



# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

## Pohjanmaan hyvinvointialue

|   |  |
|---|--|
| <b>Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi</b>   | Pohjanmaan hyvinvointialue<br>Lasten ja perheiden palvelut<br>Lapsiperheiden kotipalvelu |
| <b>Hyväksyjä (nimi, nimike)</b><br><b>Allekirjoitus</b>   | <b>Carola Lindén, lapsi- ja perhepalveluiden päällikkö</b>                               |
| <b>Hyväksymisajankohta</b>  | <b>30.4.2023</b>   |
| <b>Versionumero ja pvm</b><br><b>Aiempien versioiden päiväykset</b><br><b>(aiempia versiota tulee säilyttää</b><br><b>seitsemän vuotta)</b> | <b>2.0</b><br><b>22.9.2022</b>   |



Oma- ja palvelusuunnitelma on  
julkisesti nähtävänä

Kotisivulla ja yksiköiden ilmoitustauluilla

## SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO.....   | 4  |
| 2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU .....   | 4  |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....                               | 5  |
| 3.1 Toiminta-ajatus .....   | 5  |
| 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....  | 6  |
| 4 RISKIENHALLINTA.....  | 6  |
| 4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa .....              | 7  |
| 4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....  | 7  |
| 4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi .....                      | 8  |
| 4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen.....                 | 8  |
| 4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....   | 9  |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....  | 10 |
| 5.1 Palvelutarpeen arviointi .....  | 10 |
| 5.2 Omatyöntekijä.....  | 11 |
| 5.3 Asiakassuunnitelma.....   | 11 |
| 5.4 Toteuttamissuunnitelma .....  | 11 |
| 5.5 Asiakastyön kirjaaminen .....   | 12 |
| 5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun .....             | 12 |
| 5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus .....                   | 13 |
| 5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen ..... | 14 |
| 5.9 Monialainen yhteistyö.....  | 15 |
| 5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki.....                          | 15 |
| 6 HENKILÖSTÖ .....  | 16 |
| 6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus .....                                   | 16 |
| 6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työluva .....                            | 17 |
| 6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....                                | 17 |
| 7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN .....                                  | 18 |
| 7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen .....                  | 18 |
| 7.2 Terveystyön- ja sairaanhoito.....   | 19 |
| 7.3 Lääkehoidon toteuttaminen .....   | 19 |
| 7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa.....                     | 20 |
| 7.5 Ateriat ja sopiva ruoka .....   | 21 |
| 7.6 Yksikön toimitilat.....   | 21 |



|   |    |
|---|----|
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....   | 21 |
| 8.1 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....                                   | 21 |
| 8.2 Lääkinnälliset laitteet .....   | 22 |
| 8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut .....  | 22 |
| 8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma.....                               | 23 |
| 8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma ..... | 24 |
| 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ,PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA .....         | 25 |
| 10 LIITTEET.....  | 27 |

## 1 JOHDANTO

Sosiaalihuollossa omavalvontasuunnitelma tehdään sosiaalihuoltolain 47 § (1301/2014) pohjalta: *Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seuranta varten. Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palveluja on kehitettävä henkilöstön riittävyyden seurannan ja palautteen perusteella.*

Erityslainsäädäntö tukee myös omavalvontasuunnitelman laatimiseen, esim. vanhuspalvelulaki (980/2018, 23 §), sekä Valviran omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta koskeva määräys (1/2014).

Tämä suunnitelmapohja toimii mallina sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmien laatimisessa.

## 2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU

**Palvelutuottaja:** Pohjanmaan hyvinvointialue

**Y-tunnus:** 3221324-6

**Kunta:** Hietalahdenkatu 2-4, 65100 Vaasa

### **Yksikkö/ palvelukokonaisuus**

Nimi: Lapsiperheiden kotipalvelu

Osoite: Vöyrinkatu 46/Pitkänlahdenkatu 31-33 65100 Vaasa, Choraeksuksenkatu 5, 68600 Pietarsaari sekä toimintapisteet Luodossa, Uudessakaarlepyyssä ja Pedersöressä

Puhelin: 040 4836487

Kaupunki/kunta: Vaasa/Pietarsaarensu

### **Palvelumuoto: Toiminta-alue, palvelumuoto ja sen laajuus**

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Lapsi- ja perhepalvelut

Palvelumuoto (avopalvelu, asumisyksikkö ym.): sosiaalihuoltolain mukainen ennaltaehkäisevä palvelu

Toiminnan laajuus (asiakas-/ asiakaspaikkamäärä): \_\_\_\_\_

### **Yksikön/ palvelukokonaisuuden vastuhenkilö**

Nimi, titteli/ koulutus: Carola Lindén, lapsi- ja perhepalveluiden päällikkö

Puhelin: 044 7219004 S-posti: carola.linden@ovph.fi

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat**

Ostettu palvelu

Palvelutuottaja

X

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 41 §) mukaan hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

Otteita järjestämislaista:

*Hyvinvointialueen velvollisuudesta ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, oikeudesta saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset sekä oikeudesta tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita... Jos ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava... pyydyttävä selvitystä... vaadittava niiden korjaamista... Jollei epäkohtia tai puutteita korjata hyvinvointialue on ryhdyttävä toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi...sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi.*

Ensisijaisesti henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelun avulla sekä jatkuvalla arvioinnilla asiakkaiden palvelujen tarpeesta. Tarvittaessa palveluja, joita ei itse kyetä resurssien vuoksi tuottamaan, hankitaan sosiaalityöntekijän päätöksellä ulkopuolisilta palveluntuottajilta.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### 3.1 Toiminta-ajatus

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), sekä erityislakeina lastensuojelu- (2007/417) ja vammaispalvelulaki (1987/380) sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519), mielenterveys- (1990/1116) ja päihdehuoltolaki (1986/41) ja vanhuspalvelulaki (2012/980).

Yksikkö tuottaa sosiaalihuoltolain mukaista kotipalvelua lapsiperheille. Lapsiperheiden kotipalvelu on kotiin annettavaa palvelua, joka on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen ja tukeminen, ei puolesta tekeminen.

Kotipalvelua annetaan toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen perusteella. Palvelua myönnetään sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisena avopalveluna. Tällöin asiakkaan tilanteen ja palvelun tarpeen on aina arvioinut laillistettu ammattihenkilö (sosionomi/sosiaalityöntekijä) ennen palvelun aloittamista. Palvelu perustuu ammatilliseen tavoitteelliseen toimintaan, jonka pohjana on asiakkaan ja laillistetun ammattihenkilön laatima asiakassuunnitelma.

Asiakas voi tilata palvelua myös itse suoraan kotipalveluohjaajalta, jolloin tämä arvioi asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaan etu tulee ottaa aina ensisijaisena huomioon kaikissa palvelun vaiheissa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Yksikön arvot pohjautuvat lapsi- ja perhe/lapsi ja perhesosiaalityön palveluiden arvoihin: kunnioittaminen ja yhteistyö, Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja lapsen oikeudet, voimavarakeskeisyys ja ammatillisuus. Työskentelyssä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta aina silloin, kun se on asetettujen toimintatavoitteiden puitteissa mahdollista. Silloinkin, kun asiakkaan oma käytös tai toiminta ei ole kaikilta osin hyväksyttävää, hänet nähdään ja tunnustetaan arvokkaana ihmisenä, jolla on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Toiminta pohjautuu osallisuutta kunnioittavaa ja oikeudenmukaiseen kohteluun.

Toimintaperiaatteiden lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen siten, että kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet samalla, kun asiakasta tuetaan ja ohjataan itsenäiseen selviytymiseen. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakkaan ja hänen yhteisönsä toimintakykyä, hyvinvointia, turvallisuutta sekä osallisuutta. Toiminta pohjautuu avoimeen ja luottamukselliseen työskentelyotteeseen, tiedostaen vaitiolovelvollisuuden rajat sekä asiakirjadokumentoinnin edellyttämät toimet.

## 4 RISKIENHALLINTA

### Riskienhallintaprosessi on yksikön/ palvelukokonaisuuden hallitseminen omavalvonnan kautta

Mitkä ovat organisaation ja yksikön riskienhallintaa tukevat ohjeet ja suunnitelmat?

Pohjanmaan hyvinvointialueen:

- Hyvinvointistrategia tavoitteella turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua

- Omavalvontaohjelma 12/2022

- Laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2022/2023

- Tietoturvan omavalvontasuunnitelma 2023 (tulossa)

#### 4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Koko henkilöstö käy turvallisuuskoulutuksissa, esihenkilö pitää kirjaa siitä. Henkilöstöllä on käytössä hälytyslaitteet. Jos perheessä on jonkinlaista uhkaa tai vaaraa, menee perheeseen kaksi työntekijää.

Pyrimme luomaan myönteisen ilmapiirin tiimeissä, missä käsittelemme esimerkiksi epäkohtia. Pyrimme oppimaan virheistä ja hyvistä käytänteistä.

Omavalvonta suunnitelma tehdään ja päivitetään henkilöstön kanssa yhdessä läpi sekä se löytyy työpisteiden ilmoitustaululta.

Käymme koko henkilökunnan kanssa läpi riskienarviointin ja omavalvontasuunnitelman päivittämisen sekä mietimme yhdessä esille nousseita turvallisuusasioita.

#### 4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhe-toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yksikön/palvelukokonaisuuksien riskejä tulee tarkastella kattavasti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä mm. asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelutuotantoon, työtiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen.

Päivittäisessä yhteydenpidossa sekä kuukausittaisissa palavereissa työntekijät raportoivat havaitsemistaan epäkohdista, pohdintaa aiheuttaneista tilanteista tai tulevaisuuteen liittyvistä huolenaiheista. Toimintaa ja siinä vaikuttavia pelisääntöjä käydään läpi koko henkilökunnan yhteisissä palavereissa ja kehittämispäivissä sekä pyritään kehittämään toimintaa.

Koulutusta pyritään järjestämään havaittujen epäkohtien pohjalta. Esimerkiksi turvallisuuteen, kirjaamiseen tai tietotekniikkaan liittyvät koulutukset antavat koko henkilökunnalle mahdollisuuden saada samanaikaisesti päivitettyä tietoa ajankohtaisista asioista.

Henkilökunnalla on käytössä HaiPro-ohjelma, jonka kautta heidän tulee ilmoittaa kaikki ”läheltä piti” ja toteutuneet tapaturmat ja uhkatilanteet. Henkilökunta on saanut koulusta

**Haipro:n käytöstä. Ilmoitusten pohjalta esimiesten tulee tehdä toimenpiteitä uusien tilanteiden ehkäisemiseksi.**

**Toimintayksikön/ palvelukokonaisuuden keskeisimmät riskit ja miten varaudutaan niihin.**

| Riski   | Miten varaudutaan  |
|---|--|
| <b>Esimerkiksi: Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin.</b>              | <b>Esimerkiksi: Henkilöstö kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun he eivät käytä sitä.</b> |
| Talvi aikaan liukastumiset erilaisissa toimintaympäristöissä -> asiakkaan pihapiirit. | Kaikille ostettu nastakengät.  |
| Pienet haavat/ruhjeet kotikäyntien aikana.  | Jokaiselle ostettu oma pieni ensiapulaukku.  |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.   | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.  |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.   | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.  |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.   | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.  |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.   | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.  |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.   | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.  |

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

### 4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi

Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamiin käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista tiedotetaan korvausten hakemisesta.

Raportointijärjestelmiä, jotka ovat käytössä Pohjanmaan hyvinvointialueella:

- [HaipPro](#), läheltä-piti ja vaaratapahtuminen raportointiin
- [Spro](#), sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoittaminen

**HaiPro-ohjelman avulla tai työtapaturman sattuessa tehtävän vakuutusilmoituksen avulla dokumentoidaan tapahtuma. Aiheeseen liittyvä keskustelu ja läpikäynti suoritetaan joko kirjaamisvaiheessa tai välittömästi asian tullessa esiin. Myös työterveyden ja luottamusmies-toimintojen avulla voidaan keskustella ja sopia asioita kolmikantaisesti. Tapaamisista tehdään asiaankuuluvat merkinnät.**

### 4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistumista jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen, ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Korjavia toimenpiteitä kirjataan yksikön omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan.

**Omavalvonnan kehittämissuunnitelma liittyen palveluiden laatuun ja asiakasturvallisuuteen**



Asiakkaiden, omaisten/ läheisten, henkilöstön, yhteistyökumppanien tai laatutyön tai riskienhallinnan kautta tulleita kehittämiskohteita.

| Kehittämiskohde/<br>Palautekanava | Parannustoimenpide | Aikataulu | Vastuuhenkilö |
|-----------------------------------|--------------------|-----------|---------------|
| _____                             | _____              | _____     | _____         |
| _____                             | _____              | _____     | _____         |
| _____                             | _____              | _____     | _____         |
| _____                             | _____              | _____     | _____         |

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Erilaiset tilanteet käsitellään aina yksilön/yksilöiden kanssa keskenään. Lisäksi tarvittaessa asia käydään läpi koko työyhteisössä, mikäli asian luonne on sellainen. Tarvittaessa ja erityisesti, mikäli työntekijä itse pyytää, raportoidaan asia vähintään suullisesti ylemmälle esimiehelle.

Muuttuneista käytänteistä tai toimintaohjeista tiedotetaan ensi vaiheessa omalle henkilökunnalle. Tämän jälkeen suunnitelmallisesti joko lähimmille yhteistyötahoille tai tarvittaessa laajemmin isolle joukolle.

#### 4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48-49). Ilmoitus tehdään ensin yksikön esihenkilölle, joka ensisijaisesti ottaa vastaan epäkohtailmoituksia. Esihenkilö ilmoittaa asian eteenpäin Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta, ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

*Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksestä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 49).*

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Tapahtuu myös molemminpuolista yhteistyötä hyvinvointialueen ja valvovien viranomaisten kanssa.

*Hyvinvointialueen on ilmoitettava välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan*

*toiminnassa, valvontaviranomaisen on vastaavasti ilmoitettava asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 § 44).*

Lue lisää: [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#)

**Jos henkilöstöstä joku havaitsee epäkohdan tai uhan, ilmoittaa hän asiasta viipymättä esihenkilölleen. Ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi omavalvontasuunnitelmaa tehdessä ja päivityksessä.**

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuollon palveluihin hakeutuvalla henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi (ShL 36 §) ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (ShL 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, kipu, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai yksinäisyys. Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö ja alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa tai huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Sosiaalihuollon kautta asiakkaaksi tulevan perheen palvelun tarve on aina ensin arvioitu Pohjanmaan hyvinvointialueen lapsi- ja perhesosiaalityön arviointitiimissä. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa koulutettu sosiaalialan ammattilainen, sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Arviointi perustuu sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakeihin ja se toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellen ja kunnioittaen. Arvioinnin pohjalla on kokonaisvaltainen arviointi, jossa tavoitteena on kartoittaa monipuolisesti asiakkaan tilanne ja tarpeet. Tarvittaessa arvioinnissa hyödynnetään erilaisia mittareita, kuten esimerkiksi päihdekartoitusta. Pääosin arviointi perustuu dialogiseen keskusteluun sekä työntekijän ja asiakkaan yhteiseen näkemykseen. Arviointia tehtäessä voidaan pyytää lausuntoja myös muilta asiakkaan yhteistyö- tai hoitotahoilta.

Lastensuojelun asiakkaiden palvelutarpeen arviointi perustuu lastensuojelulain mukaiseen arviointiin lapsen eduista sekä keinoista, kuinka perhettä voidaan tukea ja auttaa.

Itse kotipalvelua tilaavan asiakkaan palvelun tarpeen arvioi palveluesimies yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelun tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon myös esimerkiksi neuvolan, päivähoidon tai muun yhteistyötahon kanta perheen tilanteesta.

Palvelutarpeen selvitystä tehtäessä tavataan aina kaikkia perheenjäseniä sekä tarvittaessa myös muista asiakkaan lähiomaisista.

Palveluesimiehen tekemä palvelun tarpeen arvio perustuu yleensä tilaavan asiakkaan omaan arviointiin palvelun tarpeesta.

## 5.2 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeeton. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille on nimetty oma sosiaalityöntekijä joko SHL tai lastensuojelun työntekijöistä. Noudatamme nimetyn sosiaalityöntekijän tekemää asiakassuunnitelmaa. Kotipalvelussa on myös lyhyt kestoisia ns. itse tilaavia asiakkaita, joille ei tehdä asiakassuunnitelmaa. pääsääntönä on, että perheessä käy 2-3 lähihoitajaa.

## 5.3 Asiakassuunnitelma

Sosiaalihuoltolain 39 § mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeeton. Suunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti ja laadittaessa asiakassuunnitelmaa tulisi tavoitteena olla hyvinvointialueen viranhaltijan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä laatii asiakkuuksissa oleville asiakassuunnitelman. Lapsiperheiden kotipalvelussa on käytössä myös palvelusuunnitelman sijasta tavoitelomake, joka pohjautuu asiakassuunnitelmaan. Tavoitelomake rakentuu käytännön toimintoihin, joita yhdessä asiakkaan kanssa on suunniteltu toteutettavaksi, jotta asetettuihin tavoitteisiin päästäisiin. Tavoitelomake otetaan käyttöön, jos perheen työntekijä kokee sen tarpeelliseksi.

Tavoitelomake laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänelle nimetyn vastuutyöntekijän kanssa ja sitä pyritään arvioimaan noin kolmen kuukauden välein, tarvittaessa useamminkin.

Vastuutyöntekijä yhdessä työparinsa kanssa vastaa omien asiakkaidensa tavoitelomakkeen laatimisesta. Tarvittaessa muilla työntekijöillä on pääsy asiakkaiden tavoitelomakkeisiin ja he pystyvät jatkamaan työskentelyä asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

## 5.4 Toteuttamissuunnitelma

Palvelu-, hoito- ja kasvatus-, hyvinvointi- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa edellyttää henkilökunnan hyvää perehtyneisyyttä työhönsä. On suuri asiakasturvallisuusriski, jos hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei toteuteta tai se jätetään päivittämättä. Suunnitelman laatiminen on erityisen tärkeää, jos asiakkaaseen on kohdistettu tai tullaan mahdollisesti kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennalta ehkäisy ja niihin varautuminen. Toteuttamissuunnitelman avulla havainnollistetaan asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet, ja kuvataan yksityiskohtaisesti, miten asiakkaan tarpeisiin vastataan. Suunnitelma on tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä on päivitettävä määräajoin ja asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa. Keskeinen oma-

valvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Lastensuojelun ja SHL asiakkaille on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatinut asiakassuunnitelman, hän päivittää suunnitelman ja seuraa sen toteutumista.

## 5.5 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoite on säädetty laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, § 4). Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakaskirjaan. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset on tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

Organisaatio järjestää kirjaamiskoulutuksia sekä omassa tiimissä ohjeistetaan kirjaamiseen. Perehdytyskansiosta löytyy myös lisäinfoa kirjaamisesta. Kirjaamisessa kirjataan tarpeelliset ja riittävät tiedot. Kirjaaminen tapahtuu viipymättä. Lapsiperheiden kotipalvelun hoitajilla on käytössään Abilitan mobiilisovellus, kirjaaminen on mahdollista suorittaa heti käynnin jälkeen nopeastikin sovelluksen kautta, jolloin tietokoneelle ei aina tarvitse lähteä. Jokainen työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Lapsiperheiden kotipalvelusta ei luovuteta sosiaalihuollon asiakkaille suoraan tietoja. Tietojen luovutus tapahtuu aina sosiaalityöntekijän pyynnöstä ja tiedot luovutetaan johtavan sosiaalityöntekijän kautta. Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiseen ja heille kerrotaan tietojen luovuttamiseen liittyvät käytännöt. Tietosuoja- ja kirjaamisasioita käsitellään myös yksikön yhteisissä kokouksissa. Perehdytyksestä vastaa ensisijaisesti yksikön esimies, mutta myös henkilöstölle on velvollisuus perehdyttää ja opastaa tietoturvaan liittyvissä asioissa. Yksikköön on laadittu tietosuojaseloste, joka on päivitetty 22.9.2022.

Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö / tietosuojavastaava  
[tuija.viitala@ovph.fi](mailto:tuija.viitala@ovph.fi)

Anne Korpi, tietopalveluasiantuntija / tietosuojavastaava  
[anne.korpi@ovph.fi](mailto:anne.korpi@ovph.fi)

Abilitan pääkäyttäjä Jaana Wallin [servicedesk@2m-it.fi](mailto:servicedesk@2m-it.fi)

## 5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun

Sosiaalihuollon asiakkailla on lakisääteinen oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää sosiaalihuollon toteuttajilta. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan loukkaamatta

sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan oikeus tulla kuulutuksi, puhuteltua ja kohdeltua ihmisenä asiallisella ja ystävällisellä tavalla ym. Jokaisen yksikön on määriteltävä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa juuri heillä, jotta kaikki voivat sitoutua yhteiseen hyvään käytäntöön. Vastaavasti epäasiallinen ja huono kohtelu on määriteltävä, ja se miten toimitaan, jos epäasiallista tai huonoa kohtelua havaitaan tapahtuvan.

Asiakkaiden kohtaamiseen liittyvistä hyvistä toimintavoista ja -käytänteistä keskustellaan yleisellä tasolla erilaisissa arkisissa tilanteissa, joissa esimerkiksi pohditaan erilaisia keinoja vaikeisiin kohtaamisiin tai haastavien asioiden käsittelyyn. Pääosin asiakkaan kanssa keskustelu perustuu hyvään yhteistyöhön, jolloin kohtelu on kaikilta osilta asianmukaista. Tilanteet, jotka vaativat vahvaa ohjaamista tai puuttumista, voivat joltain osin olla asiakkaan kokemana epämiellyttäviä ja jopa epäasiallisia. Osa asiakkaista antaa suoran palautteen työntekijälle jo tilanteessa, jolloin ammatillinen työntekijä osaa tehdä asiaan kuuluvat johtopäätökset. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä joko yksikön esimieheen tai hänen sosiaalityöntekijäänsä. Tällöin esimies käy tarvittavan keskustelun työntekijän kanssa. Asiakasta ohjataan tarvittaessa myös sosiaaliasiamiehen luo tai muilta osin valittamaan kirjallisesti saamastaan kohtelusta.

Yksikön esimies käy asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa läpi asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja keskustelelee samalla, miten vastaavassa tilanteessa voitaisiin jatkossa toimia eri tavalla.

#### Lastensuojelun hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

## 5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakaspalautetta kerätään päivittäin. Asiakkaat ja heidän omaisensa antavat palautetta joko suoraan kotipalvelun ohjaajalle esimerkiksi puhelimitse, asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle tai suoraan perheessä käyneelle hoitajalle. Palaute kerätään sille merkittävään sähköiseen kansioon.

Saatu palaute käydään läpi tiimissä tai henkilökohtaisesti palautteen saaneen kanssa. Toimintaa pyritään tarkastelemaan saatujen palautteiden kautta ja tarvittaessa muuttamaan toimintatapoja.

Asiakaspalaute järjestelmä Roidun saamme kevään 2023 aikana takaisin. Roidun tulokset käsitellään neljä kertaa vuodessa.

## 5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaina on eri-ikäisiä asiakkaita, jotka eivät pysty itse hoitamaan omia asioitaan ja asiakas voi tarvita edunvalvontaa. Alaikäisen lapsen edunvalvojana toimii ensisijaisesti hänen huoltajansa. Lisää tietoa ja toimintaohjeita edunvalvontaan liittyen on laissa holhoustoimesta (1999/442) sekä yksityiskohtaisia ohjeita on saatavilla Digi- ja väestövirastosta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua ja kehitysvammaisten erityishuoltoa lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Lastensuojelulain mukainen rajoitustoimenpide on toteutettava turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen, hänen yksilöllinen tilanteensa, ikänsä, sukupuolensa ja kulttuuri- ja uskonnollinen taustansa huomioiden. Rajoituksen aikana on huolehdittava lapsen yksilöllisistä tarpeista ja perustarpeista. Rajoitus ei saa sisältää alistamista, kurittamista eikä muulla tavoin loukkaavaa kohtelua. Rajoituksen käyttö on lopetettava heti, kun rajoittaminen ei enää ole välttämätöntä. Rajoitusta ei saa käyttää rangaistuksena eikä sen käytöllä saa aiheuttaa lapselle vahinkoa tai haittaa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Ennen rajoittavien toimenpiteiden käyttöä asiasta on keskusteltava asianosaisen, rajoituspäätöksen tekvän viranhaltijan sekä asiakkaan omaisten/ läheisten kanssa. Kehitysvammaisten erityishuoltolain (381/2016) 42 b §, mukaisten rajoitustoimenpiteiden käytön ehtona on lisäksi se, että yksiköllä on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus (asiantuntijaryhmä). Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset, jotka ovat asiakas- ja tilannekohtaisia. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan rajoitustoimenpiteiden keinot ja välineet, sekä kuinka kauan päätös on voimassa. Rajoitustoimenpiteen toteutus ja seuranta tehdään osaa asiakkaan päivittäiskirjaamista.

### Lue lisää:

Linkit eduskunnan oikeusasiamiehen ym. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta:

Itsemääräämisoikeuden tukeminen vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa [Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)

[Muistisairaalan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

[Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021](#)

Toiminta perustuu yksilölliseen, tavoitteelliseen toimintaan, jossa on suunnitelmaa laadittaessa huomioitu asiakkaan yksilölliset tarpeet. Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen. Työntekijä pyrkii huomioimaan ja kunnioittamaan toimintatavoissa perheen ja yksilön toiveita ja toimintamalleja. Yksityisyyttä suojaavat yhteisesti sovitut käytänteet liittyen dokumentointiin sekä ammatillisiin keskusteluihin. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, rajoitaviin toimenpiteisiin ei ole tarvetta eikä myöskään oikeutta.

## 5.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaista ja esim. lastensuojelun asiakkaat voivat tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Kehitysvammaiset asiakkaat ovat toinen ryhmä, jotka voivat tarvita monia palveluja. Iäkkäiden asiakkaiden siirtäminen palvelusta toiseen on osoittautunut riskialttiiksi.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaiden kannalta toimiva ja heidän tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolaki (2014/1301, 41 §) tukee tätä monialaista yhteistyötä asiakkaiden eri palvelutuottajien kesken.

Asiakkaan tarvittavat tietojen välitys tapahtuu sosiaalityöntekijöiden/ohjaajien kanssa erilaisissa palavereissa. Asiakkaan omalla sosiaalityöntekijällä on oikeus lukea hoitajien kirjoittamat päivittäiskirjaukset Abilitasta. Tarvittaessa järjestetään verkostopalavereita, jotta kaikilla on ajantasainen tieto. Lapsiperheiden kotipalvelusta ei luovuteta sosiaalihuollon asiakkaille suoraan tietoja. Tietojen luovutus tapahtuu aina sosiaalityöntekijän pyynnöstä ja tiedot luovutetaan johtavan sosiaalityöntekijän kautta.

## 5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvää kohteluun ilman syrjintää sosiaalipalvelun toteuttajilta. Mikäli asiakkaat eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun tai palveluun he voivat tehdä muistutuksen yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle. Muistutuksen tekijä voi myös olla asiakkaan laillinen edustaja, hänen omaisensa tai läheisensä. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa, sekä ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutuksen voi tehdä joko toimintayksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota asiakkaiden kohtaamiseen ja palvelun laatuun.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Ennen muistutuksen tekemistä pyritään selvittämään asia keskustelemalla asianomaisessa yksikössä. Asiakkaasta voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai lapsi- ja perhepalveluiden päällikölle. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisena. Lapsi- ja perhepalveluiden päällikkö antaa muistutukseen kirjallinen vastaus. Sekä muistutuksen että vastauksen rekisteröidään Dynasty-järjestelmään. Kohtuullisena vastausaikana voidaan pitää noin yhtä kuukautta.

Yksikön muistutukset ottaa vastaan Anu Nyman koordinoiva palveluesimies, 040 [4836487/anu.nyman@ovph.fi](mailto:4836487/anu.nyman@ovph.fi) tai osoitetaan suoraan Pohjanmaan hyvinvointialueeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamo

Hietalahdenkatu 2-4

65310 Vaasa

[kirjaamo@ovph.fi](mailto:kirjaamo@ovph.fi)

| Sosiaaliasiamies  | Potilasasiamies  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa tietoja ja neuvoja asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa.</li> <li>• antaa neuvoja asiakkaille, miten he voivat toimia, mikäli he eivät ole tyytyväisiä saamaan kohteluun tai sosiaalipalveluun</li> <li>• antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten tekemisessä.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa tietoja ja neuvoja potilaan oikeuksista terveydenhuollossa.</li> <li>• antaa neuvoja potilaille, miten he voivat toimia, mikäli he eivät ole tyytyväisiä saamaan kohteluun tai hoitoon.</li> <li>• antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä.</li> </ul> |

Sosiaali - ja potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteenä.

## 6 HENKILÖSTÖ

### 6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus

Lainsäädäntö ohjaa pitkälle sosiaalihuollon henkilöstörakennetta ja -mitoitusta. Se tarkoittaa, että henkilöstön suuruuteen vaikuttaa harjoitettu toiminta, asiakkaiden määrä sekä heidän palvelutarpeensa. Lainsäädäntö ohjaa suoraan lastensuojelun parissa tekevien sosiaalityöntekijöiden, lastensuojeluyksiköiden henkilöstön, sekä vanhustenhuollon ympärivuorokautista toimintaa harjoittavien yksiköiden henkilöstömitoitusta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävyys ja osaaminen.

Asiakasturvallisuusriskejä ovat esim. esihenkilön riittämätön pätevyys ja työajasta varattu riittämätön aika toimia yksikön johtajana ja omavalvonnan toteuttajana. Henkilöstöriskejä ovat esim. riittämätön henkilöstömäärä ja osaamaton henkilö tekemässä ohjaus- hoito- ja hoivatyötä. Puutteet voivat johtaa siihen, että asiakkaat eivät saa riittävän virkistävää arkea, riittävää mahdollisuutta ulkoilla tai asiakkaiden itsemääräämisoikeutta rajoitetaan tarpeettomasti. Vastaavasti puutteet esihenkilön ja henkilöstön kielitaidossa ja kulttuuriherkkyydessä voivat johtaa siihen, etteivät asiakkaat saa asianmukaisia palveluita.

Vaasan/Laihian yksikössä toimii 21 lähihoitajaa, 1 palveluesimies ja 1 koordinoiva palveluesimies. Pietarsaareissa toimii 6 lähihoitajaa sekä 1 palveluesimies.

Ensisijaisesti henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelun avulla sekä jatkuvalla arvioinnilla asiakkaiden palvelujen tarpeesta. Tarvittaessa palveluja, joita ei itse kyetä resurssien vuoksi tuottamaan, hankitaan sosiaalityöntekijän päätöksellä ulkopuolisilta tuottajilta.



## 6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa

Henkilöstörekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen laatimat ohjeistukset henkilöstörekrytoinnista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä rekrytoitaessa rekrytoiva esihenkilö tarkistaa aina hakijoiden tiedot Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, Julki-Terhikki/ Julkisuosikista. Nykyhetken haastavassa rekrytointitilanteessa jokaisella yksiköllä täytyy olla suunnitelmaa, miten turvataan henkilöstön saantia normaalitilanteissa sekä poikkeustilanteissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Linkki:

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Rekrytoinnissa huomioidaan työtehtävän edellyttämä koulutustausta, auton käyttömahdollisuus sekä alueelle ominainen tarve hallita molempia kotimaisia kieliä. Rekrytoinneissa tiedostetaan erityispalveluiden vaateet. Työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote, josta selvää mahdollinen esteellisyys tehdä työtä lasten ja nuorten parissa.

Käytämme sijaistarpeeseen lähinnä vanhoja omia työntekijöitämme. Pidempikestoissa poissaoloissa sijaistarvetta arvioidaan tapauskohtaisesti. Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelutilanteessa.

## 6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen pitää varata riittävästi aikaa. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita henkilöitä. Yksikön perehdytysuunnitelma, ja siihen liittyvä tarkistuslista voi olla hyvä tuki perehdytykseen sekä vasta palkatuille henkilöille että perehdyttäjille. Perehdytykseen sisältyy monia eri alueita, mutta siihen pitää mm. sisältyä perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja omavalvonnan toteuttaminen.

Lait sosiaalihuollon (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559, § 18) velvoittavat ammattihenkilöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitojaan, sekä velvoittaa työnantajan luomaan edellytykset sille, että ammattihenkilöt voivat osallistua täydennyskoulutuksiin. Lääkehoidon osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen ovat tärkeä osaa ammattiosaamisen ylläpitämistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa (519/1977 § 42 a) säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen, ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Yksiköstä löytyy hoitajien perehdytysopas, jossa omavalvontasuunnitelma on liitteenä. Perehdytysopas ja samalla omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän kanssa. Esihenkilö sekä 1 lähihoitaja perehdyttää uuden työntekijän. Käytössä on perehdytyksen Chek-lista, joka allekirjoitetaan ja tallennetaan sähköiseen kansioon.

Tällä hetkellä panostamme turvallisuuskoulutukseen, ensiapukoulutukseen sekä mielen-terveys- ja päihdekoulutukseen.

Jokainen työntekijä saa itse katsoa koulutuskalenterista häntä kiinnostavat koulutukset. Koulutuksiin osallistumisen edellytyksenä on se, että koulutus vastaa työssä tarpeellisiin taitoihin lisäämällä ja vahvistamalla niitä. Tarvittaessa työntekijöille tarjotaan mahdollisuut-

ta osallistua myös ulkopuolisiin koulutuksiin. Järjestämme myös omassa tiimissämme noin kerran kuukaudessa koulutuksia.

## 7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN

### 7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta: [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Yksikön hygieniatasolle asetetut laatutavoitteet pohjautuvat harjoitettuun toimintaa ja erityisesti asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, jotka ilmenevät asiakkaiden palvelusuunnitelmasta. Tämä näkyy myös yksikön jatkuvasta työstä asiakasturvallisuuden ja turvallisen työympäristön varmistamisessa, sekä infektioiden ennaltaehkäisystä ja torjunnasta.

Omavalvonnassa laatutavoitteiden toteutuminen näkyy mm.

- yksikön hygieniatasossa, toteutuneessa siivouksessa ja kirjallisen siivoussuunnitelman olemassaolossa.
- henkilökunnan käsihygienian toteutumisessa, käsihuuhteen ja suojainten käytössä.
- infektioiden ennaltaehkäisyssä ja torjunnassa henkilökunnan toimesta.
- asiakkaan henkilökohtaisessa hygieniassa ja toteutuneessa tekstiilihuollossa.

Hygieniakäytännöistä löytyy tarkempia ohjeistuksia Pohjanmaan hyvinvointialueen intrassa. Käytännön työn näkökulmasta katsottuna on hyvä olla olemassa suunnitelma yleiselle toiminnalle, sekä poikkeaviin olosuhteisiin (esim. Noro-epidemia). Hygieniahoitajat voivat tukea yksikköjä asiantuntemuksellaan hygienia-asioissa, mutta olisi hyvä, että jokaisella yksiköllä olisi oma hygieniavastuuhenkilö tukemassa yksikön hygieniatyötä.

THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja –hoivassa (Ohjaus 3/2020).

Koska kyseessä on yksikkö, jossa töitä tehdään asiakkaiden omissa kodeissa, vaihtelee hygieniataso paljon. Puutteita voi olla joko asiakkaan omissa hygieniassa tai kotilojen hygieniassa. Tarvittaessa asiakasta opastetaan ja autetaan huolehtimaan sekä oman tai lasten hygieniatason huolehtimisesta, että asuinolojen siisteydestä. Periaatteena on kuitenkin, että ei tehdä asiakkaan puolesta vaan yhdessä hänen kanssaan.

Tarttuvien tautien osalta huomioidaan erilaiset vaatteet, kuten käsien desinfiointi, suojavaatteiden käyttö jne. Pääosin torjunnassa käytetään normaalia maalaisjärkeä. Myös asiakkaita kehoitetaan ilmoittamaan hyvissä ajoin esimerkiksi tarttuvista taudeista.

Yksiselitteisiä ja selkeitä toimintaohjeita on vaikea laatia, koska tilanteet ovat yksilöllisiä. Hyvän tiedonkulun ja varovaisuuden kautta pyritään kuitenkin ennaltaehkäisemään tartuntatautien tms. leviäminen.

Ohjaustyössä kiinnitetään huomiota asiakkaiden hampaiden hyvinvointiin, hoitosuosituksen noudattamiseen ja tarvittaessa ohjataan ja opastetaan asiakkaita hammashoidon piiriin.

Myös muut sairaanhoitoa vaativat tilanteet pyritään huomioimaan asiakkaan kanssa toimiessa. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan pääosin omaehtoiseen ja itsenäiseen asioiden vireillepanoon sekä hoitoon ohjautumiseen. Tarvittaessa asiakkaan asioita hoidetaan asiakkaan luvalla hänen puolestaan.

Asiakkaiden kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa sosiaali- ja terveystoimi ja kiireellisestä sairaanhoidosta keskussairaalan päivystysyksikkö. Pitkäaikaissairaiden terveyttä edistetään huomioimalla ohjaustyöskentelyssä yksilölliset rajoitteet ja terveydelliset tavoitteet. Käytännössä ohjaus kohdistuu terveellisen ruokavalion ohjeistukseen, liikkumisen kannustamiseen, säännölliseen päivärytmiin, riittävään lepoon ja tarvittaessa lääkkeiden käytön oikeaoppiseen käyttöön.

Palveluyksikkö tuottaa sosiaalipalveluja, joten vastuualueena ei ole terveyden- tai sairaanhoito.

## 7.2 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon varmistamiseksi henkilökunnan on ylläpidettävä ja kehitettävä ammattiosaamistaan. Ensiapuosaamista tulee vastata yksikön asiakasrakennetta ja sitä on päivitettävä joka kolmas vuosi. Asiakkaan terveyttä ajatellen yksiköllä pitäisi olla laadittuna toimintaohjeet ainakin koskien kiireellistä sairaanhoitoa, ei kiireellistä terveyden- ja sairaanhoitoa, suun terveydenhoitoa. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Palveluyksikkö tuottaa sosiaalipalveluja, joiden vastuualueena ei ole terveyden- tai sairaanhoito.

## 7.3 Lääkehoidon toteuttaminen

Yksikön lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään kerran vuodessa ja useammin, jos tapahtuu esim. muutoksia yksikön lääkehoidossa tai lainsäädännössä. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoitoa toteuttavan yksikön työväline turvallisen lääkehoidon osa-alueiden määrittämiseen ja hallintaan. Turvallisessa lääkehoito-oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet, ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan mukaan yksikössä pitää olla nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on merkittävä osa henkilöstön perehdytystä.

Fimea:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä tulee olla nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä työyksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Sosiaalihuollossa on kuitenkin yksiköitä, joiden asiakkaiden palvelujen tarve ei edellytä koko-aikaista sairaanhoitajaa yksikköön, esimerkiksi lastensuojelussa ja kehitysvammaisten palveluissa. Yksikössä tulee olla kuitenkin nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa yksikön lääkehoidon käytännön kokonaisuudesta ja joka tosiasiasa käy yksikössä arvioimassa lääkehoidon asianmukaisuutta, ottaa näyttöjä vastaan ja niin edelleen. Jos sairaanhoitajaa ei ole yksikön omassa henkilökunnassa, voidaan työnjaosta sopia palvelujen tuottajan muiden yksiköiden sairaanhoitajien kanssa tai tehdä yhteistyötä terveyskeskuksen tai yksityisen terveydenhuollon toimijan kanssa.

Yksikön lääkehoitoa ohjaa voimassa oleva lainsäädäntö, **STM:n turvallinen lääkehoito-opas 2021**, Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma organisaatio ja yksikötasolla, sekä sisäisten ohjeistusten kautta.

Omavalvonnan tehtävänä on tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkeshoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa. Lisäksi on varmistettava, että lääkehoitoon osallistuvan sote-henkilöstön on voimassa olevat lääkeluvat. Vastuu tästä on yksilötasolla jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä omalta osalta, yksikkötasolla esihenkilöllä ja organisaatio-  
tasolla johtavat viranhaltijat.

#### **Rajattu lääkevarasto**

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

**Lue lisää:** [Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

**Lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstöllä on osalla lääkeluvat. Lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein. Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja tarvittaessa päivitetään vuosittain aina ensimmäisellä vuosipuolikkaalla.**

**Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa palveluesimies sekä johtava ylilääkäri Satu Kärki.**

## 7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa

Lastensuojelulain mukaan (2007/417 § 4 a) lastensuojelun on turvattava lapsen hyvä hoito ja kasvatusta, lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito sekä lapsen oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin.

Vanhuspalvelulain (2012/980 § 5) mukaan kunnalla on velvollisuus tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ne kirjataan konkreettisina tavoitteina, mitkä toteutetaan osana jokapäiväistä hoitoa ja hoivaa. Hyvinvointialue on lain (2012/980 § 12-13) mukaan järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja. Hyvinvointialueen on tarjottava hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia terveystarkastuksia, vastaanottoja tai kotikäyntejä erityisesti niille ikääntyneeseen väestöön kuuluville, joiden elinoloihin tai elämäntilanteeseen liittyy palveluntarvetta lisääviä riskitekijöitä. Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin.

Osallisuuden toteutumisesta voidaan puhua silloin kun ihminen siirtyy kohderyhmässä olijasta tekoja tekeväksi toimijaksi. Ihminen on toimija, kun hän toimii mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti, saa tietoa ja kokemuksia erilaisista toimintavaihtoehdoista sekä niiden hyvistä ja huonoista puolista, valitsee toimintavaihtoehdoista itselleen sopivimman, päättää itse toimintaan ryhtymisestä ja saa toiminnallaan aikaiseksi jotain, joka jäisi tapahtumatta ilman tekoa. Toimijuutta voidaan tukea.

**Lapsi- ja perhesosiaalityön kautta tuleville asiakkaille on laadittu sosiaalialan ammattilaisen toimesta tavoitteet, joihin palvelulla pyritään. Tavoitteet on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Lähtökohtaisesti ilman erikseen kirjattua tavoitetta asiakkaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn kiinnitetään huomiota. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan ohjausta, sanoitetaan hänen omaa näkemystään kyvyistään ja voinnistaan ja vahvis-**

tetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja osallisuutta omasta elämästä ja siihen liittyvistä päätöksistä.

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin vahvistaminen ja tukeminen ovat toiminnan keskiössä. Itsetunnon sekä terveyden näkökulmasta erilainen harrastustoiminta on hyvä väline tavoitteiden saavuttamiseksi. Tarvittaessa lasta/nuorta ohjataan harrastustoimintaan yhteistyössä vanhempien kanssa. Toimintakykyä arvioidaan normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Mikäli on tiedossa asiakkaalle laadittuja tavoitteellisia toimintaohjeita, pyritään kannustamaan ohjeiden mukaisiin toimintoihin.

## 7.5 Ateriat ja sopiva ruoka

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri on asiakkaille tärkeä osa monissa sosiaalihuollon palveluissa. Ravitsemuksessa on hyvä huomioida ruokaviraston voimassa olevat väestötasolle ja eri ikäryhmille laaditut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (sairauksiin liittyvät, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) ja huomioida erilaisia ruokarakenteita, niin että kaikki voivat nauttia ravintoa ilman tarpeettomia terveysriskejä. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa monikulttuurisuutta, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon ja kunnioittaa. Tarkempaa tietoa löytyy [Ruokaviraston ravitsemus- ja ruokasuositukset](#).

Pääosin ravitsemukseen liittyvä seuranta tapahtuu käytännön ohjaustyön lomassa. Säännölliset ruokailuajat, ravitseva ja monipuolinen ruokavalio sekä asianmukaiset ruokailutavat ovat osa vanhemmuutta tukevia tavoitteita. Tarvittaessa opastetaan ja autetaan asiakasta ruoanlaitossa. Lähes kaikilla hoitajilla on voimassa oleva hygieniapassi.

## 7.6 Yksikön toimitilat

Omavalvontasuunnitelmassa on hyvä olla kuvaus, minkälaisissa toimitiloissa yksikkö harjoittaa toimintaansa, minkälaisia yhteisiä ja yksityisiä tiloja löytyy ja minkälaisia linjauksia niiden käytöstä on.

Kyseessä on yksikkö, jossa töitä tehdään asiakkaiden omissa kodeissa. Yksiköllä on käytössä kaksi toimipistettä. Toinen toimii kotipalveluohjaajan toimistona ja toinen hoitajien työ- ja taukotilana. Hoitajien työ- ja taukotilassa ei oteta asiakkaita vastaan, vaan työ tehdään asiakkaiden kotona. Kotipalveluohjaajan toimistossa asiakkaita käy harvoin, mutta asiakkaiden ollessa toimistossa yksityisyyden suojasta huolehditaan esimerkiksi sulkemalla ovi käytävälle sekä säilyttämällä asiakaspaperit asianmukaisesti.

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

## 8.1 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden (763/1994) 13 §:n mukaan on tehtävä kirjallinen ilmoitus kunnan terveysturvallisuusviranomaisille ennen jatkuvan hoitoa antavan sosiaalihuollon toimintayksikön, ympärivuorokautisen palvelutalon toiminnan, laitoshoidon tai lastensuojeluyksikön toiminnan aloittamista, muutosten tai lopettamisen yhteydessä. Lain liitteessä on tarkemmin eritelty mitä yksiköitä se koskee. Ilmoituksen sisältö on tarkemmin määritelty terveysturvallisuusasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyys vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

**Hoitajat työskentelevät asiakkaan kotona, jonka vuoksi emme voi vaikuttaa työtiloihin. Asiakkaita ohjeistetaan kodin siivouksessa, tarvittaessa keskustellaan perheen sosiaalityöntekijän kanssa.**

**Hoitajien taukotila käydään siivoamassa viikoittain. Siellä nousseeseen äänen kovuuteen pyritään vaikuttamaan esimerkiksi jakautumalla eri huoneisiin, muistuttamalla äänen käytöstä. Lapsiperheiden kotipalvelulle on tehty työpaikkaselvitys vuonna 2020 ja riskienkaritoitus. Olemme tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon.**

## 8.2 Lääkinnälliset laitteet

Fimea vastaa lääkinällisten laitteiden ohjauksesta ja valvomisesta, mitä sosiaalihuollon toiminnassa tarkoittaa rullatuoleja, rollaattoreita, henkilönostureita, verenpainemittareita, kuulolaitteita ja haavataitoksista ym. Näiden laitteiden käyttämiseen liittyy turvallisuusriskejä, mikä korostaa perehdytyksen, oikean käytötavan, huollon, käytön ohjauksen, lähellä piti tapaturmien raportoimisesta ja vastuuhenkilön nimeämisen tärkeyttä vähentämään turvallisuusriskejä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä.

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinällisistä laitteista (719/2021, 32–33§).

## 8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan eri tavalla, riippuen siitä minkälaisia riskejä yksikön toiminnassa esiintyy. Asiakkaiden turvallisuus voidaan turvata asiakshälyttimien ja turvapuhelien kautta ja henkilöstön osalta puhelimien, henkilöhälyttimien ja hakulaitteiden avulla ym. Yksikkötasolla voi olla kysymys, miten kulunhallinta on järjestetty yksikköön kuten eri huoneisiin, huonekalujen sijoittelu eri huoneissa, ylimääräisiä uloskäyntejä tiettyihin huoneisiin, missä laajuudessa ulko-ovet pidetään lukittuna, kameravalvonnan olemassaolo, ostettuja palveluja vartiointi yrityksistä ym.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön periaatteet turvallisuuden turvaamisessa sisään lukien vastuukysymykset. Jos kameravalvonta on käytössä yksikössä, tulee siitä olla maininta, jotta kaikki tiloissa liikkuvat henkilöt ovat asiasta tietoisia. Kameran käyttö yleisissä tiloissa tulee olla perusteltua ja asiakkaan hoidon, turvallisuuden ja terveyden kannalta siihen on oltava perusteltu syy. Kameran käyttö yleisissä tilois-

sa on sallittua, mikäli asiakkaita ei voida muulla tavalla turvata. Asukashuoneita, henkilöstön tiloja tai wc-tiloja ei saa kuvata. Ulkotilojen kuvaaminen on sallittua ilman erityistä syytä. Asiakkaiden kuvaamisessa on otettava huomioon perustuslain 10 pykälän turvaama yksityisyyden suoja. Erityisen tärkeää on miettiä, mihin kameravalvonnan tallenteita käytetään ja kenellä on oikeus niitä katsoa. Tallenteet ovat käytännössä asiakkaan asiakirjoja. Lääkehuoneissa kameravalvonta on suositeltavaa sekä perusteltua. Kameravalvonta ei saa korvata puuttuvaa henkilöstöä. Kameravalvonnasta tulee lisäksi löytyä rekisteriseloste.

Jos sen sijaan on kysymys kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimista, tulee hankintaan liittyvistä periaatteista ja käytännöistä sekä käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta olla nimettynä vastaava työntekijä. Kulluttajaturvallisuuslain (920/2011 § 7) säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

**Hoitajilla on mahdollisuus ottaa kotikäynnille mukaan hälytin, jonka he saavat vahtimestareilta. Samalla he ilmoittavat vahtimestareille tarkan osoitteen, mihin menevät.**

**Tarvittaessa kotikäynneille menee kaksi hoitajaa.**

**Turvallisuuskoulutuksia pyritään järjestämään säännöllisesti arvioitaessa ja tarpeen mukaan asiakas kohdataan pareina, jolloin mahdollisiin äkillisiin ja arvaamattomiin tilanteisiin pystytään reagoimaan paremmin. Toisen työntekijän antama tuki on tärkeää haastavissa tilanteissa, vaikei suoranaista vaaraa olisikaan.**

**Työntekijöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, mikäli työssään huomaavat lapsen, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.**

## 8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma

Yksikön/ palvelukokonaisuuden turvaaminen sisältää monenlaisia erilaisia näkökulmia ja riippuen yksikössä harjoittavaan toimintaan. Asumisyksiköiden turvallisuuslähtökohta on ajankohtainen kiinteistön pelastussuunnitelma (kiinteistön omistajan vastuulla), ja poistumisturvallisuus selvitys, jotka ovat palo- ja pelastusviranomaisten valvonnan alaisuudessa. Lisäksi jokaiseen yksikköön tullaan laatimaan yksikön turvallisuussuunnitelma, joka sisältää palo- ja poistumisturvallisuuden, kiinteistöturvallisuuden, henkilöturvallisuuden ja turvallisuusjärjestelmät. Jos yksiköllä on keittiö, keittiölle tulee laatia oma omavalvontasuunnitelma ja ruokahuollon valvonta tapahtuu terveysturvallisuusviranomaisten kautta.

Sosiaalihuollossa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa sosiaalihuollon jokapäiväistä toimintaa. Valmiussuunnitelman kautta varaudutaan häiriö ja poikkeusoloihin organisaatio- ja yksikkötasolla.

Lue lisää: [STM: Sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen ja valmiussuunnitteluun](#)

[STM: Valmiusasiat](#)

**Sosiaalikeskukseen on tehty pelastussuunnitelma alkuvuodesta 2018. Hoitajien työ- ja taukotilaan on tehty pelastussuunnitelma taloyhtiö Pikipruukin toimesta.**

**Hoitajilla on mahdollisuus ottaa kotikäynnille mukaan hälytin, jonka he saavat vahtimestareilta. Samalla he ilmoittavat vahtimestareille tarkan osoitteen, mihin menevät.**

**Tarvittaessa kotikäynneille menee kaksi hoitajaa.**

Turvallisuuskoulutuksia pyritään järjestämään säännöllisesti. Päivittäisessä yhteydenpidossa sekä kuukausittaisissa palavereissa työntekijät raportoivat havaitsemistaan epäkohdista, pohdintaa aiheuttaneista tilanteista tai tulevaisuuteen liittyvistä huolenaiheista. Toimintaa ja siinä vaikuttavia pelisääntöjä käydään läpi koko henkilökunnan yhteisissä palavereissa sekä kehittämispäivissä ja pyritään kehittämään toimintaa.

Koulutusta pyritään järjestämään havaittujen epäkohtien pohjalta. Esimerkiksi turvallisuuden, kirjaamiseen tai tietotekniikkaan liittyvät koulutukset antavat koko henkilökunnalle mahdollisuuden saada samanaikaisesti päivitettyä tietoa ajankohtaisista asioista. Päivittäisessä yhteydenpidossa sekä kuukausittaisissa palavereissa työntekijät raportoivat havaitsemistaan epäkohdista, pohdintaa aiheuttaneista tilanteista tai tulevaisuuteen liittyvistä huolenaiheista. Toimintaa ja siinä vaikuttavia pelisääntöjä käydään läpi koko henkilökunnan yhteisissä palavereissa sekä kehittämispäivissä ja pyritään kehittämään toimintaa.

Koulutusta pyritään järjestämään havaittujen epäkohtien pohjalta. Esimerkiksi turvallisuuden, kirjaamiseen tai tietotekniikkaan liittyvät koulutukset antavat koko henkilökunnalle mahdollisuuden saada samanaikaisesti päivitettyä tietoa ajankohtaisista asioista. Koulutukseen osallistuvat koko henkilöstö vähintään kerran viidessä vuodessa. Palveluesimiehellä on lista milloin kukakin henkilöstöstä on koulutuksessa ollut.

Henkilökunnalla on käytössä HaiPro-ohjelma, jonka kautta heidän tulee ilmoittaa kaikki ”läheltä piti” ja toteutuneet tapaturmat ja uhkatilanteet. Henkilökunta on saanut koulusta HaiPro:n käytöstä. Ilmoitusten pohjalta esimiesten tulee tehdä toimenpiteitä uusien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Henkilökunnalla on käytössä HaiPro-ohjelma, jonka kautta heidän tulee ilmoittaa kaikki ”läheltä piti” ja toteutuneet tapaturmat ja uhkatilanteet. Henkilökunta on saanut koulusta HaiPro:n käytöstä. Ilmoitusten pohjalta esimiesten tulee tehdä toimenpiteitä uusien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Yksiköllä on myös ohjeistus hätätilanteisiin, joka löytyy perehdytyskansiossa sekä hoitajien taukotilalta.

## 8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin, ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki 208/1050, joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka



käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla). Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

THL on laatinut viranomaismääräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Lapsiperheiden kotipalvelusta ei luovuteta sosiaalihuollon asiakkaille suoraan tietoja. Tietojen luovutus tapahtuu aina sosiaalityöntekijän pyynnöstä ja tiedot luovutetaan johtavan sosiaalityöntekijän kautta. Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiseen ja heille kerrotaan tietojen luovuttamiseen liittyvät käytännöt. Tietosuoja- ja kirjaamisasioita käsitellään myös yksikön yhteisissä kokouksissa ja kirjaamiseen on tulossa myös koulutusta.

Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö / tietosuojavastaava  
[tuija.viitala@ovph.fi](mailto:tuija.viitala@ovph.fi)

Anne Korpi, tietopalveluasiantuntija / tietosuojavastaava  
[anne.korpi@ovph.fi](mailto:anne.korpi@ovph.fi)

Abilitan pääkäyttäjä Jaana Wallin [servicedesk@2m-it.fi](mailto:servicedesk@2m-it.fi)

Intrasta löytyy ”esihenkilön tietosuoja tarkistuslista” ja ”käyttö- ja salassapitositoumuslomake”.

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA

### **Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt**

Yksikön/ palvelukokonaisuuden esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla eri vastuuhenkilöt. Asiakkaat voivat myös osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Päivitykseen on osallistunut koko Vaasan/Laihian toimipisteen henkilöstö 21.4.2023. Valvonnasta ja suunnittelusta vastaa yksikön koordinoiva palveluesihenkilö Anu Nyman 040 4836471 sekä palveluesimiehet Mervi Uusi-Rauva 040 4836468 ja Susan Rintamäki 044 7877280.

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys 17.4.2023**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan aiemmat versiot on säilytettävä vähintään seitsemän vuotta. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan hyvinvointialueen asiakirjanhallintajärjestelmään sekä muihin organisaation määrittelemiin paikkoihin.

Päivitämme omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai jos tarvitaan muutoksia/korjauksia. Esihenkilöstö on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivityksestä.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä yksikössä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palveluesihenkilön toimistolla, hoitajien taukotiilojen ilmoitustaululla sekä mahdollisesti kotisivuilla jatkossa.**

Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä, siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa.

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

## 10 LIITTEET

# Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies avustaa sinua, jos  
et ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun.

Sosiaaliasiamies myös  
ohjaa sinut oikealle viranomaiselle ja neuvoo,  
miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön  
ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän  
päätöstä.

**Palvelu on asiakkaalle maksuton!**

**Puhelinaika:**

**maanantai–perjantai, kello 08.00–14.00**  
**puhelinnumero 040 507 9303**

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sähköpostiosoite: **[sosiaaliasiamies@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiamies@ovph.fi)**  
(suojaamaton sähköposti)





# Potilasasiamies on apunasi

Autamme sinua, jos haluat tietää potilaan oikeuksista.  
Neuvomme, miten voit toimia, jos olet tyytymätön  
hoitoosi tai kohteluusi.

Neuvomme ja autamme muistutus- ja potilasvahinkoasioissa.

**Puhelinaika:**  
**maanantai–torstai, kello 9.00–14.00**  
**puhelinnumero 06 218 1080**

**Varaa aika puhelimitse, jos haluat tavata henkilökohtaisesti.**

Sähköposti: [potilasasiamies@ovph.fi](mailto:potilasasiamies@ovph.fi)  
(suojaamaton sähköposti)

