ja valvontaviraston lisäksi myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

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:

Sanna Suominen, yksikönjohtaja, sanna.suominen2@familia.fi, p.040 8086867
(muistutuksen vastaanottaja yksikössä)

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtava viranhaltija:
Vastaava sosiaalihuollon johtaja Hanna Harju-Virtanen, kirjaamo@pirha.fi.

Sosiaaliasiavastaava Pirkanmaan hyvinvointialue:
puhelin 0405045249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Valvontaviranomainen

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV).

Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Verkkosivut: www.lvv.fi
Sähköposti: kirjaamo@lvv.fi
Asiakaspalvelu: arkisin klo 9–15, puh. 0295 016 000
Päätoimipaikka: Tampere

Asiakkaalla, läheisellä tai henkilöstön jäsenellä on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että palveluyksikön toiminnassa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnallisin toimin.

Eduskunnan oikeusasiamies
Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, Helsinki
Postiosoite: 00102 Eduskunta
Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)
Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi
Verkkosivut: www.oikeusasiamies.fi
Kantelun voi tehdä sähköisesti: www.oikeusasiamies.fi/kantelu

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

Muiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät erillisistä liitteistä 1 omavalvontasuunnitelman lopusta.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Kohtaamme lapset asiallisesti ja kunnioittavasti. Meidän tulee ymmärtää lasta hänen tilanteestaan riippumatta. Ajatus "Ohjaajat ovat töissä lasten kodissa, eikä lapset ole ohjaajan työpaikalla." kannattaa pitää aina muistissa. Tämän lauseen ymmärtäminen ja noudattaminen auttaa jo itsessään meitä arvostamaan sijoitettuja lapsia. Ohjaajan tulee kyetä ottamaan jokainen lapsi ja nuori vastaan omana itsenään, juuri sellaisena kuin hän on. Tuemme lasta hänen omassa elämässään ja ohjaamme häntä, kannustamme ja luomme yhdessä suuntaviivat ilman pakottamista. Tämä ei poissulje kuitenkaan meiltä kasvatuksellista roolia, mikä ohjaajilla myös on.

Epäasialliseen toimintaan puutumme heti. Ohjaajan huomattaessa epäasiallista toimintaa, hänellä on velvollisuus mennä tilanteeseen. Toisen ohjaajan toimiessa mahdollisesti epäasiallisesti nuorta kohtaan, voi pyytää ohjaajan toimistoon ja sanoittaa hänen toimintaansa. Tilanteen mukaan, sama ohjaaja ei voi välttämättä palata tilanteeseen.

Mikäli yksikössämme esiintyy epäasiallista kohtelua lasta kohtaan, hoidetaan asiaa esihenkilötiimissä ja yksikönjohtaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään tiimin oltua jo vanhempiin yhteydessä. Olemme yhteydessä vanhempiin saman päivän aikana. Jos lapsen kanssa tilanteen läpikäynti ei ole mahdollista, ilmoitamme vanhemmille silti.

Yksikössämme lapset tietävät, että he voivat kertoa epäasianmukaisesta kohtelusta omaohjaajalle tai yksikönjohtajalle, mutta he tietävät myös mahdollisuuden jutella sosiaalityöntekijän kanssa saamastaan kohtelusta. Samoin olemme kertoneet lapsille, että sosiaali- tai oikeusasiamieheen voi olla yhteydessä, mikäli lapsi katsoo sen tarpeelliseksi.

Syrjiminen ja kiusaaminen on meillä kaikin puolin kiellettyä. Puutumme syrjimiseen ja kiusaamiseen heti sen esille tullessa. Annamme lapselle mahdollisuuden hakea oman elämänsä polkua vapaasti tutkien, mutta kuitenkin turvallisesti. Kannustamme lapsia ymmärtämään omaa toimintaansa ja ajattelumallejaan.

Asiakkaan osallisuus ja yhteydenpito läheisiin:

Keräämme lapsilta ja vanhemmilta asiakaskokemuskyselyllä (QR-koodi) palautetta, jotta voimme kehittää yksikön laatua. Palaute kerätään kaksi kertaa vuodessa. Palautteen perusteella laadimme lasten kehittämissuunnitelman. Lähetämme myös kirjeet vanhemmille kyselyn tuloksista ja saamme kyselyiden kautta tärkeää tietoa toiminnan kehittämiseen ja korjaamiseen.

Lasten toivomukset näkyvät hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa sekä toivomuksia huomioidaan esimerkiksi viikoittaisissa yhteisökokouksissa sekä

arjessa muutenkin. Lapset osallistuvat yksikössämme aktiivisesti oman arkensa suunnittelemiseen ja toteuttamiseen.

Tuemme lapsen oikeutta läheisiin ja jatkuviin ihmissuhteisiin vahvasti. Lapsen perheenjäsenet, sukulaiset ja ystävät ovat tervetulleita yksikköömme joustavasti tapaamaan lasta. Pystymme mahdollistamaan yksikössämme yön yli vierailuja joko yksikössä tai majoitusliikkeissä. Yksikössämme on järjestetty useita rippijuhlia, syntymäpäiväjuhlia ja läksiäisiä, joihin on kutsuttu nuorille tärkeimmät ihmiset.

Ilmoitusvelvollisuus:

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §, 2. mom.)

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

- epäkohdan
- ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa
- muun lainvastaisuuden

Soppeenharjussa vastuuhenkilö on yksikön johtaja Sanna Suominen tai muu vastaava henkilö voi olla yksikön palvelujohtaja Piia Helldan.

Mitä tarkoittaa epäkohta ja muu lainvastaisuus (Valvontalaki 29 §, 2. mom.):

- **Epäkohdalla** tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia.
 - **Kaltoin kohtelulla** tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa.
 - Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmassa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä.
- **Muulla lainvastaisuudella** tarkoitetaan palveluista ja niiden saatavuudesta tai järjestämisestä sekä asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §, 1. mom.)

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet:

1. asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat

2. asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet
3. muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön velvollisuudet (Valvontalaki 29 §, 4. mom.)

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.

Kielletyt vastatoimet (Valvontalaki 29 §, 5. mom.)

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen tai irtisanominen
- lomautus ilmoituksen johdosta
- muu epäedullinen kohtelu (esim. työvuorojen muuttaminen, syrjintä, eristäminen työyhteisöstä)
- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen
- ilmoituksen tekemisen estäminen tai sen yrittäminen

Vastatoimien kiello koskee kaikkia ilmoituksia riippumatta siitä, osoittautuuko ilmoitettu epäkohta myöhemmin aiheelliseksi vai ei, kunhan ilmoitus on tehty vilpittömässä mielessä.

Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hän voi ottaa yhteyttä:

- Työsuojeluvaltuutettuun
- Luottamusmieheen
- Palvelujohtajaan (jos vastatoimet tulevat yksikön sisältä)
- Valvontaviranomaiseen (Lupa- ja valvontavirasto, www.lvv.fi)

Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat raportoidaan Faminettiin ja tilanteen vaatiessa myös tietosuojavastaavalle erillisten ohjeiden mukaisesti. Muille väärinkäytös- ja epäkohtailmoituksille on varattu Whistleblowing-hälytyskanava, mikäli haluaa tehdä ilmoituksen nimettömästi eikä Faminetin poikkeamalomakkeen/keskustelun kautta.

Familiarilla on käytössä myös lasten ”palautekanava/epäkohtailmoitus”. Asuinyksikössä on näkyvillä QR-koodi ja ohje, kuinka palautteen voi antaa. Palautteen voi antaa myös nimettömänä. Palaute käsitellään Familiarin

johtoryhmässä ja tarvittaessa yksikön henkilöstön kanssa, kuitenkin niin, ettei lapsen henkilöllisyys tule esille lapsen näin toivoessa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Jokaisella lapsella on oikeus itsemääräämisoikeuteen. Jokaisella lapsella on oikeus omaan tilaan, yksityisyyteen. Emme mene lapsen huoneeseen ilman lupaa, vaan pyydämme luvan koputtamalla oveen. Huolehdimme arjen struktuureista, mutta itsemääräämisoikeus säilyen.

Jokainen lapsi saa edustaa itseään juuri sellaisena kuin on. Esimerkiksi pukeutuminen ja meikkaaminen on jokaisen oma valinta. Lapsen pukeutuessa turvattomasti, ohjaamme häntä turvalliseen pukeutumiseen.

Mahdollistamme lapsille harrastaminen ja mielekkään tekemisen. Lapsilla on myös mahdollisuus sisustaa omaa huonettaan yksikössämme haluamallaan tavalla. Seinän maalaaminen tai Ikean sisustustarvikeostokset ovat suosittuja. Huoneen laittaminen omanlaiseksi sekä lupa olla oma itsensä, tuottaa lapselle hyvän olon tunnetta sekä hyväksytyksi tulemisen tunnetta.

Itsemääräämisoikeus kuuluu lapsille. Kunnioitamme tätä oikeutta ja pidämme aktiivisesti yllä hoidollisella kuuntelemisella ja keskusteluilla. Tämän kaltaisella työotteella itsemääräämisoikeus tulee välttämättäkin jo esille. Annamme lapselle mahdollisuuden tehdä päätöksiä omasta arjestaan. Huomioimme ikätason lapsen kyvykkyydessä tehdä päätöksiä ja ottaa vastuuta. Lasten palavereissa kuulemme ehdotuksia ja toiveita sekä myös kaksi kertaa vuodessa läpikäytävässä Hyvän kohtelun suunnitelmassa tarkastelemme itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita.

Rajoitustoimenpiteet:

Rajoitustoimenpiteet ovat lastensuojelulaissa määritellyjä keinoja ohjaajan puuttua lapsen itsemääräämisoikeuteen. Liikkumisvapauden rajoite tai yhteydenpidon rajoite ovat esimerkkejä viimeisimmistä keinoista, mitä käytetään vain välttämättömyysperiaatteen mukaan. Itsetuhoisuus tai itselleen akuutisti haitallinen ihmissuhde voidaan rajoitteiden avulla katkaista ja turvata lapsen kokonaisvaltaista terveyttä ja hyvinvointia.

Rajoittamisen pitää olla aina viimesijainen keino puuttua lapsen tilanteeseen. Lasta ei voi rajoittaa oman tunnetilan tai muuten kevyin perusteluiden saattelemana. Käymme läpi rajoitteita hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa.

Käymme läpi rajoitteet lapsen kanssa silloin, kun joudumme niihin turvautumaan. Lapsen mielipide selvitetään rajoitustoimenpiteestä päätettäessä. Keskustelu ja

varsinkin dialoginen hoidollinen keskustelu on konkreettisin keino, millä pyrimme rajoittamista välttämään. Keskustelua tulee käydä jatkuvasti, ei vain silloin, kun mietitään rajoittamisen mahdollisuutta, vaan jokapäiväisessä arjessa.

Kun joudumme turvautumaan rajoituksiin, läpikäymme rajoitteet lasten kanssa toimeenpanovaiheessa, rajoituksen aikana sekä rajoituksen loputtua. Rajoitustoimenpidepäätöksestä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan myös huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Joskus rajoitustoimenpide joudutaan tekemään niin pikaisesti, että vanhemman tai sosiaalityöntekijän mielipidettä ei ehditä odottamaan. Mikäli se kuitenkin on mahdollista, niin sen keskustelun käymme.

Rajoitustoimenpiteen loputtua tehdään rajoituksen lapsikohtainen arvio, missä pyritään saamaan dialogista keskustelua lapsen kanssa menneestä rajoitteesta ja sen tarpeellisuudesta. Erittäin tärkeässä roolissa on myös lapsen ajatukset siitä, miten ja kuka olisi voinut toimia toisin. Meidän on kyettävä refleктоimaan keskusteluun lapsen kanssa, sekä myös olla valmis refleктоimaan omaa toimintaamme. Meidän tulee olla valmiita myös tarkastelemaan omaa toimintaamme lapsen suuntaan, jos olemme aiheuttaneet lapsen kokemana rajoitustilanteessa hänelle haittaa.

Lastensuojelulaissa (417/2007) on määritelty rajoitustoimenpiteet, joita yksikössä voidaan käyttää:

- Yhteydenpidon rajoittaminen (62 §)
- Yhteydenpidon rajoittamista koskeva päätös (63 §)
- Aineiden ja esineiden haltuunotto (65 §)
- Henkilöntarkastus (66 §)
- Henkilönkatsastus (66a §)
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen (67 § 1–3 mom.)
- Kiinnipitäminen (68 §)
- Liikkumisvapauden rajoittaminen (69 §)
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (69a §)
- Eristäminen (70 §)

Omaisuuden ja lähetysten luovuttamatta jättämisen (LSL 2007/417 67 § 2.&4.mom) voi tehdä vain lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joten yksiköstä on pikaisesti otettava lähetysten tarkastamisen jälkeen yhteyttä sosiaalityöntekijään ja toimitettava lähetys hänelle päätöksen tekemistä varten.

Rajoitustoimenpiteen voimassaollessa ja rajoittamisen aikana pidämme yllä lapsen kanssa aktiivisen puheyhteyden ja kontaktin. Pyrimme antamaan lapselle myös omaa tilaa rajoittamisen yhteydessä. Puutumme lapsen itsemääräämisoikeuteen

rajoittamisella, pyrimme tällöin antamaan rajoittamisen sallimissa rajoissa lapselle päättävävaltaa omista asioistaan. Tarkoituksemme on ennen kaikkea turvata lapsi. Meille on tärkeää olla selvillä rajoitteen aikana lapsen psyykkisestä ja fyysisestä voinnista. Kerromme tämän myös lapselle, jotta lapsi saa kokemuksen, että hänestä pidetään huolta.

Ohjaajillemme olemme tehneet selkeän ohjeistuksen rajoitustoimenpiteiden lainmukaisesta käytöstä ja ohjaamme lapsia myös, mikäli lapsi haluaa rajoitustoimenpiteestä valittaa. Yksikön johtaja vastaa rajoitustoimenpiteiden tekemisestä ja delegoinnista asuinyksikkökohtaisen delegointiohjeistuksen mukaisesti.

Seuraamme rajoitustoimenpiteiden käyttöä yksikössämme reaaliaikaisesti sekä kuukausittain omavalvonnan kuukausiseurannan yhteydessä yksikönjohtajan toimesta.

2.4 Muistutusten käsittely

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

Asiakkaan tekemään epäkohtailmoitukseen vastaamme mahdollisimman pian, mutta viimeistään kuukaudessa.

Hyvinvointialueiden ja viranomaisten pyytämiin selvityksiin on yleensä annettu vastausaika, jonka puitteissa toimitamme vastineen. Jaamme organisaation sisällä vastaanotetut reklamaatiot sovitusti ja vastineet tarkastetaan Familiarin johdon toimesta ennen kuin lähetämme vastineet.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi.

Jos lapsen asiassa olisi menetelty lainvastaisesti, voi asiasta tehdä kantelun. Kanteluja käsitteleviä tahoja ovat lupa- ja valvontavirasto, valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies. Kantelun ratkaiseva viranomainen kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde toiminut oikein sen käsityksen mukaan.

Hyvinvointialueilla on omat valvontayksiköt, joihin voi olla yhteydessä esimerkiksi niissä tapauksissa, joissa lapsella ei olisi nimettyä sosiaalityöntekijää ja asian hoidossa kestäisi aikaa. Tällöin yksiköstämme voitaisiin tehdä ilmoitus valvontayksikköön.

Lupa- ja valvontavirasto 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 tiimissä. Tiimin kanssa käydään läpi, mikä tilanne on johtanut muistutuksen tai kantelun tekemiseen, mitä asiasta on havaittu ja millaisia toimenpiteitä sen johdosta on mahdollisesti tehty.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstömitoituksemme on erityisyksikkömitoitus 1,3.

Hoito- ja kasvatushenkilöstömme koostuu yhdeksästä työntekijästä, yksikönjohtajan lisäksi. Sijaisia käytämme tarvittaessa esimerkiksi sairauspoissaoloja paikkaamassa tai mikäli tarvitsemme tilapäisesti enemmän henkilöstöä 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 seuraava:

Henkilöstössämme on vähintään 50 % ammattikorkeakoulu tasoisia sosiaali-terveys- tai kasvatustieteiden alan henkilöstöä ja loput perustutkinnon omaavia kasvatustieteiden alan koulutettuja. Yksikössä on vähintään kaksi sosionomi AMK-tutkinnon omaavaa henkilöä.

Yksikkömme johtamisrakenne on selkeä. Yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja muodostavat meillä esihenkilötiimin ja työtehtävät ovat meillä selkeästi jaettu.

Ammattioikeudet ja rikosrekisteriote varmistetaan heti haastatteluiden jälkeen ennen työsuhteen tekemistä. Mikäli palkattavan työntekijän koulutus on vielä kesken tai ammattioikeus ei ole vielä näkyvissä, tehdään työntekijälle määräaika sopimus. Opinnot tarkastetaan kuitenkin opintorekisteriotteesta. Ennen työsuhteen allekirjoittamista jokaisen työntekijän on esitettävä rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 6§) yksikönjohtajalle.

Mikäli yksikössä työskentelee sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti opiskelija, tarkastetaan hänen opintojensa eteneminen opinto-otteesta. Opiskelija ei työskentele koskaan yksin vuorossa, jolloin hänellä on aina mahdollista konsultoida toista vuorossa toimivaa ohjaajaa.

Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman kautta että kolmen päivän perehdytysvuorojen kautta, jolloin uusi työntekijä ei ole vahvuudessa. Perehdytämme myös opiskelijat riittävällä tavalla. Perehdytyksen tukena toimii meillä erityisesti yksi nimetty ohjaaja, mutta sen lisäksi, nimeämme jokaiselle uudelle työntekijälle mentorin perehdytystä varten. Perehtymiseen kuuluu: aloituskeskustelu, suunnitelman tekeminen, perehtyminen eri osa-alueisiin perehtymisohjelman mukaisesti sekä yhteenveto. Perehtyjä ottaa selvää asioista, kysyy ellei tiedä ja seuraa omaa oppimistaan. Perehdyttäjä opastaa, kertoo ja tarkistaa oppimisen. Vastuu perehtymisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa. Yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja seuraavat perehtymisen etenemistä ja sähköisen perehdytysohjelman suorittamista.

Henkilöstön toimintaa seurataan ja ohjataan tiiviisti ja edellä on kuvattu jo mallit, miten mahdolliseen epäasialliseen toimintaan puututaan.

Täydennyskoulutusta järjestämme koulutussuunnitelmamme mukaisesti työsuhteen alussa sekä sen jälkeen vuosittain työntekijöille. Täydennyskoulutustarpeissa otetaan huomioon sen hetkinen koulutustarve yksikön viitekehysten lisäksi. Vuoden 2026 koulutuksen painopisteet ovat päihdetyö, traumainformoitu työte ja omaohjaajuus. Päihdetyöntekijöiden osaamista syvennetään täsmäkoulutuksella, koko työryhmää koulutetaan läsnäolokoulutuksella traumainformoituihin työotteeseen, jotta se saadaan jalkautettua arkeen ja omaohjaajuuden syventämiseen on tarjolla Familiarin oma koulutus ”omaohjaajuuden ytimessä”.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Poikkeustilanteissa käytämme yksikköön vakiintunutta sijaisryhmää. Näin turvataan se, että kaikissa poikkeustilanteissa henkilöstöä on riittävästi. Poikkeustilanteiden luonne huomioiden, yksikönjohtaja työskentelee tarvittaessa vahvuudessa asuinyksikössä.

Mikäli yksikössämme tulee tarve henkilöstön rekrytoinnille, julkaisemme hakuilmoituksen. Huomioimme ilmoituksessa, onko tarve määräaikaiselle vai toistaiseksi voimassa olevalle työsuhteelle vai lyhyemmille sijaisuuksille.

Huomioimme rekrytointien yhteydessä myös sen tarpeen, että tarvitsemme työntekijää AMK-pohjalla tai esimerkiksi terveydenhuollon asiantuntemuksella. Haastattelemme hakijat ja tarkastamme Suosikki/Terhikki numerot ja pyydämme rikosrekisteriotteet työntekijältä työsuhteen alussa. Koeaikakeskustelut käymme työsuhteen edettyä riittävästi.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Uusi työntekijä perehdytetään lasten kanssa työskentelyyn sekä sähköisen perehdytysohjelman kautta, että kolmen päivän perehdytysvuorojen kautta, jolloin uusi työntekijä ei ole vahvuudessa. Perehdytämme myös opiskelijat riittävällä tavalla. Perehdytyksen tukena toimii meillä erityisesti yksi nimetty ohjaaja, mutta sen lisäksi, nimeämme jokaiselle uudelle työntekijälle mentorin perehdytystä varten. Yksikönjohtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat perehtymisen etenemistä ja sähköisen perehdytysohjelman suorittamista.

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

Henkilöstön työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen:

Kuukausittain yksikkömme henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjaus ja tiimi, pois lukien kesälomakuukaudet (kesä- ja heinäkuu). Kriisitilanteissa yksikössämme on mahdollisuus myös yksilötyönohjaukseen. Säännöllisten kehityskeskusteluiden ja niiden seurantakeskusteluiden kautta pystymme mahdollistamaan työntekijöiden yksilölliset kehittymismahdollisuudet.

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yksikössämme on toimiva monialainen yhteistyö lasten asioihin liittyvien verkostojen; 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 ohjaa on velvollinen tukemaan ja tekemään yhteistyötä sekä varmistamaan lapsen palveluiden toteutumisen ja seurannan.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yksikkö sijaitsee viihtyisällä alueella, hyvien kulkuyhteyksien päässä Ylöjärven keskustassa. Ylöjärvellä on monipuoliset harrastusmahdollisuudet, joita Tampereen läheisyys täydentää tarvittaessa. Yksikön välittömässä läheisyydessä on uimahalli ja urheilutalo, sekä hyvät lenkkeilymaastot. Ylöjärvellä on myös oma jäähalli. Aktiivista seuratoimintaa löytyy useassa lajissa.

Uuden lapsen tullessa yksikköömme sijoitukseen, pyrimme tekemään hänen huoneestaan mahdollisimman viihtyisän ja turvallisuuden tunnetta luovan. Tämän jälkeen lapsi voi itse maalata ohjaajan kanssa huonettaan lempivärillään ja tuoda omia huonekaluja huoneeseensa paloturvallisuus huomioon ottaen. Jokainen huone on kooltaan vähintään 12 neliömetriä.

Yksikkö koostuu neljästä eri rakennuksesta. Asuinyksikkö sijaitsee rakennuksessa C. Rakennus B on hallintorakennus ja rakennuksesta F löytyy pieni neuvottelutila ja kaksio. Rakennus A on tällä hetkellä tyhjiään valmiina toisen asuinyksikön avaamista varten.

Asuinyksikössä on viihtyisät tilat, johon kuuluu keittiö ja ruokailutila sekä olohuonetilat saniteettitilojen lisäksi. Asuinyksikössä on myös toimistotilat henkilökunnalle sekä varastotiloja.

Hallintorakennuksessa on omalla sisäänkäynnillä oleva sauna takkahuoneineen, iso neuvottelu/koulutustila, harrastetiloja nuorten käyttöön sekä kulunvalvonnallinen lääkehuone. Esihenkilöiden toimistot sijaitsevat myös hallintorakennuksessa.

Asuinyksikössä on oma keittiönsä, missä ruoka valmistetaan. Teräaseet ovat lukitussa kaapissa. Ruokahuollossa noudatetaan ruokahuollon omavalvontasuunnitelman ohjeistuksia. Lisäksi yleisessä keittiössä on jääkaapit, joissa säilytetään nuorille tarkoitettuja välipaloja, jotka ovat saatavilla vuorokaudenajasta riippumatta.

Mikäli lasten perheenjäsenet tai ystävät yöpyvät yksikössä, voivat he nukkua kaksiossa, joka sijaitsee rakennuksessa F.

Kiinteistöä ja tonttia hoitaa kiinteistöhuoltoyhtiö. Yksikössä käy viikoittain ulkopuolinen siivousfirma huolehtimassa siivouksesta. Ylläpitosiivousta toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Yksikköön on laadittu kemikaaliluettelo.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan yksikössämme hälytys- ja kutsulaitteilla sekä valvontakameralla. Lääkehuoneeseen on pääsy vain lääkeshoidosta vastaavilla työntekijöillä. Lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Lääkehuoneessa säilytetään erillisissä lukollisissa kaapeissa kaikki muut lääkkeet paitsi viikkodoseetit ja lasten tarvittaessa käytössä olevat lääkkeet. Näihin kaappeihin on avaimet ainoastaan lääkehoidosta vastaavilla työntekijöillä.

Lääkehuoneen kameran käyttötarkoitus on henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen sekä lääkehoidon turvallisuuden valvonta.

Kameravalvonnan oikeusperusta: Oikeutettu etu (GDPR 6 art. 1 f-kohta) turvallisuuden varmistamiseksi. Kameravalvonnasta on laadittu rekisteriseloste, joka on saatavilla yksikön toimistosta.

Tallenteiden säilytysaika: 30 vrk

Pääsynhallinta: Tallenteiden katseluoikeus on rajattu yksikönjohtajalle. Katselusta pidetään lokia. Kameravalvonnasta informoidaan asiakkaita, läheisiä ja henkilöstöä opastekyltein sekä perehdytyksen yhteydessä.

Ajan lukko Oy huolehtii lukkojen toimivuudesta, Securitas vastaa kameravalvonnasta ja tekevät tarvittavat toimenpiteet vikatilanteissa. Huoltoviive vikatilanteissa ei pääse syntymään liian pitkäksi Ajan lukko Oy:n ja Securitaksen päivystyksen vuoksi.

Asuinyksikössä on vartijan hälyttämiseen tarkoitettut turvanapit. Turvanapit kulkevat ohjaajien mukana koko vuoron ajan. Turvanappia painamalla lähtee välittömästi hälytys Securitas turvapalveluun sekä asuinyksikön puhelimeen tekstiviestitse.

Ohjaajillamme on käytössä radiopuhelimet, joiden avulla pystytään olemaan yhteydessä toisiinsa vuorossa oleviin ohjaajiin akuutissa vaaratilanteessa. Radiopuhelimet ovat jokaisella vuorossa olevalla ohjaajalla mukana.

Yksikön turvallisuuspäällikkönä toimii yksikön johtaja:

Sanna Suominen

p.0408086867

sanna.suominen2@familiar.fi

Kulunvalvonnasta ja lukkojen toimivuudesta vastaa: Ajan lukko Oy

Vartiointiliike Securitas turvapalvelu:

247 Securitas Turvapalvelu

P.0204912600 halytyskeskus@securitas.fi

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

Yksikössämme on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- Verenpainemittari (2kpl) Omrom M3, automatic upper arm blood pressure monitor.
- Kuumemittari (2kpl) Digital thermometer flexible tip
- Alkometri (1kpl) Dräger
- Huumausaineseula C16-11-S

Lääkehoidon vastaava vastaa laitteiden säännönmukaisesta huollosta (mm. kalibroinnit). Lääkinnällisten laitteiden turvallisuuden varmistamisessa keskeinen väline on vaaratilanneilmoitusmenettely. Tarkoituksena on, että laitteen valmistaja ja lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvovana viranomaisena saavat tiedon laitteeseen liittyvästä odottamattomasta tapahtumasta. Vaaratilanneilmoituksen tekeminen edellyttää kahta yhtä aikaa tapahtuvaa asiaa: henkilön terveyden vaarantumista ja lääkinällisen 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 selkeään imperfektin käyttöön sekä passiivin välttämistä.

Kun kirjauksissa arvioidaan jotakin, selkeästi kerrotaan, että "ohjaaja Meikäläisen arvion/ havainnon mukaan J 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 vastuuhjaaja kirjaa Nappulaan päivän asiat lapsen osalta ja kalenteroi mahdollisia tulevia tapahtumia.

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

Tietosuoja ja tietoturvallisuuden ohjausryhmä seuraa tietoturvan kokonaistilannetta ja merkittäviä poikkeamia sekä varmistaa vaatimustenmukaisuuden toteutumisen jatekee näihin liittyvät päätökset. Ohjausryhmä valmistelee Mehiläisen ylimmän johdon hyväksymän tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikan, johon on kuvattu tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät roolit ja vastuut sekä tavoitteet, että raamit tietoturvallisuuden hallinnalle ja toteuttamiselle. Mikäli tietojärjestelmässä havaitaan poikkeama, raportoidaan se heti Mehiläisen Nappula –vastaavalle henkilölle Jaila Tuoviselle, joka hoitaa ilmoittamisen eteenpäin tietojärjestelmän tuottajalle.

Mikäli yksikössä havaitaan tietoturvaloukkaus toimitaan alla olevan ohjeistuksen mukaisesti:

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta täytyy ilmoittaa valvontaviranomaiselle ja hyvinvointialueelle, jos loukkauksesta voi aiheutua riski luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutetun toimisto. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheutonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta. Tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen tietosuojavaltuutetun toimistolle Tietosuojavaltuutetun toimiston Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta -lomake toimii Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin Turvalomake-palvelussa. Lomake täytetään ja lähetetään suojatusti tietosuojavaltuutetun toimistoon. Asiakkaita koskevista tietoturvaloukkauksista on ilmoitettava myös rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. <https://tietosuoja.fi/tietoturvaloukkaukset>

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Valmiussuunnitelmassa on kuvattu, miten toimimme, mikäli laitteissa tai ohjelmistoissa havaitaan jotain vikaa tai huoltoviivettä.

Viimeisin palotarkastus ollut 2.2.2026 ja terveystarkastus 4.9.2025

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelman on laatinut lääkehoidon vastaava ohjaaja terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö;
sairaanhoitaja Vera Ahonen, vera.ahonen@familiar.fi
Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 28.8.2025

Lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa yksikkömme henkilöstön perehdyttämistä. Päivitämme yksikössä suunnitelman vähintään vuosittain.

Toteutamme lasten lääkehoitoa yksilöllisesti yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon toteutumiseen osallistuu yksikön kasvat- ja hoitohenkilökunta. Lääkehoidon päävastuu on lääkeshoidosta vastaavalla sairaanhoitajalla, Vera Ahosella.

Yksikönjohtaja Sanna Suominen kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksikössämme.

Nuorten viikkodoseetit jaetaan yksikössämme kahden viikon välein. Kotijaksolle doseetit jaetaan tarvittaessa kotijaksojen mukaan.

Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata lääkehoidon turvallista toteutumista yksikössä, sisältäen nuorten säännöllisen lääkityksen toteutumisen, lasten kokonaisvaltaisen terveydentilan seuraaminen ja tiedottamisen lääkeshoidosta vastaaville. Teemme tiivistä yhteistyötä apteekin sekä lasten hoitavien tahojen kanssa.

Lääkehoidon poikkeamat käsitellään yhteisissä henkilöstöpäivissä kuukausittain.

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Terveyden- ja sairaanhoito:

Järjestämme lasten terveyden- ja sairaanhoidon lapsille pääosin julkisen sektorin palveluiden kautta. Tämä koskee sekä hammashoitoa että kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa. Erikoissairanhoidon palveluissa käytämme joko lapsen olemassa olevia hoitokontakteja tai pyrimme järjestämään hänelle uuden hoitokontaktin yksikön toimialueelta.

Lastensuojelulaki (LSL 417/2007) 51 § edellyttää sijaishuoltoon sijoitettavan lapsen terveydentilan tarkistamista, mikäli sitä ei ole tehty lapsen lähettäneessä kunnassa.

Lapsen saapuessa yksikköömme, terveystarkastus hoidetaan pääsääntöisesti käyttäen paikallisia hyvinvointialueen palveluita. Yksikössämme on toimintaohjeet sisäiseen ja ulkoiseen uhkaan liittyen, jossa on myös ohjeet, jos meillä sijoitetulle lapselle sattuisi kuolemantapaus.

Sijoitukseen tullessa terveystarkastukset toteutetaan esimerkiksi Ylöjärven sosiaali- ja terveysasemalla ja sijoituksen aikana kouluterveystarkastuksina samoin kuin hammashoidon määräaikaistarkastukset. Kiireetöntä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa vastuu on pääsääntöisesti omaohjaajalla ja yksikkömme terveydenhuollon koulutuksen saanneilla. Kiireellisissä tilanteissa vastuu on vuorossa olevilla työntekijöillä. Kirjaamme lapsen tiedot reseptien ja hoito-ohjeiden osalta Nappula asiakastietojärjestelmään.

Lapsen, jolla on pitkäaikaissairaus, terveyttä edistetään ja seurataan yleisten terveyssuositusten sekä yksiköllisesti laadittujen hoitosuunnitelmien mukaisesti. Teemme yhteistyötä hoitokontaktien kanssa. Arjessa terveyden edistäminen ja

seuranta näkyy yksilöllisesti eri osa-alueilla liittyen muun muassa ravitsemukseen, liikuntaan, hygieniaan, sosiaalisiin suhteisiin, mielenterveyteen, somatiikkaan ja seksuaaliterveyteen. Terveyttä edistetään ja ylläpidetään osallistavalla sekä omatoimisuuteen tukevalla työotteella.

Lapsi, jolla on psykiatrisen hoidon tarvetta voi saada apua joko Ylöjärven sosiaali- ja terveysasemalta, Ylöjärven nuorten miepä-tiimin kautta tai erikoissairaanhoidosta Taysin lapsi – tai nuorisopsykiatrialta. Yksiköstämme tehdään edellä mainittujen tahojen kanssa yhteistyötä.

Infektioiden torjunta:

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatamme Mehiläinen konsernin ohjeistuksia. Yksikössämme on laadittu siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Työntekijämme vastaavat yleisistä pyykeistä.

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla ohjaajillamme on hygieniapassi. Pyydämme hygieniapassin työntekijöiltä heidän tullessaan töihin. Mikäli ruoanvalmistukseen osallistuu, tulee hygieniapassi suorittaa. Hygieniavastuuhenkilöinä toimivat siivoushuollosta vastaava Nina Hirvonen ja ruokahuollosta vastaava Janica Karti

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniakoordinaattoria.

Hygieniakoordinaattorin nimi ja yhteystiedot:

Ninamari Pitko p. 040 6674661 ninamari.pitko@mehilainen.fi

Hygieniakäytännöt:

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu osana hoitoon ja kasvatukseen. Opastamme ja valvomme, että lapsi oppii huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan riittävästi, tuemme esimerkiksi lasta hampaiden pesuun, suihkussa käymiseen ja käsien pesuun.

Hammashoito:

Alle 18-vuotiaille tulee automaattisesti kutsu hammastarkastukseen hyvinvointialueelta Ylöjärven alueelle. Mikäli lapselle tulee akuuttia hammasvaivaa, varataan aika Pirkanmaan hyvinvointialueen Ylöjärven alueen suun terveydenhuollon ja ajanvarauksen neuvonnan kautta. Puhelinnumero on 033845275.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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 selkeään imperfektin käyttöön sekä passiivin välttämistä. Kun kirjauksissa arvioidaan jotakin, niin selkeästi kerrotaan, että "ohjaaja Meikäläinen arvion, havainnon mukaan J 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 meillä vuoron loppuksi Nappulaan päivän asiat ja kalanteroi tapahtumia. Työnjakolomaketta säilytetään lukitusssa toimistossa pöytälaatikossa.

Yksikössämme myös jokainen työntekijä käy Familiarin oman perehdytysohjelman ja suorittaa Mehiläisen tietoturvakoulutuksen. Esihenkilömme huolehtivat ja valvovat perehdytysohjelman ja tietoturvakoulutuksen läpikäyntiä. Asuinyksiköissämme noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomais määräyksiä.

Yksikössä noudatetaan Mehiläinen konsernin tietoturvasuunnitelmaa. Tämä tietoturvasuunnitelma on laadittu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27§ huomioiden.

Asiakkuuden päätyttyä lapsen kirjaukset toimitetaan sähköisesti sosiaalityöntekijälle Nappula-järjestelmästä ja poistetaan sen jälkeen lapsi Nappulan henkilörekisteristä.

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

Mehiläisen tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:
Kim Klementti, kim.klementti@mehilainen.fi

Yksikössä on salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään lapsilta ja huoltajilta 2 kertaa vuodessa. Lisäksi sosiaalityöntekijöiltä pyritään saamaan palaute asiakassuunnitelmien yhteydessä sekä kerran vuodessa laajemmalla kyselyllä. Saatu palaute käsitellään ja lasten palautteesta kirjataan kehittämissuunnitelma. Eri kanavien kautta saatua palautteen hyödyntämistä on kuvattu edellä useammassa kohtaa. Palaute on ymmärrettävä moninaiseksi kokonaisuudeksi eli sitä saadaan kyselyiden, keskusteluiden ja tarkastusten kautta. Yksikön esihenkilöt ja tiimi muodostavat palautteesta tarpeellisen tiedon ja kehittävät toimintaa sen pohjalta.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnasta vastaa yksikön vastuuhenkilö Sanna Suominen.

Toimintamme tueksi, olemme myös jakaneet vastuualueita olennaisille kokonaisuuksille, kuten lääkehoidon toteuttamiselle sekä turvallisuusasioista huolehtimiselle. Lääkehoidon vastaavana meillä toimii Vera Ahonen. Turvallisuusvastaavanamme toimii Jan Sandgren.

Myös koko muu henkilöstömme on vahvasti osallisina riskienhallintaan liittyvissä asioissa. Mikäli meille tulee uusi työntekijä, on hänen tärkeää saada riittävä tieto, millaisia riskejä toimintaamme liittyy ja miten riskejä voidaan hallita kunkin työntekijän vastuullisilla toimintatavoilla.

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Vuosittain tehtävän riskiarvion osa-alueita ovat kuljetukset ja liikenne, tietoturva, työturvallisuus, henkilöstö, ravintohuolto ja siisteys, turvallisuus, asiakkaat, kiinteistö, toimitilat ja kalusto, lääkehoito, kilpailutukset/kunta-asiakkaat ja viranomaisvalvonta. Näihin osa-alueisiin liittyen yksikössämme on tunnistettu useita riskejä. Kun olemme tunnistaneet riskit, on niitä helpompi myös ehkäistä. Samoin tunnistamisen kautta, voimme laatia erilaiset ohjeistukset ja suunnitelmat esimerkiksi lääkehoidon turvallisuutta ja yleistä turvallisuutta koskien, joiden kautta riskien määrä on minimoitu.

Yksikössämme tehdään vuosittain riskien arviointi ja tunnistaminen Laatuporttiin yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Tunnistetuimmat riskit vuonna 2026 olivat:

Asiakastyön riskit; asiakkaan menehtyminen, luvattomat poissaolot, asiakkaan aggressiivinen käytös, asiakkaan päihteidenkäyttö.

Henkilöstön pysyvyys ja työn kuormittavuus.

Lisäksi esihenkilötiimi sekä vastuuhenkilöt tekevät vuosittain toiminnan riskien arvioinnin, mikä käydään läpi henkilöstön kanssa.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

- Asiakkaan tapaturma
- Henkilöstön tapaturma
- Lääkehoidon poikkeama
- Omavalvontasuunnitelman mukainen epäkohtailmoitus
- Palaute
- Psykososiaalinen kuormitus
- Ruokahuollon poikkeama
- Tietoturvapoikkeama
- Väkivalta-, uhka- tai muu vaaratilanne
- Ympäristöpoikkeama
- Omavalvontahavainto

Työntekijämme kirjaavat toiminnassa tapahtuneet poikkeamat toiminnanohjausjärjestelmä Faminettiin. Ilmoitus tehdään, mikäli omassa toiminnassamme tapahtuu jotain normaalista poikkeavaa. Poikkeama kirjataan Faminettiin, jossa poikkeaman taso arvioidaan riskimatriisin perusteella poikkeamaa tehdessä, kirjataan ennaltaehkäisevät toimet sekä miten jatkossa tilanteissa toimitaan. Lisäksi yksikönjohtaja tarkastaa poikkeamat vähintään kerran kuukaudessa ja huomioi ne omavalvonnan kuukausiseurannassa. Asiakkaan toiminnasta johtuvat poikkeamat kirjataan Faminetin lisäksi asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

Poikkeuksena edellisestä ovat kuitenkin väkivalta - ja uhkatilanteet, jotka ovat asiakkaan toimintaan liittyviä ja muihin (esim. henkilöstö tai toiset asiakkaat) kohdistuvia. Näiden poikkeamien kirjaukset ovat osa työsuojelua.

Yksikönjohtaja kirjaa poikkeamien kohdalle, miten niiden jälkikäsittely tehdään.

Poikkeamat käsitellään kerran kuussa olevissa yksikön henkilöstöpalavereissa, joista tehdään kirjallinen muistio. Yksikön henkilöstöpalaverien muistiot tallennetaan Faminettiin. Henkilöstöpalavereissa henkilökunnan kanssa pohditaan poikkeamien syitä ja siihen johtaneita seikkoja. Havaintojen perusteella tulleiden parannusehdotusten pohjalta toimintaa muutetaan niin, että samankaltaisen poikkeamien määrä vähenee.

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

Tarkempi kuvaus epäkohtailmoitusprosessista:

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

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

Epäkohtailmoituksen tekeminen Faminetissa:

Yksikön omilla sivuilla täytetään poikkeamalomake. Lomakkeesta valitaan, koskeeko ilmoitus

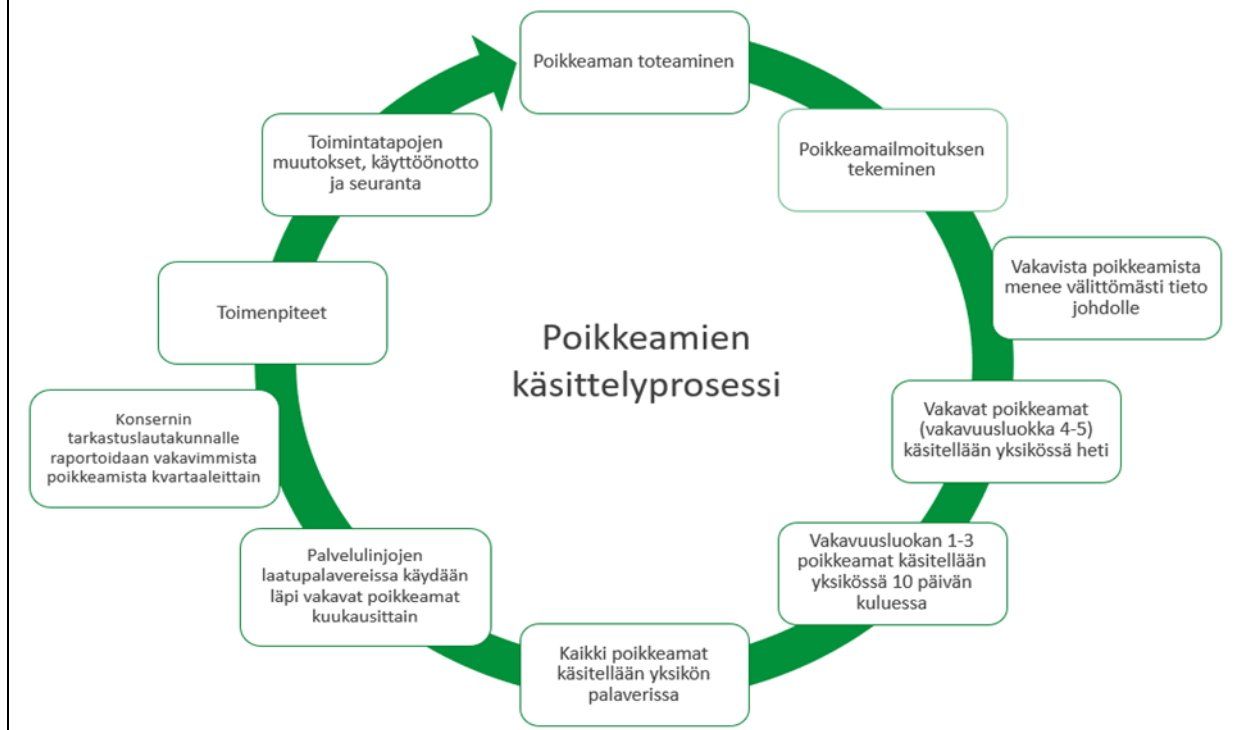
- a) asukkaan kohtelua
- b) osallisuutta tai palvelun aikarajoja
- c) palvelutarvetta ja/tai palvelusuunnitelmaa
- d) pakotteiden/ rajoitteiden käyttöä.

Lomake lähtee esihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

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



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Osaamisen varmistaminen

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

Hoito- ja kasvatus / yksikködokumentit:

- Omavalvontasuunnitelma
- Yksikön toimilupa
- Yksikön ympäristösuunnitelma
- Yksikön toimintasuunnitelma
- Yksikön toimintaohjeet
- Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- Ohje luvattoman poistumisen varalle
- Hoidon teoreettinen viitekehys

- Hoito-, kasvat- ja kuntoutusprosessin kuvaus
- Sijoittamissuunnitelma
- Asiakaskysely ja siitä pohjattu kehittämissuunnitelma

Lääkehoito:

- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Kooste lääkeluvallisista työntekijöistä

Rajoitustoimenpiteet:

- Rajoitustoimenpiteiden yksikkökohtaiset ohjeet
- Rajoitustoimenpiteiden delegointilistat
- Rajoitustoimenpiteiden mallipohjat

Turvallisuuskirjoitukset:

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

Henkilöstöasiat:

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

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Luettelo alihankkijoista

- Mari Uusitalo on toiminut työnohjaajana vuodesta 2025
- KJ-kiinteistöhuolto toimii kiinteistöhuoltoyhtiönämme
- KJ-kiinteistöhuollolta tulee myös siivouspalvelut. Yksikössä käy siivooja kerran viikossa, joka tekee suuremman viikkosiivouksen yleisiin tiloihin.

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. Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yksikönjohtaja Sanna Suominen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta säädetään 1.1.2024 voimaan tullessa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (27 §). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvonta-suunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Soppeenharjussa yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja ovat laatineet omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työryhmän kanssa ja päivittämiseen osallistetaan koko työryhmä.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma uudistetaan kerran vuodessa ja päivitetään kerran vuodessa yhdessä lasten kanssa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan ja suunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, kun muutoksia tulee, mutta vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman seurannasta.

Yksikkömme omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikkökohtaisilla Internet-sivuillamme. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kummassakin asuinyksikössä.

Olemme päivittäneet hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tammikuussa 2026 yhdessä lasten kanssa.

Omavalvonnan seurantahavainnot julkaisemme kvartaaleittain yksikön nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Ylöjärvi 5.8.2026

Allekirjoitus: 

5 LIITE 1, sosiaaliasiavastaavat

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hän toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raporttoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Hyvinvointialueet ja niihin kuuluvat kunnat:

- Etelä-Karjalan hyvinvointialue muodostuu Imatran, Lappeenrannan, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren kunnista.
 - Heli Tiusanen, potilas- ja sosiaaliasiavastaava, puh. 044 748 5306
 - Taija Kuokkanen, potilas ja sosiaaliasiavastaava, puh. 050 555 8553
 - Ei erillistä puhelinaikaa.
 - Sähköpostiosoite on muotoa sosiaali.potilasasiamies@socom.fi
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Alajärven, Alavuden, Evijärven, Ilmajoen, Isojoen, Isonkyrön, Karijoen, Kauhajoen, Kauhavan, Kuortaneen, Kurikan, Lappajärven, Lapuan, Seinäjoen, Soinin, Teuvan, Vimpelin ja Ähtärin kunnista.
 - 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.
 - Miia Brunou, Sosiaali- ja potilasasiamies, Etelä-Savon hyvinvointialue puh:044 3512 818
 - Anna-Liisa Valkama, puh. 044 351 2818
 - Heli Korhonen, puh. 044 351 2818
 - Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon kunnista.
 - Anette Karlsson, puh. 040 5142535, anette.karlsson@itauusimaa.fi
- Kainuun hyvinvointialue muodostuu Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kunnista.
 - Tiina Komulainen, puh. 044 797 0548 ma-ti ja to klo 8-11
 - Puolangan kunnan alueella: Maija-Kaisa Sointula, Merikratos Oy Puhelinneuvonta 050 341 5244 ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13
sosiaaliasiamies@merikratos.fi
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Forssan, Hattulan, Hausjärven, Humppilan, Hämeenlinnan, Janakkalan, Jokioisten, Lopen, Riihimäen, Tammelan ja Ypäjän kunnista.
 - Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu puh. +358 36293210
 - Numeroon ei voi soittaa eikä laittaa multimediatekstejä puh. +358 4573976397
 - Takaisinsoittopalvelu Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu Halsuan, Kannuksen, Kaustisen, Kokkolan, Lestijärven, Perhon, Toholammin ja Vetelin kunnista.
 - Anne-Mari Furu, puh. +358 44 723 2309

- Keski-Suomen hyvinvointialue muodostuu Hankasalmen, Joutsan, Jyväskylän, Jämsän, Kannonkosken, Karstulan, Keuruun, Kinnulan, Kivijärven, Konneveden, Kyyjärven, Laukaan, Luhangan, Multian, Muuramen, Petäjäveden, Pihtiputaan, Saarijärven, Toivakan, Uuraisten, Viitasaaren ja Äänekosken kunnista.
 - Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, puh. 044 265 1080 puhelinaika: ma–to klo 9–11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Sähköpostiosoite: eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Hyvinkään, Järvenpään, Nurmijärven, Mäntsälän, Tuusulan ja Pornaisten kunnista.
 - Susanna Honkala, p. 040 807 4756, maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00, torstaisin klo 9.00–15.00
- Kymenlaakson hyvinvointialue muodostuu Haminan, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kunnista.
 - Pirkko Haikara, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puh. 040 728 7313, Puhelinaika ma-to.
- Lapin hyvinvointialue muodostuu Enontekiön, Inarin, Kemin, Kemijärven, Keminmaan, Kittilän, Kolarin, Muonion, Pelkosenniemen, Pellon, Posion, Ranuan, Rovaniemen, Sallan, Savukosken, Simon, Sodankylän, Tervolan, Tornion, Utsjoen ja Ylitornion kunnista.
 - sosiaaliasiavastaava@lapha.fi
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue muodostuu Espoon, Hangan, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin kunnista.
 - Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.
 - sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
 - Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
- Pirkanmaan hyvinvointialue muodostuu Akaan, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Kihniön, Kuhmoisten, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden,

Parkanon, Pirkkalan, Punkalaitumen, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan, Tampereen, Urjalan, Valkeakosken, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kunnista.

- 040 504 5249 Sosiaaliasiavastaava
 - Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika ma-to klo 9–11
 - Lähetä sähköpostia: Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: 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 (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, Nurmeksen, Outokummun, Polvijärven, Rääkkylän ja Tohmajärven kunnista.
 - Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
 - Ma klo 8.30–11.30 ja ti-to klo 9–11
 - Hanna Mäkijärvi Puh. 013 330 8265
 - Kati Saurula Puh. 013 330 8268, [sosiaaliapotilasasiavastaavat\(at\)siunsote.fi](mailto:sosiaaliapotilasasiavastaavat(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 ja Ke 8-16
 - Puhelinaika ma-ke klo: 9-11
 - Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kärsämäen, Nivalan, Oulaisten, Pyhännän, Pyhäjärven, Reisjärven, Sievin, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.
-
- Pohjois-Savon hyvinvointialue muodostuu Iisalmen, Joroisten, Kaavin, Keiteleen, Kiuruveden, Kuopion, Lapinlahden, Leppävirran, Pielaveden, Rautalammin, Rautavaaran, Siilinjärven, Sonkajärven, Suonenjoen, Tervon, Tuusniemen, Varkauden, Vesannon ja Vieremän kunnista.
 - Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen
 - Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi
 - Puhelinaika arkisin kello 9-11.30, puh. 044 718 3308
 - Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen
 - Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsinä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä
 - Puhelinaika arkisin kello 9-11.30, puh. 040 860 8206
-
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue muodostuu Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Iitin, Kärkölän, Lahden, Orimattilan, Padasjoen ja Sysmän kunnista.
 - asiavastaavat@paijatha.fi.
 - Puhelimitse sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa numerosta 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin kello 9-12 ja keskiviikkoisin kello 9-15.

- Satakunnan hyvinvointialue muodostuu Euran, Eurajoen, Harjavallan, Huittisten, Jämijärven, Kankaanpään, Karvian, Kokemäen, Merikarvian, Nakkilan, Pomarkun, Porin, Rauman, Siikaisten, Säskylän ja Ulvilan kunnista.
 - Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen
 - Puhelin: 044 707 9132
 - Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): jari.makinen@sata.fi.
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue muodostuu Vantaan ja Keravan kaupungeista.
 - Miikkael Liukkonen, Puh. 0941910230, Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi
 - Clarissa Kinnunen, Puh. 040 775 5720, Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi
 - Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa: Arkisin maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00. Arkisin keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00
 - Soittoaikojen ulkopuolella voit jättää soittopyynnön tai olla yhteydessä sähköpostitse: sosiaaliasiavastaava@vakehyva.fi tai potilasasiavastaava@vakehyva.fi
 - Sosiaali- ja potilasasiavastaavien henkilökohtaiset sähköpostit: etunimi.sukunimi@vakehyva.fi
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue muodostuu Auran, Kaarinan, Kemiönsaaren, Koski Tl:n, Kustavin, Laitilan, Liedon, Loimaan, Marttilan, Maskun, Mynämäen, Naantalin, 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
 - Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

- Helsingin kaupunki ei muodosta hyvinvointialueita, vaan huolehtii alueellaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä.
 - Helsinki
 - Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta
 - Avoinna ma-to 09-11
 - +358 9 310 43355