

Vuorelan koulukoti

OMAVALVONTA- SUUNNITELMA



Päivitetty: 9.7.2025



**Valtion
koulukodit**

Sisältö

1 Lukijalle	3
2 Palvelunjärjestäjää, -tuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
2.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
2.2 Palveluyksikön perustiedot	4
2.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
2.4 Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnot	7
3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	9
4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	9
4.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
4.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	11
4.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	19
4.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	25
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	25
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	27
4.3 Palaute-tiedon huomioiminen kehittämisessä	28
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	28
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	29
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	29
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	30

LIITE 1 Hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

LIITE 2 Omavalvontasuunnitelman päivitykset

Taulukot

Taulukko 1 Keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Taulukko 2 Toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Taulukko 3 Toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Taulukko 4 Toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Taulukko 5 Toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Taulukko 6 Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

1 Lukijalle

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee olla palveluysikkökohtainen omaevalvontasuunnitelma. Palveluysikkö vastaa omaevalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Suunnitelmaan on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Palveluysiköllä tarkoitetaan tässä yhteydessä Vuorelan koulukotia.

Omaevalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline. Omaevalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys. Omaevalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluysikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Omaevalvonta on valvonnan ensisijaisin muoto. Omaevalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla palveluysikkö ja Valtion koulukodit palvelun järjestäjänä- ja tuottajana valvovat, seuraavat ja arvioivat toimintaansa. Omaevalvonnalla varmistetaan palvelujen yhdenvertaisuus, saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus. Omaevalvonnalla turvataan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omaevalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa. Siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

Palveluysikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omaevalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omaevalvontasuunnitelman avulla arvioidaan ja kehitetään palvelun laatua ja turvallisuutta päivittäisessä asiakastyössä. Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen ja sen toteutumisen seurantaan osallistuu koko henkilöstö. Omaevalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on nähtävillä asuinyksiköissä siten, että se on asiakkaiden saatavilla ilman erillistä pyyntöä. Tässä omaevalvontasuunnitelmassa käytetään käsitettä asuinyksikkö toimintayksikön sijaan.

Tämä asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen ohjeiden mukainen omaevalvontasuunnitelma kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosikellon mukaisesti sekä päivitetään tarpeiden ja säädösten mukaisesti.

2 Palvelunjärjestäjää, -tuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan nimi: Valtion koulukodit

Y-tunnus: 0186550-8. Valtion koulukodit ei ole julkisena palveluntuottajana toistaiseksi SOTERI-rekisterissä.

Yhteystiedot: kirjaamo@valtionkoulukodit.fi

Valtion koulukotien toiminnasta on säädetty Laissa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen alaisista lastensuojeluyksiköistä (1379/2010). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos sekä koulukodeissa järjestettävän perusopetuksen osalta Opetushallitus vastaavat koulukotitoiminnan tulohajautuksesta. Valtion koulukodeilla on johtokunta, jonka Terveyden ja hyvinvoinnin laitos asettaa neljäksi kalenterivuodeksi kerrallaan. Valtion koulukotien palveluyksiköt ovat Lagmansgården (Pedersöre), Limingan koulutuskeskus (Liminka), Sairila (Mikkeli), Sippola (Kouvola) ja Vuorela (Vihti)

2.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Vuorelan koulukoti

Yhteystiedot: Vuorelantie 73, 03100 Nummela

Palveluyksikön vastuuhenkilö: vs. Johtaja Hannes Salonen, Vuorelantie 73, 03100 Nummela, 029 524 4704, hannes.salonen@valtionkoulukodit.fi

Palveluyksikkö on yksi valtion viidestä palveluyksiköstä, joka sijaitsee luonnoskauniissa rantamaisemissa Hiidenjärven rannalla Vihdin Nummelassa. Alue on kulttuurihistoriallisesti arvokas. Koulukodin alue on merkitty valtakunnallisesti merkittäväksi rakennetun ympäristön alueeksi ja on siten suojeltu.

Vuorelan kasvatuslaitos oli Suomen ensimmäinen vain tytöille tarkoitettu laitos. Valtio osti sitä varten maata 1891 ja koulukoti aloitti toimintansa 1893. Perustamisen taustalla oli 1800-luvun kuluessa vakiintunut universaalin lapsuuden idea, jossa lapsuus nähtiin omana elämänvaiheenaan. Oikeus ”hyvään lapsuuteen” ulotettiin myös maalais- ja työläislapsiin, ja siihen kuuluivat oikeudet koulutukseen, kasvatukseen ja vapaaseen leikkiin. Lapsityövoiman kieltäminen, kansakoululaitoksen perustaminen ja lastensuojelu olivat uuteen lapsuuskäsitykseen liittyviä yhteiskunnallisia toimia. Vuoden 1889 rikoslaissa rikosvastuullisuudelle määriteltiin ikäraja, ja alle 15-vuotiaiden lasten tekemät rikokset määrättiin jätettäväksi rankaisematta. 7-14-vuotiaat rikoksenteijät voitiin kuitenkin määrätä sijoitettaviksi kasvatuslaitoksiin.

Kasvatuslaitoksen ensimmäinen johtajatar Hanna Hernberg haki oppia kasvatuslaitokseen Tanskasta, ja opintomatkan tuliaisien kuuluivat tavoitteet kodinomaisuudesta sekä puutarhan ja ympäröivän luonnon ottamista osaksi laitostokokonaisuutta. Myös valoisuus, värikkyys ja väljyys olivat tärkeitä. Rakennusten väliin jäi puutarhaa ja luontoa pihalla oleskeluun, joka on nähtävissä tänäkin päivänä koulukodin pihapiirissä. Hanna Hernberg oli aikansa kulttuurivaikuttaja, sivistynyt ja valtion korkeimmin palkattu nainen. Vuorelassa elää edelleen Hanna Hernbergin tuomia vaikutteita, kuten lasten oikeudet, yhteisöllisyys, kulttuuri ja perinteet.

Vuorelassa on monia vuosikymmeniä ja jopa 1800-luvulta juontuvia Hanna Hernbergin aloittamia vanhoja yhteisöllisiä tapahtumia ja perinteitä, kuten joulukuusen sytyttäjäiset, puskaperjantait sekä joulu- ja kevätjuhlat. Joulu- ja kevätjuhlat ovat arvokkaita tapahtumia, johon osallistuvat lasten perheet ja muut läheiset. Vuorelassa julkaistaan Suomen vanhinta koululehteä, Urpua. Uusin perinne on sekä lasten ja koulukodin työntekijöiden yhteiset yhteisöpäivät muutaman kerran vuodessa. Vuorelan vahvuutena on tarjota lapsille erilaisten perinteisen tapahtumien kautta jatkuvuuden tunnetta ja kokemusta olla osa yhteisöä sekä pidempiaikaista sukupolvien jatkumoa.

Kasvatuslaitoksen perustamisvaiheessa alueelle nousi kuusi rakennusta aikavälillä 1892–1893. Koulukotikokonaisuus muodostuu tänä päivänä Opistola-, Mieheli-, Vanhala, Johtola- Hongikko- ja Taitola- rakennuksista. Asuinyksiköt ovat Opistolan päärakennuksessa, Mieheliässä, Vanhalassa ja Hongikko- rakennuksissa:

- Vanhala (Vanhala, Hannala) 1893
- Mieheli 1900
- Opistola (Sirkkula) 1902, peruskorjaus 2019
- Johtola 1902, peruskorjaus 2025
- Hongikko 2018

Vuorelan kasvatuslaitoksen nimi vaihtui koulukodiksi 1946. Lähes vuosisatainen tyttökotitoiminta päättyi, kun ensimmäiset pojat tulivat koulukotiin 1988. Vuorelassa on edelleen pitkän historiansa jälkeen tyttöerityinen toimintakulttuuri, joka näkyy herkkyytenä ja sensitiivisenä työskentelyotteena. Vuorelan asiakasprofiili on erityisesti psyykkisesti oireilevat tytöt.

Vuorelan käytössä oleva kiinteistö on n. 10 hehtaarin laajuinen ja Hiidenveden jylhää rantaviivaa on n. 2 km. Alue on luonnonkaunis ja tarjoaa mahdollisuudet hyvin erilaisiin harrastuksiin sekä toimintoihin. Nummelan keskustaan Vuorelan koulukodista on matkaa 5-6 km. Vuorelan koulukotia kutsutaan Suomen kauneimmaksi työpaikaksi, eikä syyttä. Vuorelassa on perinteisesti arvostettu hyvää ruokaa ja koulukodin lounas on tunnettu erinomaisena.

Vuorelan koulukodin palveluyksikkö sijaitsee Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ja tarjoaa palveluja hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille, joiden kanssa tehdään lapsikohtainen sopimus. Palveluyksikkö tarjoaa vaativan hoidon ja erityisen huolenpidon palveluja. Asiakaspaikkoja on yhteensä 22.

Vaativan hoidon asuinyksiköt ovat 4-paikkaisia ja erityisen huolenpidon asuinyksiköt ovat 3-paikkaisia. Palvelut ovat läsnäpalvelua.

- Vaativan hoidon asuinyksiköt (16 asiakaspaikkaa):
Sirkkula, Mieheli, Hannala, Vanhala
- Erityisen huolenpidon asuinyksiköt (6 asiakaspaikkaa):
Solmila, Marikko

Koulukodissa toimii Valtion koulukodin koulu, Vuorelan yksikkö, jossa järjestetään perusopetusta ja tutkintokoulutukseen valmentavaa TUV A-opetusta. Erityisen huolenpidon asuinyksikköjen opetus järjestetään erityisen huolenpidon asuinyksiköissä, muu opetus Opistola-päärakennuksessa sijaitsevilla opetustiloilla.

Palveluyksikössä työskentelee noin 80 sosiaali-, terveys- ja opetus- sekä ravitsemus- ja siivousalan ammattilaista erilaisissa tehtävissä. Valtion koulukotien palvelussuhteet ovat valtion virkoja.

Julkisena palveluntuottajana palveluyksikön on annettava valvontaviranomaiselle Soteri- rekisteröitymiseen tarkoitetut tiedot ennen 1.1.2028. Rekisteritiedot on tarkistettava ja päivitettävä vuosittain viimeistään 31.3. sähköisen asiointitilin kautta.

2.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikkö on vaativaa sijaishuoltoa ja vaativaa erityisen tuen perusopetusta tuottava valtion koulukoti, joka on erikoistunut tuottamaan valtakunnallisesti palvelua, jossa sijaishuolto ja erityisopetus muodostavat kuntoutuksen kokonaisuuden. Palvelu on lapsen kehitystason ja tarpeiden mukaista hoitoa, kasvatusta, huolenpitoa ja opetusta.

Toimintaa ohjaa Valtion koulukotien strategia ja yhteiset arvot, jotka ovat:

Turvallisuus

- Koulukotiyhteisön jäsenten turvallisuus on kaikessa toiminnassamme ehdoton periaate.
- Meillä lapsi on turvassa myös voidessaan huonosti.
- Hyvä perehdytys, täydennyskoulutus, ennakointi ja jatkuva parantaminen ovat keskeisiä keinojamme turvalliselle arjelle.

Osallisuus

- Jokaisella lapsella ja perheellä on oikeus tulla kohdatuksi ja kuulluksi.
- Arvostamme jokaisen lapsen ja perheen ainutlaatuisuutta ja asiantuntijuutta omassa elämässään.
- Haluamme, että jokainen työntekijä voi kokea osallisuutta työyhteisössä.
- Hyödynnämme kokemusasiantuntijuutta toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.
- Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme lapsen kokemusta ja osallisuutta.

Inhimillisuus

- Kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen on jokaisen ihmisen perustarve. Kohtaamme kaikki toisemme kunnioittavasti. Ymmärrämme, että jokaisella kohtaamisella ja hetkellä on merkitystä.
- Jokaisen aikuisen tehtävä on luoda sinnikkäästi yhteyttä lapseen. Jokainen päivä on uusi mahdollisuus luoda uusia muistoja ja kirjoittaa uutta omaa tarinaa.

- Toivon ylläpitäminen on keskeinen tekijä hyvän elämän kokemisessa ja silloin, kun elämässä tapahtuu yllättäviä asioita. Toivo on myös taito, jota haluamme välittää. Unelmatyöskentely on käytössämme oleva menetelmä.

Lapsilähtöisyys

- Meillä jokainen lapsi on arvokas ja yksilöllinen.
- Kohtelemme lapsia tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti turvallisessa toimintaympäristössä turvallisten ja
- osaavien aikuisten ympäröimänä.
- Rakenteemme mahdollistavat haavoittuvimmassa asemassa olevien lasten lapsilähtöisen hoivan, huolenpidon ja opetuksen.

2.4 Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnot

Päivämäärä	Laatija/päivittäjä/hyväksyjä
11.2.2025	Päivittäjä: Maria Alanko-Lazarides Hyväksyjä: Vuorelan koulukodin laajennettu johtoryhmä
25.10.2024	Päivittäjä: Vuorelan koulukodin omavalvontasuunnitelmaryhmä, Maria Alanko-Lazarides Hyväksyjä: Vuorelan koulukodin johtoryhmä

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa. Vuorelan koulukodissa on nimetty omavalvontaryhmä, jossa on mukana työntekijöitä, esihenkilöitä ja koulukodin johtoryhmä.

Omavalvontaryhmä päivittää suunnitelman sisältösuutta. Omavalvontasuunnitelmasta ja siihen liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse, henkilöstökokouksissa ja esihenkilötyöllä.

Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on pyritty ottamaan huomioon kaikki käytettävissä ollut tieto.

Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelmaan liittyviä asiakirjoja ovat

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitykset
- Lääkehoitosuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma
- Hyvän kohtelun suunnitelma

- Lastensuojelulain mukaiset rajoitukset, toteutus ja päätöksentekijät- ohje

sekä Valtion koulukotien yhteinen

- Omavalvontaohjelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Kriisi- ja valmiussuunnitelma
- Opetussuunnitelma
- Rajoitustoimenpideohje
- Tietosuoja- ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma
- Päihdeohjelma
- Työnohjaus- ja mentorointiohje

Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä tarkistetaan myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus.

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluyksikön johtaja yhdessä esihenkilöiden kanssa ja toteutumisen seurannasta koko henkilöstö, erityisesti esihenkilöt. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy kuukausittain kokoontuva yksikön laatujohtoryhmä. Valtion koulukotien yhteisten käytäntöjen osalta omavalvontasuunnitelman hyväksyy Valtion koulukotien johtoryhmä.

Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä perustuvat virkarooleihin ja niihin liittyviin työkuviin sekä Valtion koulukotien organisaatorakenteeseen.

Palveluyksikön johtajalla on vastuuhenkilönä kokonaisvastuu palvelujen turvallisuudesta ja laadusta. Valtion koulukodin koulun Vuorelan yksikön vastuuhenkilö on apulaisrehtori Sinikka Mustonen. Virkalääkäri Nina Lehtinen vastaa lääkeshoidon toteutuksesta. Ravitsemuspalveluiden vastuuhenkilö on emäntä, asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa sosiaalityöntekijä. Tietosuojavaikuttava on Valtion koulukodeilla yhteinen ja tällä hetkellä tehtävää sijaistaa hallintojohtaja Anssi Turtiainen.

Vastuuhenkilön tehtävänä on johtaa ja valvoa toimintaa siten, että palvelu täyttää sille säädetyt vaatimukset. Vastuuhenkilön tehtävä edellyttää fyysistä läsnäoloa työpaikalla ja mahdollisuutta päästä paikan päälle lyhyellä varoitusajalla. Tehtävään liittyy johto- ja ohjaustehtävien delegoinnin valvontaa.

Henkilöstön omavalvonnan osaamista ja sitoutumista jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan pyritään vahvistamaan ennen kaikkea tiedon ja yhteisen keskustelun sekä johtamistyön avulla. Tässä kaikessa perehdytyksellä ja koulutuksella on keskeinen merkitys. Omavalvontasuunnitelman toteutumista varmistetaan päivittäisessä toiminnassa moniammatillisella työskentelyllä, dynaamisella turvallisuudella, esihenkilöiden läsnäololla sekä yhteisöllisellä oppimisella.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Valtion koulukotien verkkosivuilla www.valtionkoulukodit.fi ja sen lisäksi se on nähtävillä asuinyksiköiden yhteisissä tiloissa. Valtion koulukotien yhteinen vuosikellotyö tukee omavalvontasuunnitelman ajan tasaisuutta ja päivitysten julkaisemista viiveettä.

Tämä ja tulevat omavalvontasuunnitelmaversiot tallennetaan sähköiseen Tweb- asian- ja dokumenttienhallintajärjestelmään.

4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Valtion koulukodeilla on yhteinen asiakasjono Nappula- asiakastietojärjestelmässä, jota koordinoi Valtion koulukodin asiakaspaikkaohjauksen pääasiallisena päivystäjänä toimiva Antti Heimonen. Eri koulukotien sosiaalityöntekijät kuuluvat asiakaspaikkaohjausryhmään ja toimivat varapäivystäjinä. Vuorelan koulukodin palveluyksikön asiakasohjautumista hoitaa sosiaalityöntekijä. Sisäistä asiakasohjaustyötä tehdään säännöllisesti kokoontuvassa moniammatillisessa asiakasohjaustyöryhmässä. Palveluihin pääsee paikkojen vapautuessa. Tarvittaessa palveluja resursoidaan ja muokataan lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa korostuu riskienhallinnan omavalvonta. Henkilöstöön liittyvää ostopalvelua ja alihankintaa käytetään hyvin vähän, lähtökohta ja tavoite on, että virat täytetään. Kiinteistöhuolto ISS toimii Senaatti-kiinteistön kilpailuttamana alihankkijana. Siivouspalvelua on täydennetty osittain ostopalveluna. Lisäksi ostopalveluna on hankittu työnohjauspalvelua, jotka on kilpailutettu valtion ohjeiden mukaisesti.

Osto- ja alihankkijan tuottaman palvelun laatua varmistetaan keräämällä asiakaspalautetta, seuraamalla työn tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta sekä poikkeamia ja työtapaturmia. Turvallisuutta edistävät toimet ovat näyttöön perustuvia ja mitattavia. Tämä kaikki tukee asiakas- ja potilasturvallisuutta, jolla tarkoitetaan niitä yhteisiä toimintaperiaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan palvelujen turvallisuutta sekä lasten suojaamista vahingoittumiselta.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistetaan tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisella ja turvallisella käytöllä sekä säilytyksellä ja toimivalla tiedonkululla. Työnantaja pyrkii tarjoamaan henkilöstölle toimivan ja turvallisen työympäristön ja mahdollistamaan laadukkaan työskentelyn, mikä tulee lasten turvallisuutta.

Keskeisimpiä palveluihin ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta kuvataan Taulukossa 1. Riskiarvio perustuu SWOT- analyysin, haittojen ja vaarojen kartoituksen, työhyvinvointikyselyn, auditointien ja johdon katselmuksen sekä henkilöstön pulssikyselyjen huomioihin.

Taulukko 1 Keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Sairauspoissaolot ja työssä jaksaminen	Erittäin suuri	Työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tukeminen, yhteistyö työterveyshuollon kanssa, varhainen välittäminen ja puheeksi otto-keskustelut, osallisuuden vahvistaminen, defusing, työstä palautumisen tukeminen
Väkivallan uhka ja väkivalta	Erittäin suuri	Täydennyskoulutus, osaamisen varmistaminen, selkeät toimintaprosessit, riittävä henkilöstö, turvalaitteet
Pätevän henkilöstön saatavuus ja henkilöstön vaihtuvuus	Kohtalainen	Aktiivinen verkostoituminen, yhteisöllisyyden ylläpitäminen
Asiakasohjautumisen ennakoimattomuus	Kohtalainen	Hyvä tiedonsiirto keskitetyn asiakasohjauksen kanssa, tilannekuvan seuraaminen, hyvinvointialueille hyvä palvelukokemus

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Valtion koulukodeilla on yhteinen johtoryhmä sekä koulun johtotiimi ja sisäistä yhteistyötä tehdään niin eri ammattiryhmien kuin työryhmien kesken. Valtion koulukotien asiakaspaikkaohjaus on valtakunnallisesti keskitettyä. Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki saa yhteyden asiakaspaikkaohjaukseen päivystyspuhelimien ja sähköpostin kautta. Tämä tiivistää palveluyksikköjen sisäistä yhteistyötä ja palvelun koordinoitua.

Yhteistyötä tehdään lapsi- ja perhelähtöisesti niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti. Hyvinvointialueiden sosiaalityö, nuorisopsykiatria ja erikoissairaanhoito, poliisi, muut lastensuojeluyksiköt ja terveydenhuollon toimijat ovat keskeisiä yhteistyökumppaneita. Henkilöstön yhteydenpito eri tahoihin tukee hyvää tiedonkulkua ja lapsen etua.

Yhteistyötä tehdään myös monien lähialueen toimijoiden kanssa, kuten alan oppilaitosten kanssa. Lasten harrastustoiminnassa hyödynnetään lähialueen kulttuurimahdollisuuksia, liikuntatiloja sekä ratsastustiloja. Kansallisteatterin kiertuenäyttämön ja kokemusasiantuntijoiden kanssa on tehty vuosia yhteistyötä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa vs. johtaja Hannes Salonen, 029 524 4704, hannes.salonen@valtionkoulukodit.fi.

Yksikkö tekee valmius- ja jatkuvuudenhallintatyötä muiden palveluyksiköiden sekä Senaatti Kiinteistöjen kanssa. Valmius- ja jatkuvuudenhallintaa tukee vuonna 2025 käyttöön otettavat VIRVE- laitteet. Valtion koulukodeilla on yhteinen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma. Osana varautumista Senaatti-kiinteistö rakennutti vuonna 2024 varavoimajärjestelmän.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintaa on myös varautuminen henkilöstön sairastumistilanteisiin, joihin järjestetään aina sijainen, pääosin sisäisin järjestelyin. Lapset eivät ole koskaan yksin asuinyksiköissä. Toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta kuvataan Taulukossa 2. Henkilöstön sairauspoissaolot haavoittavat toimintaa ja siihen on pyritty varautumaan lähtökohtaisesti hyvällä henkilöstöresursoinnilla.

Taulukko 2 Toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Sairauspoissaolot	Erittäin suuri	Lähtökohtaisesti riittävät henkilöstöressurit, työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tukeminen, defusing, joustavuus työvuorosuunnittelussa
Henkilöstön vaihtuvuus	Kohtalainen	Yhteistyö työterveyden kanssa, läsnäoleva ja työtä tukeva esihenkilötyö, riittävä perehdytys ja työturvallisuuden huomiointi

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Koulukodin toiminta pohjautuu Lakiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen alaisista lastensuojeluyksiköistä (1379/2010) ja Lastensuojelulakiin (417/2007). Toimintaprosesseja tukee Valtion koulukotien laatujärjestelmä Kartta, joka on rakennettu Balanced Score Card:n (BSC) mukaisella tavalla: Talous, asiakkaat, henkilöstö, prosessit, joihin seurattavat mittarit perustuvat.

Laadunhallintaa varmistetaan hyvällä omavalvonnalla, säännöllisellä toiminnan seurannalla ja riittävillä resursseilla sekä säädöksiä noudattamalla. Ennakointi ja suunnitelmallisuus, läsnä oleva johtaminen sekä arjen rakenteet tukevat palvelun laatua ja sen kehittämistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus perustuu ennen kaikkea henkilöstön osaamisen varmistamiseen ja hyvään omavalvontatyöhön. Lääkehoitoa toteuttavat suorittavat lääkehoidon teoriakoulutukset ja näytön, lasten-

suojelulainmukaisia rajoituksia saa tehdä, kun koulutus ja tentti on suoritettu. Näihin lupiin liittyvät tarkistuslistat ovat nähtävillä jokaisessa asuinyksikössä.

Riskienhallinta on osa toiminnan vuosikelloa ja johtaja vastaa riskienhallinnan organisoinnista. Riskit ja niiden seurannan tilanne ja analysointi raportoidaan Kartta- järjestelmään. Haittoja ja vaaroja arvioidaan vuosittain ja työterveyshuollon kanssa suunnitellaan ja toteutetaan vuosittain haittojen ja vaarojen kartoitusta osana kohdennettuja työpaikkaselvityksiä.

Haitta- ja vaaratapahtumien raportoidaan Kartta- järjestelmässä. Kaikki tapahtumat käsitellään ja korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja kirjataan asian käsittelyn yhteydessä. Tarvittaessa kriittinen tilanne käydään läpi työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa sekä järjestetään defusing- istunto. Tapahtumat käydään kootusti läpi säännöllisesti kokoontuvassa laatujohtoryhmässä ja työsuojelutoimikunnassa.

Vakavammat tilanteet viedään Valtion koulukodin johtoryhmään ja niistä informoidaan tarvittavia yhteistyötahoja.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Vaativan tason hoito

Vaativan tason asuinyksikkö Sirkkula sijaitsee Opistola-rakennuksen yläkerrassa. Jokaisen lapsen huoneessa on oma suihku ja wc. Asuinyksikössä on yhteisiä oleskelu- ja tapaamistiloja sekä oma keittiö ja sauna. Sirkkula on samassa rakennuksessa koulun kanssa. Sirkkulan remontti on valmistunut 2019 ja tilat ovat viihtyisät.

Miehelä on omassa rakennuksessaan Opistolan vieressä. Miehelässä jokaisella lapsella ovat omat huoneet. WC- ja suihkutilat ovat yhteiset. Asuinyksikössä on oma sauna, keittiö ja yhteiset oleskelutilat. Asuinhuoneet ovat kahdessa kerroksessa. Kellaritilassa on pieni kuntohuone ja ylimmässä kerroksessa perheasunto kauempana asuville perheille lapsen tapaamista varten. Perhe-asunnossa on oma keittiö ja wc- sekä kylpytilat. Miehelän remonttihankesuunnitelma on valmistunut Senaatti-kiinteistön toimesta. Tulevaisuudessa remontin valmistuttua asuinhuoneet ovat yhdessä kerroksessa ja jokaisessa huoneessa on oma kylpyhuone sekä wc.

Vanhala-rakennuksessa on kaksi vaativan hoidon asuinyksikköä, Vanhala ja Hannala. Asuinyksiköitä yhdistää yhteinen käytävä, joka on suljettavissa. Lasten käytössä ovat omat huoneet. Wc ja kylpytilat ovat yhteisiä. Asuinyksikössä on yhteisiä oleskelu- ja tapaamistiloja sekä oma keittiö. Molempiin asuinyksiköihin on oma sisäänkäynti. Asuinyksikköjen yhteydessä on rauhoittumishuone ja sauna. Vanhalan remonttihankesuunnitelma on valmistunut Senaatti-kiinteistön toimesta. Tulevaisuudessa remontin valmistuttua rakennukset asuinyksiköt tulevat olemaan 3-paikkaisia ja jokaisessa huoneessa on oma kylpyhuone sekä wc.

Erityinen huolenpito

Vuonna 2018 valmistunut uudisrakennus sijaitsee kulttuurihistoriallisen pihaympäristön läheisyydessä metsän reunassa. Rakennuksessa toimii kaksi erityisen huolenpidon asuinyksikköä, Marikko ja Solmila. Asuinyksiköissä lapsilla on oma huone, suihku ja wc. Asuinyksikköjen yhteydessä on oppimistilat ja tiloja niin harrastamiseen kuin tapaamisia varten sekä omat keittiöt ja saunat. Rakennuksessa on kaksi eristyshuonetta. Erityisen huolenpidon asuinyksiköissä ovat eriytetyt katetut terassitilat, joista avautuu järvinäköala.

Valtion koulukodin koulu, Vuorelan yksikkö

Vaativan tason hoidon lasten koulu sijaitsee Opistola-rakennuksessa, joka on remontoitu 2019. Erityisen huolenpidon asuinyksikköjen luokkahuoneet kuuluvat Vuorelan yksikköön. Yhteinen keittiö sijaitsee Opistolassa koulun tilojen vieressä. Koulun tilat ovat asuinyksiköiden käytössä kouluajan jälkeen. Koulurakennuksessa lasten harrastuskäytössä ovat mm. on liikuntasali, iwall-seinä, musiikkistudio (bändihuone) ja käsityö- ja kuvataideluokka.

Opistola-rakennuksen takana on Taitola, joka on valmistunut 1998. Taitolassa on kotitalousluokka, neuvottelutila ja hierontatuoli. Taitolaan on tarkoitus rakentaa myöhemmin 2025 aikana koulun ja asuinyksiköiden yhteiseen käyttöön aistihuone.

Hallintorakennus

Hallintorakennus Johtolan remonti valmistui alkuvuodesta 2025. Kauniissa alkuperäiseen loistoonsa remontoitussa rakennuksessa on yhteisiä neuvottelu- ja tapaamistiloja, lääkärin, perhetyöntekijöiden, psykologin ja sosiaalityöntekijän, vastaavien ohjaajien, johtajan sekä taloussuunnittelijan työtilat. Tilat ovat koko henkilökunnan yhteiskäytössä. Johtolan pihalla on sähkölataustolppia.

Piha-alue

Lapset harrastavat päärakennuksen pihaympäristössä, jossa on kori- ja jalkapallokentät. Kesäisin käytössä on kaksi uimarantaa, jossa toisessa ovat rantasauna, vene ja kanootit. Asuinyksiköiden pihalla ovat kesäaikaan trampoliinit ja yhteiskäytössä oleva paljukärry. Harrastus- ja koulutoiminnassa käytetään myös lähialueen palveluja lapsi- ja ryhmälähtöisesti. Erityisen huolenpidon asuinyksiköiden piha-alueella on graffitiseinä ja toiminnallisia välineitä, kuten hämähäkkikeinut. Koulukodin piha-alueella vierailee hevonen, koiria ja muita pieneläimiä, joiden käytössä on hevosaitaus ja häkkialue.

Kaikkia toiminnassa käytettäviä tiloja, niiden turvallisuutta, turvallista käyttöä ja soveltuvuutta käyttöön, arvioidaan monin tavoin eri toimijoiden näkökulmista. Esimerkiksi Terveysturvallisuuslaki (763/1994) mukaiset tarkastukset, palo- ja pelastusviranomaistarkastukset, kiinteistöhoitojen tarkastukset turvaavat osaltaan tilojen turvallista ja terveellistä käyttöä.

Alueella noudatetaan yleistä tupakointikieltoa, mikä tarkoittaa, että tupakointi on työaikana kiellettyä niin sisä- kuin ulkotiloissa. Tämä pätee myös sähkösavukkeisiin. Tupakointikielto koskee myös poltettavaksi tarkoitettua kasviperäisen tuotteen polttamista sekä savuttomien tupakkatuotteiden, kuten nuuskan, käyttämistä.

Toimitiloille tehtyt tarkastukset ja vakuutukset:

Toimintayksikössä viimeksi suoritettut tarkastukset	Pvm.
Palo- ja pelastusviranomaisen tarkastus	13.9.2024
Terveysviranomaisen tarkastus	6.2.2023
Työsuojelupiirin tarkastus	14.3.2024
Päivitetyt dokumentit	Pvm.
Lääkehoitosuunnitelma sekä lääkehoidosta vastaava lääkäri	27.11.2024 Nina Lehtinen
Asuinyksikkökohtainen hyvän kohtelun suunnitelma	27.11.2024
Täydennyskoulutussuunnitelma	26.11.2024
Palo- ja pelastussuunnitelma	28.8.2024
Poistumisturvallisuusselvitykset	29.11.2024
Voimassa olevat vakuutukset	Vakuutusyhtiön nimi ja vakuutuksen numero
Toiminnan vastuuvakuutus	Valtion konttori
Lasten tapaturmavakuutus	Fennia

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä puutteita koskevat palvelupyynnöt tehdään Senaattilan kautta Senaatti-kiinteistölle ja akuuteissa asioissa suoraan ISS:n 24/7 palvelunumeroon. Palveluyksikön johto tekee tiivistä yhteistyötä ISS:n kiinteistöhoidon ja Senaatti-kiinteistön kiinteistöpäällikön kanssa. Kiinteistöjen ylläpito ja niihin liittyvät suunnitelmat ovat osa Valtion koulukotien kokonaissuunnittelua. Toimitilojen käyttöön liittyviä riskejä ovat esimerkiksi lukitsematon ovi, unohtunut terävä työkalu ja ulkopuolinen uhka.

Kiinteistöhoito vastaa kiinteistöihin kuuluvien välineiden ylläpidosta ja hoidosta sekä niiden turvallisesta säilytyksestä. Asuinyksikössä olevien välineiden säilytysosaaminen kuuluu perehdytykseen. Lähtökohtaisesti kaikki turvallisuusriskin muodostavat välineet säilytetään lukituissa tiloissa. Vakavimmat välineiden käyttöön liittyvät riskit liittyvät teräviin välineisiin ja heitettäviin kalusteisiin. Kaikessa toiminnassa ja riskiarvioinnissa otetaan huomioon lapsilähtöiset tarpeet.

Tarvittaessa lapset ohjataan omiin huoneisiinsa tai yhteisiin tiloihin. Lapset säilyttävät omia kuluttajakemikaaleja omissa huoneissaan tai asuinyksikköjen toimiston kaapeissa, lasten omissa laatikoissa. Jokaisessa asuinyksikössä on lukituissa siivoustiloissa olevia siivous- ja pesukemikaaleja, joista on erillinen kemikaaliluettelo.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa vs. sosiaalityöntekijä Johanna Tervanen, 029 524 4728, johanna.tervanen@valtionkoulukodit.fi. Potilastietojen käsittely ja vastuu kuuluvat lääkärin rooliin ja tehtäviin.

Valtion koulukotien tietosuojavastaava on kehittämisspäällikkö Jani Meling, jani.meling@valtionkoulukodit.fi. Tehtävän hoitaja on toistaiseksi estyneenä, josta syystä häntä sijaistaa oman työn ohella hallintojohtaja Anssi Turtiainen, 029 524 4070, anssi.turtiainen@valtionkoulukodit.fi

Valtion koulukodeilla on yhteinen tietosuojaseloste, jossa kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista. Seloste on nähtävillä Valtion koulukotien verkkosivuilla. Valtion koulukodeilla on yhteinen Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma, jossa kerrotaan tarkemmin henkilötietojen suojaa koskevat ohjeista. Henkilöstön tietosuojasaamista vahvistetaan ja varmistetaan sisäisin koulutuksin ja dynaamisella johtamistyöllä.

Henkilöstön tietosuojat ja tietoturvaosaamista arvioidaan vuosittain kehitys- ja suoriutuvuusarviointikeskusteluissa. Henkilöstön osaamista seurataan myös havaittujen poikkeamien avulla. Poikkeamia käsitellään kuukausittain laatujohtoryhmissä jatkuvan parantamisen periaatteella. Tietosuojat asiat sisältyvät sekä sisäisiin ja ulkoisiin auditointeihin

Epäkohtien ja poikkeamien kirjallisen raportoinnin lisäksi on tärkeää, että havaituista tietoturvaloukkauksista kerrotaan suullisesti esihenkilöille.

Asiakastietojen dokumentoinnista järjestetään sisäistä koulutusta ja siihen liittyvää ohjeistusta käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa. Henkilöstöä kannustetaan kirjaamaan päivittäisraportit yhdessä lapsen kanssa, mikäli se suinkin on mahdollista. Jos se ei ole mahdollista, lapselta voi aina kysyä kirjaamistoiveita tai hänelle voi kertoa kirjauksen sisällön.

Tarvittaessa tietoja korjataan yhteistyössä lapsen vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Sivullisille ei luovuteta tietoja, ellei ole varmuutta asian laillisuudesta. Varmistusta tehdään esimerkiksi niin, että soittajaa pyydetään asioimaan sähköpostitse.

Asiakastiedot kirjataan Nappula- asiakastietojärjestelmään, potilastiedot Saga Terveystietojärjestelmään, joka integroituu osaksi kansallista sote-tiedonhallintaa ja Kanta-palveluita. Asiakkuuden päätyttyä asiakirjat palautetaan lapsen sijoittajahyvinvointialueelle tai Helsinkiin ja tiedot poistetaan järjestelmästä. Asiakkuuden päätyttyä asiakirjat palautetaan lapsen sijoittajahyvinvointialueelle tai Helsinkiin ja tiedot poistetaan järjestelmästä. Oppilastiedot kirjataan Primus- järjestelmään, josta ne poistetaan oppilaan erotessa koulusta.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöoikeuksia hallinta perustuu työntekijän virkasuhteeseen. Järjestelmiin kirjaututaan henkilökohtaisilla käyttöoikeuksilla työroolien ja niihin sisältyvien tehtävien käyttöoikeuksien mukaisesti. Oikeudet poistetaan käytöstä työn päättyessä.

Palveluyksikön johtaja tarkistaa Nappula- asiakastietojärjestelmän lokitiedot kahdesti vuodessa vuosikellon mukaisesti. Henkilökunta katsoo vain niitä asiakastietoja, jotka ovat välttämättömiä työtehtävien hoitamisessa.

Henkilöstön tietosuojasaamista vahvistetaan ja varmistetaan koulutuksella. Koko henkilöstö suorittaa Tietosuojan ABC- koulutuksen, mutta kaikkia kannustetaan tekemään myös Tietosuojan ABC 2- syvemmälle tietosuojaan- koulutus sekä Johdanto virkamiesetiikkaan- ja Virkamiesetiikka käytännössä- kurssit.

Sisäinen, koko henkilöstön toteuttama omavalvontatyö varmistaa osaltaan ohjeiden ja viranomais määräysten noudattamisen. Dynaaminen esihenkilötyö sekä saatujen kantelujen ja epäkohtailmoitusten sisältö ja määrä tukevat seurantaa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytössä olevat tietojärjestelmät ovat Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin hyväksymiä järjestelmiä, kuten käytettävät laitteet. Tietojärjestelmiä käytetään niin asiakas- ja opetustyössä kuin henkilöstö- ja taloushallinnon tehtävien hoitamisessa.

Käytössä olevat keskeiset tietojärjestelmät ovat:

- Nappula- asiakastietojärjestelmä
- Saga Terveystieteidenhuolto- potilastietojärjestelmä
- Primus- oppilashallintojärjestelmä
- Kieku- talous- ja henkilöstöhallintojärjestelmä

Järjestelmien käyttöönotto on osa perehdytystä, mutta niiden käyttö on myös työhön liittyvää jatkuvan oppimisen tehtävää. Käyttöön liittyvää osaamista varmistetaan ensisijaisesti omavalvonnallisesti. Käytössä oleva teknologia on hyvin vähäistä ja siihen liittyvä opastus sisältyy perehdytykseen. Työrooli määrittelee käyttöopastuksen sisältöä.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu vuonna 2018 ja päivitetty vuonna 2023. Erityinen vastuu sen toteutumisen seurannasta on esihenkilöillä.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehditaan palveluyksikön toiminnassa roolien ja työtehtävien mukaisesti. Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa hyödynnetään organisaation hallintoyksikön asiantuntemusta.

Jos tietojärjestelmien vaatimusten täyttymisessä havaitaan merkittäviä poikkeamia, niistä ilmoitetaan ensisijaisesti Valtorille, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskukselle, mutta myös Valtion koulukotien tietosuojavastaavalle.

Palveluyksikössä ei ole kameravalvontaa muualla kuin asuinyksiköiden ulko-ovilla, kahdessa eristyshuoneessa, koulun tiloissa ja Mieheliä-rakennuksessa rakennusteknisistä syistä käytävällä sekä aulatilassa, jotka olisivat muutoin valvonnallisesti haastavia riskialueita. Valvonta helpottuu Mieheliässä suunnitellun remontin jälkeen, jolloin sokkeloiset katvealueet poistuvat. Kameroita ei ole yksityisyyden suojaa loukkaavissa tiloissa, kuten olohuoneissa, keittiöissä tai lasten asuinhuoneissa. Kameravalvonta on informoitu kuvallisilla kameravalvontakylteillä ja kameravalvonnasta kerrotaan lapsille avoimesti. Kameravalvonnasta on laadittu erillinen rekisteriseloste.

Omia laitteita ja teknologiaa ei saa kytkeä valtion tietojärjestelmiin. Teknologian vikatilanteisiin ja mahdollisiin huoltoviiveisiin varaudutaan Valtorin ohjeistuksen mukaisesti ja siitä tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan hyvissä ajoin henkilöstöä.

Henkilötietoja käsitellään avoimesti. Valtion koulukodit antavat tietoa henkilörekistereistään sekä henkilöstön ja asiakkaan oikeuksista. Henkilötietoja käytetään vain sellaisiin tarkoituksiin, jotka perustuvat lakiin.

Sinulla on oikeus tietää

- mitä henkilötietoja sinusta kerätään
- mihin tarkoitukseen tietojasi käytetään
- miten tietojasi käsitellään
- miten tietojasi suojataan
- millaisia oikeuksia sinulla on

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Toimintaympäristö pyrkii edistämään lapsen psyykkistä, sosiaalista ja fyysistä terveyttä ja hyvinvointia, sekä tukemaan ja auttamaan lapsen perhettä ja perhesuhteiden vahvistumista. Akuutit kotisairaudet, nuhat, flunssat ja ripulit, hoidetaan palveluyksikössä huomioiden lapsen mahdolliset pitkäaikaissairaudet.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä hygienialla, siivouksella ja terveellisellä arjella. Sairaana ei tulla töihin eikä sairaana mennä kouluun tai liikuta yhteisissä tiloissa. Yleisin hoitoon liittyvien infektioiden tartuntatapa on kosketustartunta ja virukset voivat aiheuttaa epidemioita, joissa mikrobit leviävät asuinyksikössä henkilöstö toiseen.

Alkoholitonta käsihuuhdetta on saatavilla.

Hygieniayhdyshenkilö on Mari Havukorpi p. 029 5244 706, mari.havukorpi@valtionkoulukodit.fi, joka välittää tietoa ja tukee yksikön infektiorjunnan toteutumista. Kaikista lasten sairastapauksista ilmoitetaan erikoissairaanhoitajalle, joka arvioi tilanteen ja mahdollisen jatkohoidon tarpeen. Mari Havukorpi vastaa sairaanhoitajana infektioiden torjuntaohjeista ja niiden ajantasaisuudesta tehden hyvää ja vastavuoroista yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

Työntekijät voivat ottaa yhteyttä mahdollisissa infektioiden torjuntaan koskevista kysymyksistä ensisijaisesti koulukodin hygieniayhdyshenkilöön ja työterveyshuoltoon (Mehiläinen Nummela). Työterveyshuollon ohjeistusta noudatetaan pisto-, puremis- ja raapimistapaturmien hoidossa.

Palveluyksikössä noudatetaan kansallisen rokotusohjelman suosituksia. Työssä suositeltavat rokotteet ovat tuhkarokkorokote (MPR), vesirokkorokote, hepatiitti B -rokotus, joka voidaan antaa joko rokote hepatiitti B:tä vastaan tai yhdistelmärokote hepatiitti A:ta ja B:tä vastaan. Lisäksi suositellaan kurkkumätä- ja jäykkäkouristusrokotetta. BCG- eli tuberkuloosirokotetta, tai tuberkuloosiselvitystä, ei suositusten mukaan tarvita, koska yksikössä ei hoideta alle 7-vuotiaita lapsia, joilla on suurentunut riski saada tuberkuloositartunta.

Siivouspalveluista vastaa laitoshuoltaja Taina Vierto siivoussuunnitelman mukaisesti. Jätehuolto toteutuu Senaatti Kiinteistöjen toimesta alihankkijoina toimivien Rosk& Roll'n ja L&T:n kautta. Tietosuojajätteiden käsittely tilataan erikseen toimintaan erikoistuneelta palveluntuottajalta.

Vuorelan koulukodilla ei juurikaan ole vaarallisten jätteiden käsittelyä. Tuhottavat lääkkeet toimitetaan koulukodin sairaanhoitajan toimesta lähiapteekkiin Nummelaan.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on tarkistettu 27.11.2024. Lääkehoitosuunnitelmasta ja sen toteutumisesta vastaa lääkäri Nina Lehtinen p. 029 5244 708, nina.lehtinen@valtionkoulukodit.fi. Lääkehoitosuunnitelman sisällön päivittämisestä vastaavat sairaanhoitajat Kimmo Lehtelä ja Mari Havukorpi. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta vastaa johtaja Maria Alanko-Lazarides.

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa. Kaikki lääkkeet ovat lasten omia ja ne toimitetaan Vuorelan koulukotiin annosjakelupusseissa.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan osana laatu- ja johtamistyötä. Lääkehoidon poikkeamia raportoidaan ja niitä seurataan kuukausittain lääketyöryhmässä. Lääkevarkauksien osalta toimenpiteet ovat samat kuin muissa virkamiesoikeudellisissa toimenpiteissä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkitysturvallisuuden laatuksiteerit ja johtamisen tarkistuslista esihenkilöille.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Laitevastuuhenkilö on Kimmo Lehtelä, 029 5244725, kimmo.lehtela@valtionkoulukodit.fi.

Käytössä on hyvin vähän lääkinnällisiä laitteita. Hoito- ja kasvatushenkilöstö käyttää lähinnä kuumemittaria. Lääkinnälliset laitteet ja niihin liittyvä ohjeistus on kuvattu lääkehoitosuunnitelmaan. Laitevastuuhenkilö

perehdyttää laitteiden käyttöön. Vaaratilanneilmoitus raportoidaan yhteiseen Kartta-järjestelmään, mutta aina myös suullisesti laitevastuuhenkilölle ja tarvittaessa esihenkilölle.

Laiteturvallisuus kattaa seuraavat osa-alueet:

- Laitteet ovat vaikuttavia ja turvallisia
- Laitteita osataan käyttää oikein

Toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta kuvataan Taulukossa 3. Akuutit sairauspoissaolot vaikuttavat moneen toimintoon ja niihin liittyvät järjestelyt saattavat olla riski turvallisuudelle ja suunnitellulle laatutyölle.

Taulukko 3 Toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön sairauspoissaolot	Erittäin suuri	Työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tukeminen, varhainen välittäminen, osallisuuden vahvistaminen
Väkivallan uhka ja väkivalta	Erittäin suuri	Täydennyskoulutus, osaamisen varmistaminen, selkeät toimintaprosessit, riittävä henkilöstö, turvalaitteet
Henkilöstön vaihtuvuus	Kohtalainen	Yhteistyö työterveyden kanssa, läsnäoleva ja työtä tukeva esihenkilötyö, riittävä perehdytys ja työturvallisuuden huomiointi

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Erityisen huolenpidon asuinyksiköissä henkilöstömitoitus on vähintään 2,0. Erityisen huolenpidon asuinyksiköissä työskentelee vähintään 7 ohjaajaa ja 3 valvojaa asuinyksikköä kohden. Kummassakin asuinyksiköissä on oma tiiminvetäjä.

Vaativan hoidon henkilöstömitoitus on vähintään 1,8. Vaativan hoidon asuinyksiköissä työskentelee vähintään 6 ohjaajaa ja 2 valvojaa. Jokaista asuinyksikköä johtaa tiiminvetäjä.

Lisäksi palveluyksikössä työskentelee lääkäri, psykologi, sosiaalityöntekijä sekä kaksi perhetyöntekijää, joilla on taustallaan sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinnon lisäksi erityistason perheterapiakoulutus. Hallinnon työntekijöitä ovat johtaja, kaksi vastaavaa ohjaajaa ja taloussuunnittelija. Koulun henkilökuntaa ovat apulaisrehtori, erityisluokanopettajat, koulunkäynninohjaajat ja henkilökohtaiset avustajat. Tukipalveluhenkilöstöä ovat kaksi keittiön työntekijää ja laitoshuoltaja.

Vuorelan koulukodin koulussa on 6 oppimisryhmää, joissa jokaisessa on eritysluokanopettaja työparinaan koulunkäynninohjaaja. Tarvittaessa lapsella voi olla henkilökohtainen avustaja.

Riittävän henkilöstön määrää pyritään varmistamaan ennakoivalla rekrytoinnilla ja sillä, että henkilöstöä on lähtökohtaisesti minimivaatimusta enemmän. Tilanteissa, joissa henkilöstön riittävyys on vähäistä, priorisoidaan toimintoja ja keskitetään henkilöstöä lasten tarpeiden ja riskiarvion mukaisesti. Tarpeen mukaan on hankittu lisäresursseja esimerkiksi vakituisista sijaisista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan Valviran ylläpitämästä ammattihenkilörekisteristä (JulkiTerhikki).

Opiskelijoille nimetään harjoittelunohjaaja eivätkä he työskentele yksin. Sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan opintopisteiden ja soveltuvuuden perusteella. Kaikkien työntekijöiden rikosrekisteri tarkistetaan ja tämä on myös rekrytointivaiheessa ilmoitettu tieto.

Virkaan valitulta henkilöstöltä edellytetään tehtävän mukainen koulutus ja kielitaito sekä kokonaisvaltainen soveltuvuus työhön. Aikaisemmasta osaamisesta ja ammattitaidosta riippuen painotetaan perehdytyksen eri alueita. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdytysvastaava ja kaikki suorittavat sähköisen Vuolearning- alustalla olevan perehdytyskurssin. Lisäksi Vuorelassa uusi työntekijä saa työnsä tueksi mentorin.

Valtion koulukodit järjestää säännöllisesti henkilöstön täydennyskoulutusta, josta laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Syksyllä 2025 alkaa yhteinen traumakoulutus.

Palveluyksikön vuoden 2025 tavoitteena on, että koko henkilöstö osallistuu täydennyskoulutukseen. Aveckikoulutus järjestetään vuoden aikana täydennyskoulutuksena sen aiemmin käyneille ja uudet työntekijät käyvät koko Aveckiperuskoulutuksen. Vuoden 2025 aikana koulutetaan koko henkilöstö VIRVE- laitteiden käyttöön. Päihdetyömallin koulutus ja sen mentorointitoiminta toteutetaan myös vuoden 2025 aikana.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan väistämättä päivittäisessä työskentelyssä moniammatillisesti niin yksikön sisällä kuin ulkoisessa yhteistyössä. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi esihenkilöiden toimesta. Puheeksi otto- keskusteluilla pyritään tukemaan työssä suoriutumista. Mitä kuuluu- keskusteluilla ja kehityskeskusteluilla pyritään tukemaan henkilöstön työssä jaksamista ja osaamisen vahvistumista.

Henkilöstöltä kerätään kahdesti vuodessa palautetta pulssikyselyllä, joka kertoo henkilökunnan hyvinvoinnista ja asioista, jotka sillä hetkellä puhututtavat. Pulssikysely tuo esille myös niitä asioita, joita on tärkeä vaalia, mutta myös työhön liittyviä kuormitustekijöitä. Kuormitustekijät voivat olla esimerkiksi jatkuva valppaana oleminen, vuorotyö, tehtäväkuvat tai liian vähäinen työntekijäresurssi.

Kerran vuodessa tehdään laajempi työhyvinvointikysely. Henkilöstö tekee aloitteita Kartta- järjestelmään ja voi aina antaa esihenkilöille suullista palautetta. Myös työterveyshuolto kerää palautetta kohdennetuissa

työpaikkaselvityksissä. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa, tiimikokouksissa ja henkilöstön kompassipäivillä sekä työsuojelutoimikunnassa.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista varmistetaan koulutuksella ja yhteisellä keskustelulla sekä ohjeistuksilla. Riskien toteutumisen yhteydessä selvitetään aina ohjeiden mukainen toiminta ja tarvittaessa ohjeita täydennetään. Palveluyksikössä on otettu huomioon työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet asiakas- ja potilasturvallisuuden turvaamiseksi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta kuvataan Taulukossa 4.

Taulukko 4 Toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Pätevän henkilöstön saatavuus	Kohtalainen	Aktiivinen verkostoituminen, oppilaitosyhteistyö: Laurean Avainkumppanuus
Sairauspoissaolot ja työssä jaksaminen	Erittäin suuri	Työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tukeminen, varhainen välittäminen, osallisuuden vahvistaminen

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi liittyvistä ohjeista vastaa vs. sosiaalityöntekijä Johanna Tervanen, 029 524 4728, johanna.tervanen@valtionkoulukodit.fi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.
p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

- neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

Muiden hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot kerrotaan liitteessä 1. (LIITE 1.)

Eduskunnan oikeusasiamies

Eduskunnan oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun voi tehdä lainvastaisesta menettelystä, joita voivat olla:

- toimivallan ylitys tai harkintavallan väärinkäyttö
- viivästys asian käsittelyssä, päätöksen puutteellinen perustelu, huolimattomuus, neuvonnan puute, epäasianmukainen käyttäytyminen tai muu hyvän hallinnon vastainen menettely
- perus- ja ihmisoikeuksien loukkaukset

Vaihde 09 4321, arkisin klo 9-16

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta

Katuosoite: Oikeusasiamiehen kanslia, Arkadiankatu 3, 2. krs, Helsinki 10

oikeusasiamies@eduskunta.fi, suojattu sähköposti salassa pidettäviä ja arkaluonteisia asioita varten

<https://turvaposti.eduskunta.fi>

<http://www.oikeusasiamies.fi/lapset>

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Aluehallintoviranomaiselle voi tehdä kantelun epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

Vaihde 029 501 6000, arkisin klo 8-16.15

Postiosoite: PL 150, 13101 Hämeenlinna

Katuosoite: Birger Jaarlin katu 15, 13101 Hämeenlinna

kirjaamo.etela@avi.fi

Kirje lähetetään Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle, virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn.

Lapsiasiavaltuutettu

Vaihde 029 566 6850

Vapaudenkatu 58 A, 3. Krs, 40100 Jyväskylä

lapsiasiavaltuutettu@oikeus.fi

Valvira

Sosiaalihuollon valvontaan liittyvät kysymykset puhelin 029 520 9299

Sosiaalihuollon palveluun liittyvä kantelulomake osoitteessa:

https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

Muistutusten käsittelystä vastaa johtaja Maria Alanko-Lazarides, 029 524 4701, maria.alanko-lazarides@valtionkoulukodit.fi.

029 524 470.

Muistutuksen voi tehdä myös oman hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 23§). Valtion lastensuojeluyksiköiden johtajana toimii valtion lastensuojeluyksiköiden ma. johtaja Kaisa Tammi, p. 029 5244 109, kaisa.tammi@valtionkoulukodit.fi.

Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään noin kuukautta. Laajempia selvityksiä vaativan muistutuksen käsittely voi kestää 1-2 kuukautta. Tarvittaessa asiasta sovitaan erikseen.

Koulukodissa tehdyistä rajoituspäätöksistä voi valittaa Helsingin hallinto-oikeuteen. Päätöksessä on liitteenä valitusohjeet. Hallinto-oikeus käsittelee ja ratkaisee julkishallinnon päätöksistä tehtyjä valituksia kirjallisessa menettelyssä. Tarvittaessa hallinto-oikeus voi päättää suullisen käsittelyn tai katselmuksen järjestämisestä lisäselvityksen saamiseksi.

Helsingin hallinto-oikeus:

Radanrakentajantie 5 , 00520 HELSINKI

Asiakaspalvelu/kirjaamo 029 56 42069 (ma-pe klo 8.00-16.15)

Henkilöstö työskentelee päivittäin itsemääräämisoikeuden, itsemääräämisoikeuden rajoittamisen ja itsemääräämisoikeuden vahvistamisen liittyvien kysymysten kanssa. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus on määritellyt käsitteet seuraavasti:

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate. Se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakasta ja potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla tai potilaalla on oikeus tehdä päätöksiä, jotka ovat muiden mielestä vääriä tai voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tilanteita, joissa yksilön oikeutta päättää itseään koskevista asioista joudutaan tilapäisesti tai pysyvästi rajoittamaan esimerkiksi terveyteen tai turvallisuuteen liittyvistä syistä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi liikkumisen rajoittamista, aineiden tai esineiden haltuunottoa tai yhteydenpidon rajoittamista hoitolaitoksen ulkopuolelle.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimenpiteitä ja toimintatapoja, joilla pyritään edistämään asiakkaiden ja potilaiden kykyä ja mahdollisuuksia päättää itseään koskevista asioista. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi ohjausta, tiedon antamista, päätöksenteon tukemista tai ympäristön muokkaamista sellaiseksi, että henkilö voi tehdä mahdollisimman paljon itsenäisiä päätöksiä

Jokaisessa asuinyksikössä on oma Hyvän kohtelun suunnitelma, joka tukee lapsen osallisuutta ja oikeusturvaa sekä tietoisuutta omista oikeuksista ja käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Lapsi saa myös Uskomme sinuun – usko sinäkin- oppaan, jossa kerrotaan tarkemmin yllä mainituista asioista. Toimintamalleihin sisältyy tiivis moniammatillinen yhteistyö lapsen hoidon ja kasvatuksen tukena. Moniammatilliset tiimit ja lapsen omatiimi kokoontuvat säännöllisesti, mikä varmistaa osaltaan lapsen hyvää

kohtelua ja osallisuutta. Lapsen tullessa koulukotiin, hänen kanssaan laaditaan lapsen oma turvasuunnitelma, joka kirjataan Nappulaan.

Lapsen, ja lapsen perheen, kielelliset oikeudet pyritään varmistamaan käyttämällä tarvittaessa tulkkipalvelua. Lapsen, tai lapsen perheen, kertomaan epäkohtaan, tai havaittuun epäasialliseen kohteluun, puututaan välittömästi ja vakavasti. Asiaa siirtyy aina palveluyksikön johdon selvitettäväksi.

Moniammatillisella yhteistyöllä, lapsia kuulevalla ja osallistavalla toimintakulttuurilla, varmistetaan lasten yhdenvertaisuutta ja syrjimättömyyttä. Dynaamisen turvallisuus tukee kaikkien hyvinvointia ja turvallisuutta.

Lapsen itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskeva periaate on, että ensisijaisesti pyritään vaikuttamaan vuorovaikutuksen ja kasvatuksen keinoin. Mahdollisten rajoitusten menettelytavat on ohjeistettu Lastensuojelulain mukaisesti erikseen Valtion koulukotien yhteisesti sovituissa ohjeissa. Rajoituksia ei voi tehdä ilman työnantajan edellyttämän koulutuksen suorittamista. Palveluyksiköllä on johtajan tekemä delegointipäätös rajoitusten tekemiseen. Ohjeet ja päätös ovat nähtävillä yhteisessä jaetussa verkkokansiossa ja Kartta- järjestelmässä. Henkilökunta, ja erityisesti sosiaalityöntekijä, auttavat lasta mahdollisten valitusten tekemisessä.

Lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmat päivitetään aina asiakasneuvottelujen jälkeen, mutta myös mahdollisten rajoitustoimenpiteiden yhteydessä. Lapselle nimetyt omaohjaajat vastaavat lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Tiiminvetäjät vastaavat suunnitelmien seurannasta ja omaohjaajatyön tukemisesta, tätä työtä tukee muu moniammatillinen henkilöstö. Moniammatilliset tiimit, lapsen omatiimityö ja päivittäinen yhteistyö kouluhenkilöstön kanssa varmentavat suunnitelman mukaista työskentelyä ja sen tarpeen mukaista päivitystä.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti lapsilta, lasten perheiltä ja lasten vastuusosiaalityöntekijöiltä Pulssikyselyillä. Henkilöstö suorittaa siihen liittyvän sähköisen Vuolearning- alustalla olevan asiakaspalautemallikurssin. Kurssialustalla kerrotaan palautteen merkityksestä, palautteiden tulokset ja kyselyiden aikataulutus. Lasten palautteet käsitellään asuinyksiköissä lasten omissa viikkokokouksissa. Niiden perusteellakin voidaan tehdä lasten aloitteita Kartta- järjestelmään.

Kantelut ja muistutukset sekä niihin liittyvät selvitykset liitteineen arkistoidaan hallintoyksikön toimesta sähköiseen arkistoon. Ne käsitellään palveluyksikössä, mutta myös Valtion koulukotien johtoryhmässä sekä tallennetaan Kartta- järjestelmään, mikäli niihin ei liity salassa pidettävää tietoa. Palveluyksikön johtaja kertoo saaduista muistutuksista ja kanteluista aina omalle esihenkilölle, jotta hän voi osaltaan varmistaa niiden asianmukaista käsittelyä.

Toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta kuvataan Taulukossa 5. Lapsen ja lapsen perheen kielen, uskonnon sekä kulttuurin huomioon ottaminen on yhä tärkeämpää. Tämä on tullut myös esiin valvontaviranomaisen Valtion koulukodin antamassa palautteessa. Monikulttuurisuuden huomiointi on huomioitu vuoden 2025 Kompassitavoitteissa (Taulukko 6).

Taulukko 5 Toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Sairauspoissaolot ja työssä jaksaminen	Erittäin suuri	Työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tukeminen, varhainen välittäminen, osallisuuden vahvistaminen, läsnäoleva esihenkilötyö
Lapsen ja lapsen perheen kielen uskonnon sekä kulttuurin huomioon ottaminen	Kohtalainen	Osaamisen vahvistaminen, perhetyön kehittäminen, kielitietoisien toimintakulttuurin vahvistaminen

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jos toiminnassa tai sen sisällössä havaitaan puutteita, tehdään ilmoitus omavalvontaohjeiden mukaisesti ensisijaisesti omalle esihenkilölle. Henkilöstöllä on lakisääteinen velvoite ilmoittaa asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta. Jos ilmoitettua asiaa ei korjata viivytyksettä, siitä voi ilmoittaa aluehallintovirastoon.

Yhteistyötahoihin otetaan henkilökohtaisesti yhteyttä keskeisten riskien, epäkohtien tai puutteiden havaitsemisen jälkeen. Lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää informoidaan lapsen hoitoon liittyvistä ja vaikuttavista asioista ja tapahtumista.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaan palveluyksikön on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluyksikön omassa tai ostopalvelussa tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluyksikkö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Näissä tilanteissa ollaan aina yhteydessä valtion lastensuojeluyksiköiden johtajaan, joka arvioi yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa, mitkä epäkohdat ovat niin vakavia, että ne tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle Aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Aktiivisella ja läsnäolevalla johtamisella varmistetaan, että omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Laki Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 korostaa esihenkilön puuttumisen vastuuta omavalvonnassa.

Esihenkilön tehtäviin kuuluu:

1 Puuttua epäkohtaan

Poistaa epäkohtaa, puutetta tai vaaraa, kun saat siitä tietää. Mahdollisuuksiin tilanteen korjaamiseen vaikuttaa se, missä määrin työnantaja on antanut toimivaltaa, resursseja ja muita toimintaoikeuksia ja -mahdollisuuksia.

2 Säilyttää dokumentaatio

Säilyttää dokumentaatio siitä, mitä ja milloin on tehty asian korjaamiseksi. Tee kirjalliset muistiinpanot kaikista tehdyistä toimista. Ilmoita tarvittaessa asiasta eteenpäin esihenkilöllesi. Jätä itsellesi kopio.

3 Kertoa yksityiskohdat esihenkilölle

Kerro, millaista vaaraa epäkohta aiheuttaa ja kenelle. Kirjoita, että teet ilmoituksen, koska olet tehnyt mahdollisuuksiesi rajoissa olevat toimet, mutta ne eivät riitä poistamaan epäkohtaa tai vaaraa.

Jos kysymys on henkilöstövajeesta ja sen aiheuttamasta vaarasta, yksilöi, missä tehtävässä ja asuinyksikössä sekä milloin henkilöstövaje ja sen seuraukset ovat tapahtuneet.

4 Suhtautua ilmoitukseen vakavasti

Suhtaudu ilmoitukseen aina vakavasti riippumatta siitä, keneltä se tulee. Tarkista viipymättä, onko ilmoitettu asia sellainen, johon voit vaikuttaa. Jos kykenet vaikuttamaan ilmoitettuun epäkohtaan, tee se heti.

Jos et pysty korjaamaan epäkohtaa tai tarvitset apua, ilmoita siitä esihenkilöllesi.

5 Ilmoittaa viranomaisille

Muista, että epäkohdat pyritään ensisijaisesti ratkomaan työpaikalla. Jos työnantaja ei ryhdy ilmoituksesi johdosta toimiin, sinulla on oikeus ilmoittaa epäkohdasta aluehallintovirastoon ja Valviraan.

Työnantaja ei saa kohdistaa epäkohtailmoituksen tehneeseen vastatoimia eikä estää ilmoituksen tekemistä.

6 Käyttää uutta lomaketta

Aluehallintovirastot ovat ottaneet käyttöön ilmoituslomakkeen, jolla voi tehdä epäkohtailmoituksen sosiaali- tai terveydenhuollosta. Lomakkeen voi lähettää sähköpostin liitteenä ja se löytyy <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut#item-hvWhcFyKtK1z-211189332>.

Kaikki kriittiset tilanteet, vaara- ja häirtäpähtumat sekä epäkohdat, raportoidaan Kartta- järjestelmään, jossa ne käsitellään kuukausittain ensin työsuojelutoimikunnassa ja sen jälkeen laatujohtoryhmässä. Akuutit ja välitöntä toimintaa vaativat tapahtumat ja epäkohdat raportoidaan välittömästi myös suullisesti esihenkilöille tai tarvittaessa päivystäjälle.

Lapsella ja lapsen perheellä ei toistaiseksi ole mahdollisuutta tehdä sähköistä vaara- ja hättätapahtumailmoitusta. Heillä on aina mahdollisuus ottaa yhteyttä palveluyksikön johtajaan tai johonkin toiseen tahoon ja tässä heitä ohjeistetaan ja autetaan.

Epäkohta-, hättä- ja vaaratapahtumien käsittely on yhteisöllinen oppimisprosessi.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus on määritellyt vaaratapahtuman ja vakavan vaaratapahtuman seuraavasti:

Vaaratapahtuma on asiakkaan tai potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma

- hättätapahtuma, joka aiheuttaa asiakkaalle tai potilaalle hättää
- läheltä piti -tilanne, joka olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle tai potilaalle hättää.

Vakava vaaratapahtuma on asiakkaan tai potilaan turvallisuuden vakavasti vaarantava tapahtuma. Se voi kohdistua myös suureen joukkoon asiakkaita tai potilaita

- hättätapahtuma, joka aiheuttaa asiakkaalle tai potilaalle vakavaa hättää tai merkittävää pysyvää hättää
- läheltä piti -tilanne, joka olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle tai potilaalle vakavaa hättää tai merkittävää pysyvää hättää

Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolema tai hengenvaara, sairaalahoidon aloittaminen tai jatkaminen, pysyvä tai merkittävä vamma, toimintaesteisyys tai -kyvyttömyys. Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan aina, mutta myös tapahtumat, jotka loukkaavat lapsen psyykkistä, fyysistä tai sosiaalista koskemattomuutta. Kaikista tapahtumista informoidaan välittömästi esihenkilöitä, palveluyksikön johtaja informoi omaa esihenkilöä. Tapahtuman mukaan sovitaan, kuka on yhteydessä muihin toimijoihin. Tutkintaprosessissa kuullaan kaikkia osallisia ja tarvittaessa hyödynnetään ulkopuolista, kuten poliisin, asiantuntemusta.

Vakavissa tapahtumissa toimitaan Valtion koulukotien kriisisuunnitelman mukaisesti. Defusing- apua järjestetään hyvin matalalla kynnyksellä, palveluyksiköllä on siihen koulutetut vetäjät ja heitä koulutetaan lisää vuoden 2025 aikana. Myös työterveyshuollon asiantuntijoiden apua ja tukea on aina saatavilla. Saatua tietoa hyödynnetään niin palveluyksikön sisällä kuin organisaatiotasolla palvelujen kehittämisessä. Tarvittaessa tarkennetaan prosesseja ja työohjeita. Valtion koulukodit ovat määritelleet kriittiset tilanteet, joihin liittyy raportointivelvollisuus ja defusing.

Lapselle järjestetään aina tarpeen mukaista tukea ja apua. Lapsen tukeminen häntä vakavasti vaarantavissa tilanteissa huomioidaan vuoden 2025 aikana päivittämällä ohjeistuksia ja järjestämällä henkilökunnan koulutusta, esimerkiksi karkureissujen ja seksuaalirikosten uhriksi joutumisen osalta.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä esiin tullutta epäkohdista tai puutteista kertovaa tietoa hyödynnetään omavalvonnan ja palvelujen laadun kehittämisessä. Tietoa hyödynnetään esimerkiksi päivittämällä työohjeita, muuttamalla työprosessia tai tukemalla henkilöstöä erityisesti joissakin tilanteissa. Samalla tavoin toimitaan muistutuksissa ja kanteluissa esiin tulleiden epäkohtien ja puutteiden huomioon ottamisessa.

Toiminnassa ja sen kehittämisessä on tärkeää paitsi palveluyksikön sisäinen kehittämistyö niin myös luottamuksellinen ilmapiiri, vuoropuhelu ja yhteistyö muiden palveluyksiköiden kanssa. Tiedottaminen ja tiedon jakaminen on yhteistä oppimista ja vastuullista omavalvontatyötä.

Henkilöstön tietoisuutta eri palautekanavista varmistetaan erityisesti perehdytyksellä, kehityskeskusteluissa ja viestinnällä sekä tärkeäksi koetulla lähiesihenkilötyöllä.

Säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja palvelujen laadun kehittämisessä eri tavoin, riippuen palautteesta. Palaute saattaa edellyttää pikaista toiminnan kehittämistä tai siinä tehtäviä pikaisia muutoksia. Osa palautetiedosta edellyttää pidemmän aikavälin suunnittelua ja harkintaa.

Palveluyksikkö ottaa huomioon valvontaviranomaisten ohjauksen ja päätökset muuttamalla tai kehittämällä toimintaa saadun palautteen mukaisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Jokaisen työntekijän velvollisuuksiin kuuluu poikkeamien raportointi yhteisesti sovittuun ja koko henkilöstön käytössä olevaan sähköiseen Kartta- järjestelmään. Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään tarvittaessa esimerkiksi kysymällä osallisilta lisää, tarkastelemalla koko yksikön tilannetta poikkeamahetkellä ja arvioimalla tapahtumahetken toimintaa suhteessa ohjeisiin. Poikkeamat käsitellään syvemmin kootusti kerran kuukaudessa laatujohtoryhmässä ja kriittiset tilanteet työsuojelutoimikunnassa. Kehittämistoimenpiteisiin ryhtymiseen vaikuttavat monet tekijät, kuten toimenpiteen kiireellisyys, resurssit tai toimenpiteen vakavuus. Palveluyksikössä ryhdytään kehittämistoimenpiteisiin laaja-alaisen arvioinnin ja mahdollisen priorisoinnin jälkeen. Pienet ja vaikutuksiltaan vähäiset toimenpiteet tehdään välittömästi.

Kehittämistoimet kirjataan johdon vuosikatselmukseen, mahdolliseen aloiteraporttiin, Valtion koulukotien toimintasuunnitelmaan tai kokousmuistioon. Toimenpiteelle nimetään aina vastuuhenkilö roolin ja tehtävien mukaisesti. Tulossopimukseen on kirjattu Valtion koulukodin keskeiset kehittämistoimenpiteet ja näistä määrittävät koulukotikohtaiset kehittämistoimenpiteet. Vuorelan koulukodin keskeiset kehittämistoimenpiteet vuodelle 2025 on kirjattu Kompassitavoitteisiin alkuvuonna. Lisäksi Pulssi-kyselyiden pohjalta tullut palaute on huomioitu kehittämistoimenpiteissä. Keskeisimmät lähitulevaisuuden kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta kuvataan Taulukossa 6.

Taulukko 6 Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet (Kompassitavoitteet) sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Turvallisuus: Valmius- ja varautumissuunnitelman laadinta, VIRVE-laitteiden käyttöönotto	2025	Johtoryhmä	Johtoryhmä kuukausittain
Turvallisuus: Defusingin ylläpito ja kouluttajien määrän kasvattaminen vähintään kahdella, koulutuksen hankinta	2025	Laatujohtoryhmä	Laatujohtoryhmä kuukausittain
Nuorten kehittäjäryhmän käynnistäminen	2025	Laajennettu johtoryhmä	Laajennettu johtoryhmä kuukausittain
Kielitaitoinen koulukoti, kielitietoisien toimintakulttuurin vahvistaminen	2025	Laajennettu johtoryhmä, koulu	Laajennettu johtoryhmä kuukausittain
Päihdetyön mallin juurruttaminen mentoroinnin avulla, päihdetyökirjan käyttö	2025	Laajennettu johtoryhmä	Laajennettu johtoryhmä kuukausittain
Perhetyön kehittäminen, prosessien avaaminen ja selkeyttäminen, monikulttuurisuuden huomiointi (vaativan tason hoito ja erityinen huolenpito)	2025	Johtoryhmä, perhetyöntekijät, sosiaalityöntekijä	Laajennettu johtoryhmä kuukausittain
Yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemuksen toimintakulttuurin vahvistaminen	2025	Laajennettu johtoryhmä	Laajennettu johtoryhmä kuukausittain

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti eri näkökulmia ja mittareita hyödyntäen. Säännölliset asiakaspalautekyselyt lapsille ja lasten perheille sekä vastuusosiaalityöntekijöille, henkilöstön työhyvinvointi- ja pulssikyselyt sekä muut mittaritiedot antavat tärkeää ja monipuolista tietoa palvelun laadusta ja siihen liittyvistä riskeistä.

Palvelun laatua ja riskienhallintaa seuraavat ja raportoivat myös monet viranomaistahot.

Laatujohtoryhmä kokoontuu kuukausittain tarkastelemaan palvelun laatua, johto seuraa riskienhallintaa päivittäin. Johdon katselmukset tehdään kahdesti vuodessa ja mittaristoanalyysi kolmesti vuodessa.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan aktiivisella seurannalla sekä säännöllisellä riskiarvioinnilla ja monialaisella yhteistyöllä. Riskienhallinnan toimivuutta ja seuranta arvioidaan kaiken käytössä olevan tiedon ja palautteen perusteella.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelmaan liittyviä kehittämistoimenpiteitä seurataan kokousrakenteissa, säännöllisessä raportoinnissa ja päivittäisessä työskentelyssä. Havaitut puutteellisuudet korjataan kiireellisyysjärjestyksessä.

Vuorelan koulukodin omavalvontaryhmä kokoontuu sovitusti säännöllisesti seuraamaan ja päivittämään omavalvontasuunnitelmaa neljän kuukauden välein. Omavalvontaryhmään kuuluvat Mira Östermark, Riikka Kekkonen, Mirva Parikka, Mari Havukorpi, Minna Sihvo, Sinikka Mustonen ja Hannes Salonen.

Valtion koulukotien hallintoyksikkö raportoi keskitetysti Valtion koulukotien toiminnasta koulukotien kotisivuilla neljän kuukauden välein.

LIITE 1

Hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Potilasasiavastaavan tehtävänä on

- Neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun tekoon liittyvissä asioissa
- Avustaa potilasta potilasvahinkoon liittyvissä asioissa
- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaan edun turvaajana. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava. Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen onko potilaan hoidossa tapahtunut vahinko. Potilasasiavastaavalla ei ole päätäntävaltaa. Potilasasiavastaava voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on

- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaava voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Ma- to klo 9-12, henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

Elina Tikka

P 050 555 8553

elina.l.tikka@ekhva.fi

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Potilasasiavastaavan tehtävänä on terveydenhuoltoa koskevissa asioissa:

- Neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä

- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- Hoitoon pääsyä tai joutumista
- Ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- Rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä
- Epäilyä potilas- tai lääkevahingosta
- Tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyä
- Tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun

Voit lähettää yhteydenottopyynnön potilasasiavastaavalle OmaEP digipalvelussa (omaep.fi, linkki avautuu uuteen välilehteen). Voit soittaa potilasasiavastaavalle mainittuina puhelinaikoina. Potilasasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Käynnistä tulee sopia etukäteen potilasasiavastaavan kanssa.

Yhteystiedot

Marjo-Riitta Kujala

Potilasasiavastaava, YTM

Elina Puputti

Potilasasiavastaava, YTM

Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö

Puhelinajat ma 12.30–14 sekä ti, ke ja to klo 8.30–10

P 06 415 4111 (vaihte)

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- Tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- Tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- Ongelmia tiedonsaannissa
- Rekisteritietojen tarkastusta
- Tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- Asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- Epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa

Voit lähettää yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle OmaEP digipalvelussa (omaep.fi, linkki avautuu uuteen välilehteen). Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Voit soittaa sosiaaliasiavastaavalle puhelinaikoina. Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava

Henna Lammi

Ma 12.30–14 sekä ti, ke ja to klo 8.30–10

P 06 415 4111 (vaihde).

Etelä-Savon hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävinä on

- Neuvoa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa oikeusturvakeinojen käyttämisessä ja avustaa ja muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Toimia asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Yhteystiedot

P 044 351 2818

Arkisin klo 9-14

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha

Helsinki

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä

- Neuvoa miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Kokoa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta

Ma-to klo 9-11

Puhelun hinta: Normaali puhelumaksu

P +358 9 310 43355

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava auttaa, jos

- Koet, että sinua on kohdeltu väärin
- Haluat kysyä oikeuksistasi
- Tarvitset apua muistutuksen tai kantelun tekemisessä
- Tarvitset apua muutoksenhaussa tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä
- Tarvitset apua ristiriitatilanteessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton, eli ei ole kenenkään puolella. Hän voi esimerkiksi osallistua kokouksiin, joissa selvitetään ristiriitatilanteita. Asiavastaava käsittelee myös yksityisten palveluiden asioita.

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Anette Karlsson

P 040 514 2535

Ma ja to klo 9–13

anette.karlsson@itauusimaa.fi

Kainuun hyvinvointialue

Potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu

- Neuvoa potilaita potilaan asemaan ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa,

- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeus turvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa potilaan oikeuksista ja
- Toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan toiminta on neuvoa antavaa ja tehtäviin kuuluu

- Neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Avustaa asiakasta tämän lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittainen selvitys aluehallitukselle.
- Toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Yhteystiedot

Potilasasiavastaava

Sanna Huotari

P 044 710 1324

sähköposti: potilasasiavastaava@kainuu.fi

Kainuun keskussairaala, Sotkamontie 13, 87300 Kajaani

Postiosoite PL 400, 87070 Kainuu

Sosiaaliasiavastaava

Tiina Komulainen

P 044 797 0548

Ma-ti ja to klo 8-11

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Potilasasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten esimerkiksi:

- Kantelu
- Oikaisuvaatimus
- Valitus
- Vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus
- Muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Yhteystiedot

Potilasasiavastaavat

Kirsi Vilpa

kirsi.vilpa@omahame.fi

Tiina Ketola Mäcklin.

tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaava

Satu Loippo

satu.loippo@omahame.fi

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos:

- Haluat neuvoa asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista
- Tarvitset apua muistutuksen tekemisessä
- Haluat neuvoa, miten kantelu, potilasvahinkoilmoitus tai lääkevahinkoilmoitus voidaan panna vireille.

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Anne-Mari Furu

P +358 44 723 2309

Keski- Suomen hyvinvointialue

Potilasasiavastaava työskentelee seuraavien asioiden hyväksi

- Ohjaa potilasta keskustelemaan heti ongelmatilanteiden ilmetessä asianomaisen henkilön kanssa.
- Neuvoa tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja mm. muistutuksen tekemisessä, mikäli muuta ratkaisua ei löydy. Mikäli potilas haluaa tuoda esiin näkemyksensä hoidon laadusta tai kohtelusta, voi hän tehdä kirjallisen muistutuksen potilaslain perusteella.
- Toimii hyvinvointialueella potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Tiedottaa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä potilaslain mukaisesti.
- Ohjaa tarvittaessa tekemään potilasvahinkoilmoituksen.

Potilasasiavastaava ei ota kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiisi tai hoitosi toteutumiseen, ei ota kantaa, onko hoidossasi tapahtunut potilasvahinko, eikä tulkitse potilasasiakirjojesi sisältöä.

Sosiaaliasiavastaavan lakisääteisenä (739/2023) tehtävänä on

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Yhteystiedot

Potilasasiatoiminnan vastuhenkilö

Tuija Noronen.

P 014 269 2600

Ma ja ti klo 11–15, to ja pe klo 8–12

potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voit jättää soittopyynnön ja puhelinnumerosi yhteydenottoa varten. Tapaamisista sovitaan aina erikseen. Neuvontapalvelu on maksutonta.

Sosiaaliasiavastaava

Eija Hiekka

P 044 265 1080

Ma- to klo 9–11. Muulloin voit jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön.

sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tapaaminen sovitaan etukäteen.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- Neuvo Keski-Uudenmaan alueen asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä terveydenhuollon potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa sekä neuvo varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvo ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

- Neuvo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Kokoa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.
- Toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia
- Ei ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Susanna Honkala

P 040 807 4756

Ma klo 12.30–15, ti ja ke klo 8.30–12 sekä to klo 9–15. Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula.

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Anne Mikkonen

P 040 807 4755

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa. HUS-yhtymän potilasasiavastaavat neuvovat erikoissairaanhoidon liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaavat tavoitat ma- to klo 10-14 ja perjantaina klo 10–13.

Palvelunumero suomeksi 09 471 71262

Palvelunumero ruotsiksi 09 471 71263

potilasasiavastaava@hus.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

- Neuvo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Kokoa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- Seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- Auttaa muistutuksen tekemisessä
- Neuvo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

Potilasasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava
 Etelä-Kymenlaakson terveydenhuollon asiat (pois lukien Kymenlaakson keskussairaala)
 Taija Kuokkanen
 P 040 728 7313
 Ma-to klo 9-12
 Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola
 taija.kuokkanen@kymenhva.fi

Lapin hyvinvointialue

Yhteystiedot
 Potilas- ja sosiaaliasiavastaava
 P +358 40 5060083
 P +358 40 4823584

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin puhelimitse arkipäivisin.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoa, miten asiakas voi saattaa asiansa vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Asiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.

P 029 151 5838

Ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11, ei pe eikä pyhien aattona

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Palvelu on ajoittain ruuhkautunut, jolloin kaikki puhelut ohjautuvat vastaajaan. Jätäthän tarvittaessa yhteydenottopyynnön joko vastaajaan tai sähköpostitse. Pyrimme vastaamaan kaikkiin yhteydenottopyyntöihin mahdollisimman pian.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana.

Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Yhteystiedot

Potilasasiavastaava:

P 040 190 9346

Ma–to klo 9–11

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

potilasasiavastaava@pirha.fi

Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa: Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava.

Sosiaaliasiavastaava

P 040 504 5249

Ma–to klo 9–11

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa: Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava.

Pohjanmaan hyvinvointialue

Potilasasiavastaava

- Auttaa potilaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

Mikäli olet tyytymätön tai jos hoidon suhteen on jotain epäselvää, on hyvä keskustella asiasta lääkärin tai hoitohenkilökunnan kanssa hoitoyksikössä. Useimmat asiat voidaan selvittää nopeammin siellä, missä ne ovat tapahtuneet. Mikäli asia ei selviä, sinulla on mahdollisuus ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Suojaamattomassa sähköpostissa ei ole suositeltavaa lähettää arkaluonteista ja salassa pidettävää tietoa.

Sosiaaliasiavastaava

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain, ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista, neuvoa miten asiakkaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Kokooa tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

Sosiaaliasiavastaavalla on puolueeton ja neuvova rooli. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä lasten varhaiskasvatus. Sosiaaliasiavastaava ei palvele Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, talous- ja velkaneuvonnan tai yleisen edunvalvonnan palveluissa.

Yhteystiedot

Potilasasiavastaavat

Meltoranta Marjut, Mäkinen Sari

P 06 218 1080

Ma-to klo 9-11

potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2-4
65130 Vaasa

Sosiaaliasiavastaava

Katarina Norrgård

P 040 507 9303

Ma-pe klo 8-14

sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Vaasan keskussairaala, A1

Hietalahdenkatu 2-4

65130 Vaasa

Pohjois- Karjalan hyvinvointialue

Potilasasiamies

- Neuvoa potilasta tai hänen omaisiaan potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa,
- Tiedottaa potilaan oikeuksista sekä
- Toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Neuvoa, miten menetellään, kun potilas tai hänen omaisensa on tyytymätön annettuun hoitoon tai henkilökunnalta saamaansa kohteluun.
- Neuvoa ja avustaa tarvittaessa potilasvahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä.

Potilasasiamiehellä on neuvova ja puolueeton rooli. Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota yksittäisissä tapauksissa kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan.

Potilasasiamiehen tehtävät ja monet potilaan oikeudet ja velvollisuudet perustuvat potilaslakiin Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Potilasasiamiehen palvelut ovat potilaalle maksuttomia.

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Hanna Mäkijärvi

P 013 330 8265

Ma klo 8.30–11.30, ti–to klo 9–11

Lea Kilpeläinen

P 013 330 8268

Ma–ke

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi

Tapaamiset ajanvarauksella.

Sähköpostiviestiin ei saa laittaa asiakas- ja potilastietoja.

Voit lähettää viestejä tietoturvallisesti Suomi.fi-viestit -palvelun kautta.

Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialue

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita.

Neuvomme asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Palvelu on maksuton.

Ole yhteydessä, jos

- Haluat kysyä oikeuksistasi
- Sinulla on kysyttävää asiasta, joka koskee esimerkiksi potilaan oikeusturvaa
- Tarvitset neuvoa, miten teet kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen tai vahingonkorvausvaatimuksen
- Tarvitset apua muistutuksen tekemiseen

Yhteystiedot

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Pohjois- Savon hyvinvointialue

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan, jos tarvitset lisätietoja oikeuksistasi terveydenhuollossa tai olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava.

Potilasasiavastaava ei ota kantaa hoitopäätöksiin, hoidon toteutumiseen tai siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä.

Tapaamiset vain ajanvarauksella.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle.

Asiakkaana on oikeus

- Saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.
- Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa.
- Saada selvitys toimenpidevaihtoehtoista.
- Saada päätös palvelusta.
- Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa.
- Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta.
- Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä.

Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli. Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin eivät kuulu mm.

sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutusasiat), työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

Yhteystiedot

Potilasasiavastaavat

Anttonen Kristiina, Autio Raija, Kivari Arja, Paldanius Mervi

KYS potilasasiavastaavien palvelunumero 044 461 0511

Perusterveydenhuollon ja yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavien palvelunumero, p 044 461 0850, arkisin klo 9-11.30.

Sosiaaliasiavastaava

P 044 461 0999

Arkisin klo 9-11.30

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Toimii Päijät-Hämeen hyvinvointialueella
- Neuvo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa

- Neuvoa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa, miten esimerkiksi kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Kokooa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- Seuraa ja raportoi, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päättää palveluista, tutkimuksista tai hoidosta, eikä tee lääketieteellisiä päätöksiä, anna toimintamääräyksiä työntekijöille, tai ota kantaa siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

P +358 38192504

Ma, ti, to klo 9–12, ke klo 9–15

asiavastaavat@pajjatha.fi

Satakunnan hyvinvointialue

Potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilta saat ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon potilaan ja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Neuvomme ja avustamme

- Muistutuksen teossa
- Kantelun teossa
- Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei kuitenkaan tee päätöksiä eikä voi muuttaa niitä. Potilasasiavastaava ei ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on ilmainen.

Yhteystiedot

Potilasasiavastaava

P 02 627 6078

potilasasiavastaava@sata.fi

Koordinoiva potilasasiavastaava Tiina Sianoja, potilasasiavastaavat Marketta Varho ja Päivi Pärssinen

Voit ottaa meihin yhteyttä myös Suomi.fi:n viestit-sovelluksen kautta. Suomi.fi:n kautta voit lähettää myös henkilötietoja tietoturvallisesti. Valitse vastaanottajavalikosta Satakunnan hyvinvointialue ja potilasasiavastaava.

Sosiaaliasiavastaava

Jari Mäkinen

P 044 707 9132

sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Potilas- ja sosiaalivastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, tarvittaessa avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät potilas- tai sosiaaliasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnalle on nimettävä lain mukaan toiminnan vastuhenkilö, kun asiavastaavia on enemmän kuin yksi. Toiminnan vastuuhenkilön tehtävänä on:

- Ohjata ja koordinoita potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa;
- Kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa;
- Seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle; sekä Tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnan vastuuhenkilönä toimii toinen sosiaali- ja potilasasiavastaavista. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien hallinnollinen esihenkilö on laadunvalvonnan päällikkö.

Yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Satu Laaksonen

P 0941910230

Ma ja ti 12-15, ke ja to klo 9-11

Puhelinaikoja ei ole pe tai juhlapyhien aattoina.

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Tapaamiset on sovittava aina etukäteen. Palvelu on maksutonta

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Potilasasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten esimerkiksi

- Kantelu
- Oikaisuvaatimus
- Valitus

- Vahingonkorvausvaatimus
- Potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus
- Muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaaliasiavastaava

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palveluun tai kohteluun. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatuslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Yhteistiedot

Potilasasiavastaava

P 02 313 2399

Ma-pe klo 8-15.30

potilasasiavastaava@varha.fi

Puhelimeen vastaa vuorossa oleva potilasasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön.

Sosiaaliasiavastaava

P 02 313 2399

Ma-pe klo 10-12 ja klo 13-15

sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön

LIITE 2 Omavalvontasuunnitelman päivitykset

[illegible]