

Vankilan perheosasto

OMAVALVONTA- SUUNNITELMA



Päivitetty: 15.9.2026



Valtion
lastensuojelulaitos

Sisältö

1 Lukijalle	3
2 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
2.1 Palveluntuottajan perustiedot ja toiminta-ajatus	3
2.2 Palveluyksikön perustiedot	5
2.3 Tuotettavat lastensuojelupalvelut	6
2.4 Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnot	7
3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	10
4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	10
4.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	11
4.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	12
4.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	19
4.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	21
5 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	24
5.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
5.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	26
5.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	28
5.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	29
6 Omavalvonnan seuranta ja raportointi	30
6.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	30
6.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	31

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

Liitteet

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

Liite 2 Omaevalvontasuunnitelman päivitystiedot

1 Lukijalle

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n mukaan jokaisella sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavalla palveluyksiköllä tulee olla palveluysikkökohtainen omaevalvontasuunnitelma.

Valtion lastensuojelulaitoksen toimintaa määrittävässä laissa (526/2026) käytetään käsitettä Valtion lastensuojelulaitoksen toimintayksikkö, mutta tässä omaevalvontasuunnitelmassa käytetään Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukaisesti käsitettä palveluysikkö. Rakenne perustuu ajatukseen, että palveluysikössä tuotetaan useita lastensuojelupalveluita, mutta johtaminen ja omaevalvonta on yksi kokonaisuus.

Omaevalvontasuunnitelma on keskeinen väline palvelujen laadun, turvallisuuden ja lainmukaisuuden varmistamisessa. Sen avulla seurataan, arvioidaan ja kehitetään toimintaa sekä varmistetaan, että lapset saavat laadukasta, turvallista ja heidän tarpeitaan vastaavaa hoitoa, kasvatusta ja huolenpitoa.

Omaevalvonta on palveluntuottajan ensisijainen valvonnan muoto. Sillä tarkoitetaan niitä toimintatapoja, joilla toimintayksikkö ja Valtion lastensuojelulaitos tunnistavat toimintaan liittyviä riskejä, seuraavat palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä puuttuvat havaittuihin epäkohtiin. Omaevalvonta on ennakoivaa ja jatkuvaa toimintaa, jonka tavoitteena on turvata lasten oikeudet, hyvä kohtelu sekä palvelujen yhdenvertaisuus, saatavuus ja jatkuvuus.

Jokainen työntekijä osallistuu omaevalvonnan toteuttamiseen ja vastaa omalta osaltaan omaevalvontasuunnitelman mukaisten toimintatapojen noudattamisesta. Omaevalvontasuunnitelma toimii henkilöstön käytännön työvälineenä ja tukee toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Suunnitelma on julkinen asiakirja ja se on asiakkaiden, heidän läheistensä sekä viranomaisten saatavilla ilman erillistä pyyntöä.

Tämä omaevalvontasuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) sekä viranomaisohjeiden mukaisesti. Suunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti osana omaevalvontaa ja se päivitetään vähintään vuosittain sekä aina toiminnan, lainsäädännön tai viranomaisohjauksen muuttuessa.

2 Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1 Palveluntuottajan perustiedot ja toiminta-ajatus

Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan nimi: Valtion lastensuojelulaitos

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

Yhteystiedot: kirjaamo@valtionkoulukodit.fi

Valtion lastensuojelulaitoksen toiminnasta säädetään 1.10.2026 voimaan astuvasta Laissa Valtion lastensuojelulaitoksesta ja sen yhteydessä toimivasta koulusta (526/2026). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos sekä järjestettävän perusopetuksen osalta Opetushallitus vastaavat Valtion lastensuojelulaitoksen ja sen koulun tulosoajauksesta. Valtion lastensuojelulaitoksen koululla on johtokunta, jonka Terveiden ja hyvinvoinnin laitos asettaa neljäksi kalenterivuodeksi kerrallaan.

Valtion lastensuojelulaitoksessa vaativa sijaishuolto, vankilan perheosasto sekä vaativa erityisen tuen perusopetus muodostavat kuntouttavan kokonaisuuden. Lainsäädäntö velvoittaa Valtion lastensuojelulaitosta tuottamaan viimesijaisinta lastensuojelupalvelua.

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

Turvallisuus

- Valtion lastensuojelulaitoksen yhteisön 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.

Valtion lastensuojelulaitoksen palveluyksiköt ovat Lagmansgården (Pedersöre), Limingan koulutuskeskus (Liminka), Sairila (Mikkeli), Sippola (Kouvola) ja Vuorela (Vihti) sekä Vanajan ja Ojoisten vankilan ja Hämeenlinnan vankilan perheosasto (Hämeenlinna).

2.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Vankilan perheosasto
Palveluyksikön osoite ja yhteystiedot	Vanajan osasto: Yläneentie 26, 13430 Hämeenlinna Hämeenlinnan osasto: Pikku-parolantie 7, 13100 Hämeenlinna
Palveluyksikön toiminnasta vastaava (nimi, ammattinimike ja yhteystiedot)	Nana Lindholm, vastaava ohjaaja nana.lindholm@valtionkoulukodit.fi p. 0295244227
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan koulutus ja johtamiskokemus vuosina	Sosionomi YAMK, yli 5 vuotta johtamiskokemusta
Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan	Kanta-Hämeen hyvinvointi alue/ Omahäme
Palveluyksikön ja omavalvonta-suunnitelman kattamat palvelut	Perhetyö, sosiaalipalvelu
Asiakasryhmät ja -paikkojen määrä	Vankeustuomiota suorittava tai rikoksen johdosta vangittu henkilö (tutkintavanki) ja heidän alle 3- vuotiaat lapsensa. Hämeenlinna 2 paikkaa, Vanaja 10 paikkaa
Toimilupatiedot	Luvan myöntämisaikajankohta 1.3.2010

Vankilan perheosasto on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen alainen lastensuojeluyksikkö, joka sijaitsee kahdessa vankilassa: Vanajan avovankilassa ja Hämeenlinnan suljetussa vankilassa.

Perheosasto on **tarkoitettu** odottavalle tai pienen lapsen vanhemmalle (äidille tai isälle), joka tulee vankilaan suorittamaan vankeusrangaistusta tai joutuu tutkintavankeuteen. Alle 2-vuotias lapsi voidaan sijoittaa vanhemman kanssa perheosastolle. Sijoitus voi jatkua, kunnes lapsi täyttää kolme vuotta.

Vankeusvangeille tarkoitettu 10-paikkainen perheosasto sijaitsee Vanajan avovankilan alueella Hämeenlinnassa, osoitteessa Yläneentie 26, 13430 Hämeenlinna. Tutkintavangeille tarkoitettu kaksipaikkainen osasto sijaitsee Hämeenlinnan vankilassa, osoitteessa Pikku-Parolantie 7, 13100 Hämeenlinna.

Vanajan vankilan perheosasto on suunniteltu ja sisustettu kodinomaiseksi sekä lapsen erilaiset ikätarpeet huomioon ottavaksi. Perheosaston rakennus on hieman erillään muusta vankilasta. Perheosastolla oleva vanhempi on vastuussa lapsen hoivasta ja huolenpidosta ja huolehtii kaikista lapsen perustarpeista.

Vankilan perheosasto tarjoaa palvelua kaikille hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille, joiden kanssa tehdään lapsikohtainen sopimus. Palveluyksikkö tarjoaa avohuollon sijoitukseen perustuvaa palvelua. Asiakaspaikkoja on yhteensä 12, palvelut ovat läsnä palvelua.

Lisäksi Valtion lastensuojelulaitoksessa on valmistelussa lakimuutoksen myötä tuleva uusi lastensuojelupalvelu, kuntouttava suljettu laitospalvelu. Palvelu tulee sijoittumaan Limingan toimintayksikköön.

Palveluyksikössä työskentelee 10 sosiaali-, terveys- ja opetus- sekä ravitsemusalan ammattilaista erilaisissa tehtävissä. Valtion lastensuojelulaitoksen palvelussuhteet ovat valtion virkoja ja työssä toimitaan virkamieslain mukaisella Valtion virkamieslain mukaisella (750/1994) vastuulla.

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 Tuotettavat lastensuojelupalvelut

Vankilan perheosasto on valtakunnallinen lastensuojelun palvelu, jossa alle 2-vuotias lapsi voidaan sijoittaa lastensuojelun avohuollon tukitoimenä vanhempansa kanssa vankeusrangaistuksen tai tutkintavankeuden ajaksi. Palvelun ensisijaisena tehtävänä on turvata lapsen etu, turvallinen kasvu ja kehitys sekä tukea lapsen ja vanhemman välistä varhaista vuorovaikutusta ja kiintymyssuhdetta. Osastolla lapsi on palvelun pääasiakas.

Vankilan perheosaston työskentely perustuu lapsikeskeiseen, traumainformoituun ja kuntouttavaan työotteeseen. Vanhempaa tuetaan vanhemmuuden vahvistamisessa, arjen hallinnassa, päihteettömässä elämäntavassa sekä rikoksettomaan elämään suuntautumisessa. Työskentely sisältää yksilöllistä omatyöntekijätyöskentelyä, vanhemmuuden ohjausta, verkostotyötä sekä varhaisen vuorovaikutuksen tukemista. Lapsen ja vanhemman hyvinvointia edistetään osana tiivistä yhteistyötä lastensuojelun, terveydenhuollon ja Rikosseuraamuslaitoksen kanssa.

Palvelu toteutetaan moniammatillisesti, ja sen tavoitteena on vahvistaa perheen voimavaroja, tukea turvallista vanhemmuutta sekä luoda edellytykset lapsen suotuisalle kehitykselle myös perheosastojakson jälkeen. Palvelussa huomioidaan yksilöllisesti lapsen, vanhemman ja perheen tarpeet sekä valmistellaan suunnitelmallisesti vankilasta vapautumista ja perheen tulevaa arkea yhdessä verkoston kanssa.

Perheosaston toimintaa toteutetaan kodinomaisessa ympäristössä Vanajan avovankilan ja Hämeenlinnan suljetun vankilan yhteydessä. Palvelun vaikuttavuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan osana omavalvontaa, moniammatillista yhteistyötä ja jatkuvaa toiminnan kehittämistä.

2.4 Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnot

Päivämäärä	Versionumero/Hyväksynyt
14.9.2026	Nana Lindholm

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmasta ja siihen liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöä Intrassa, 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
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Vaaratapahtumien toimintamalli

sekä Valtion lastensuojelulaitoksen yhteinen

- Omavalvontaohjelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Kriisi- ja valmiussuunnitelma
- Opetussuunnitelma

- Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma
- Päihdeohjelma
- Mentorointi- ja työohjausohje
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä tarkistetaan myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus. Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä perustuvat työjärjestykseen, virkarooleihin ja niihin liittyviin työnkuvuihin sekä Valtion lastensuojelulaitoksen organisaatorakenteeseen. Työjärjestyksessä määritetään viraston vastuiden jakaminen.

Omavalvontaohjelman laadinnasta sekä sen seurannasta vastaa lastensuojelutyön johtaja yhdessä johtajien, asiantuntijoiden sekä esihenkilöiden kanssa. Omavalvontaohjelman hyväksyy lastensuojelutyön johtaja. Omavalvonnan seurannan tuloksia seurataan sekä organisaatiotason laatujohtoryhmässä että yksiköiden tuloksia yksiköiden johtoryhmässä osana laatutyötä. Omavalvontaohjelma ja sen seurannan raportointi on julkisesti nähtävillä osoitteessa www.valtionkoulukodit.fi.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluyksikön vastaava ohjaaja. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palveluyksikön vastaava ohjaaja. Sen laadinta ja päivittäminen toteutetaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelman käytännön toteutumisesta vastaa esihenkilö ja jokainen työntekijä. Valtion lastensuojelulaitoksen yhteisten käytäntöjen osalta omavalvontasuunnitelman hyväksyy lastensuojelutyön johtaja.

Palveluyksikön vastaavalla ohjaajalla on vastuuhenkilönä kokonaisvastuu palvelujen turvallisuudesta ja laadusta. Tietosuojavastaava on Valtion lastensuojelulaitoksella 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 on keskeinen merkitys. Omavalvontasuunnitelman toteutumista varmistetaan päivittäisessä toiminnassa moniammatillisella työskentelyllä, dynaamisella turvallisuudella ja esihenkilöiden läsnäololla sekä yhteisöllisellä oppimisella.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Valtion lastensuojelulaitoksen verkkosivuilla www.valtionlastensuojelulaitos.fi ja sen lisäksi se on nähtävillä asuinyksiköiden yhteisissä tiloissa. Valtion lastensuojelulaitoksen yhteinen laatu- ja johtamisen vuosikellotyö tukee omavalvontasuunnitelman ajan tasaisuutta ja päivitysten julkaisemista viiveettä. Vuosikellot on laadittu erikseen organisaatio- ja yksikötasolle.

Oma- ja suunnitelmaversiot tallennetaan sähköiseen Aada-asian- ja dokumenttienhallintajärjestelmään.

Alla on kuvattu tarkemmin roolit, vastuut ja valvontaketjut organisaatio-, palveluyksikkö- ja henkilökuntatasolla oma- ja valvontatoteutamisessa:

Organisaatiotaso

Rooli	Vastuut	Valvontaketju
Lastensuojelutyön johtaja	Hyväksyy oma- ja valvontasuunnitelman, vastaa oma- ja valvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämisestä.	Raportoi Valtion lastensuojelulaitoksen johtajalle, vetää organisaation laatujohdoryhmää
Laatujohdoryhmä	Toteuttaa seuranta- ja kehittämistä, organisaatiotasojen poikkeamien käsittely.	Kokoaa tiedot yksiköiltä, suunnittelee ja valmistelee organisaatiotasoisia korjaustoimenpiteitä
Erikoissuunnittelija	Valmistelee seuranta- ja valvontatietojen dataa ja julkaisee oma- ja valvontasuunnitelman seurannan (4x/vuosi)	Perustuu yksiköistä kerättyyn ja organisaation laatujohdoryhmän käsittelyssä koottuun tietoon, lastensuojelutyön johtaja hyväksyy seurantaraportin
Tietosuojavastaava	Seuraa ja käsittelee asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantavia tietosuojaan liittyviä poikkeamia.	Raportoi Valtion lastensuojelulaitoksen johtajalle.

Palveluyksikötaso

Rooli	Vastuut	Valvontaketju
Palveluyksikön johtaja / Vankilan perheosaston vastaava ohjaaja	Vastaa palveluyksikön oma- ja valvontasuunnitelman toimeenpanosta ja kokonaisuudesta: palveluyksikön oma- ja valvontasuunnitelman, sen toteutumisesta ja kehittämisestä. Poikkeamien käsittely ja seuranta. Varmistaa oma- ja valvontasuunnitelman perehdytyksen toteutumisen.	Raportoi lastensuojelutyön johtajalle, kokoaa yksikön raportoinnin organisaation laatujohdoryhmälle.
Esihenkilöt (tiiminvetäjä, vastaava ohjaaja)	Toimeenpano arjen tasolle ja toteutumisen seuranta, poikkeamien laadinta ja käsittely. Oma- ja valvontasuunnitelman perehdytysvastuu.	Raportoivat palveluyksikön johtajalle. Perehdytyksessä välitetään tieto uudelle työntekijälle.
Palveluyksikön laatujohdoryhmä	Seuraa ja kehittää oma- ja valvontasuunnitelman toteutumista.	Raportoi organisaation laatujohdoryhmälle

Henkilökuntataso

Rooli	Vastuut	Valvontaketju
Kaikki virkasuhteiset työntekijät	Turvallinen, laadukas ja lainmukainen toiminta, korostunut vastuu suljetuissa toimintaympäristöissä, vastuu virkamieslain mukaisesti	Velvollisuus ilmoittaa riskeistä ja epäkohdista, raportoivat havainnot esihenkilölle tai toiminnasta vastaavalle henkilölle

4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Perheosaston palveluun pääsy edellyttää monitoimijaista viranomaisyhteistyötä. Lapsen sijoittamisesta osastolle vastaa lapsen hyvinvointialueen lastensuojelu, kun taas aikuisen perheosastolle sijoittaa Rikosseuraamuslaitoksen asiakasarviointiyksikkö. Sijoittelua edeltää perhetilannearvio, jossa määritellään lapsen etuun liittyvät asiat sekä luodaan tavoitteet yhteiselle työskentelylle.

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa korostuu riskienhallinnan omavalvonta. Henkilöstöön liittyvää ostopalvelua ja alihankintaa käytetään hyvin vähän, lähtökohta ja tavoite on, että virat täytetään. Ostopalveluna hankitaan vain työnohjauspalvelua, joka on kilpailutettu ja hankittu 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 asiakasturvallisuutta, jolla tarkoitetaan niitä yhteisiä toimintaperiaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan palvelujen turvallisuutta sekä lasten suojaamista vahingoittumiselta.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisella sekä turvallisella käytöllä ja säilytyksellä sekä toimivalla tiedonkululla. Työnantaja pyrkii tarjoamaan henkilöstölle toimivan ja turvallisen työympäristön ja mahdollistamaan laadukkaan työskentelyn, mikä tulee lasten turvallisuutta. Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta. Palautteen kerääminen tapahtuu Forms kyselyn pohjalta sekä suullisen palautteen muodossa. Kaikki palaute käsitellään palveluyksikön henkilöstön kanssa.

Keskeisimpiä palveluihin 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.) Perheosaston riskien arviointi tapahtuu vuosikellon mukaisella tavalla ja vastaava ohjaaja vastaa riskienhallinnan organisoinnista.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<i>Riskien arviointi toteutetaan syksyn 2026 aikana</i>		

4.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palveluihin perheosastolle pääsee paikkojen vapautuessa. Henkilöstöön liittyvää ostopalvelua ja alihankintaa käytetään hyvin vähän, lähtökohta ja tavoite on, että virat täytetään. Ostopalveluna hankitaan työnohjaus- ja koulutuspalveluita, jotka on kilpailutettu ja hankittu valtion ohjeiden mukaisesti.

Turvallisuutta varmistetaan selkeillä turvallisuusjohtamisen prosesseilla, auditoinneilla ja poikkeamien kirjaamisella sekä jatkuvalla perehdytyksellä. Toimitilat ja laitteet pidetään kunnossa sekä lääkkeet ovat asianmukaisesti säilytettynä. Ennakoivan työotteen merkitystä korostetaan jatkuvasti arjessa.

4.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Valtion lastensuojelulaitoksella on strategiset ja operatiiviset johtoryhmät, sekä koulun ja lastensuojelun johtotiimit. Sisäistä yhteistyötä tehdään niin eri palveluyksiköiden, ammattiryhmien kuin työryhmien kesken.

Perheosastolla työskentelee moniammatillinen tiimi, joka koostuu: 1 vastaavasta ohjaajasta, 2 erityisohjaajasta, 5 ohjaajasta ja 2 perheohjaajasta. Moniammatillisessa tiimissä käsitellään viikoittain perheen asioita ja arvioidaan kunkin perheen kohdalla yksilöllisesti tuen tarpeet. Yhteistyö vankilan ja sijoittavien hyvinvointialueiden kanssa on tiivistä.

Valtion lastensuojelulaitoksella on yhteinen johtoryhmä ja sisäistä yhteistyötä tehdään niin eri ammattiryhmien kuin työryhmien kesken. Yhteistyötä tehdään myös monien lähialueen toimijoiden kanssa, kuten alan oppilaitosten ja järjestöjen kanssa. Yhteistyötä tehdään lapsi- ja perhelähtöisesti niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti. Henkilöstön yhteydenpito eri tahoihin tukee hyvää tiedonkulkua ja lapsen etua.

4.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava ohjaaja: Nana Lindholm
nana.lindholm@valtionkoulukodit.fi

Yksikkö tekee valmius- ja jatkuvuudenhallintatyötä muiden VLL palveluyksiköiden, Vanaja- Ojoisten vankilan, Hämeenlinnan vankilan sekä Senaatti Kiinteistöjen kanssa. Perheosasto kuuluu osaksi Vuorelan koulukodin työsuojelutoimikuntaa. Työsuojelutoimikunta käsittelee yhdessä johtoryhmän kanssa kriittisten tilanteet ja päivittää niiden pohjalta prosesseja sekä työohjeita.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintaa tukee vuonna 2025 vankilassa käyttöön otetut Seacap- laitteet. Joilla voi hälyttää nopeasti apua vankilan työntekijöistä. Valtion lastensuojelulaitoksella on yhteinen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma. Valtion lastensuojelulaitoksen johtajat osallistuvat syksyllä valtakunnalliseen 2026 valmiusharjoitteluun. Valtion lastensuojelulaitoksella on droonien uhka- ja varautumisohje.

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.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<i>Riskien arviointi toteutetaan syksyllä 2026</i>		

4.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Turvallisuuden prosesseja kehitetään osana laadun kehittämistä. Valtion lastensuojeluyksiköille on määritelty yhteinen turvallisuuspolitiikka sekä konkreettiset turvallisuustavoitteet. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan vuosittain sisäisissä auditoinneissa ja johdon katselmuksen yhteydessä.

Päätöksen vankilan perheosastolla sijoittamisesta lapsen osalta tekee lastensuojelu ja vanhemman osalta Rikosseuraamuslaitoksen asiakasarviointiyksikkö, joka koordinoi Rikosseuraamuslaitoksella (RISE) perheosastosijoituksia. Perheosastolle voidaan sijoitella myös raskaana oleva äiti. Mikäli lapsi ei asu Suomessa, tällaisen päätöksen tekee sen muun valtion viranomaisen, joka on toimivaltainen kyseisen lapsen tapauksessa. Perheosaston osalta yhteistyötä tekee ulkomailta tulevien vanhempien lasten osalta Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lastensuojeluviranomaiset.

Ennen vanhemman sijoittamista Vanajan avovankilan perheosastolle, asiakasarviointiyksikön on tehtävä kokonaisselvitys tuomitun/vanhemman tilanteesta eli selvittää perheosastosijoituksen edellytysten täyttyminen yhteistyössä eri viranomaisten kanssa. Laadittavassa kokonaisselvityksessä huomioidaan tuomitun avolaitoskelpoisuus, lapsen hyvinvointialueen näkemys lapsen sijoituksesta sekä myös Vanajan vankilan ja perheosaston kanta sijoitukseen, vankilan perheosaston paikkatilanne ja vankilan olosuhteet huomioiden. Arvioinnin tärkeä osa-alue on turvallisuus ja palvelun laatu.

Vangin lapsen sijoittaminen vankilaan toteutuu (vankeuslain 4 luku 10 § (12.2.2010/89): Vangin lapsen sijoittamisesta vankilaan ja hoidon järjestämisestä säädetään lastensuojelulaissa (417/2007). Päätöksen lapsen sijoittamisesta vankeusrangaistustaan suorittavan tai tutkintavankeudessa olevan vanhemman luo vankilan perheosastolle tekee hyvinvointialueen määräämä virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä Rikosseuraamuslaitosta kuultuaan (Lastensuojelulaki 13a § ja 37§).

Alle kaksivuotias lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena vankeusrangaistustaan suorittavan tai tutkintavankeudessa olevan vanhempansa luo vankilan perheosastolle. Alle kolmivuotiaan lapsen sijoitus voi jatkua perheosastolla, jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii. (Lastensuojelulain 37 §). Mikäli vankeudessa on raskaana oleva nainen, tehdään ennakkollinen lastensuojeluilmoitus Rikosseuraamuslaitoksen toimesta ja sijoitusta perheosastolle voidaan valmistella jo ennen vauvan syntymää. Yleensä raskaana oleva vanki siirtyy perheosastolle viimeistään äitiysloman alkaessa eli noin kuukautta ennen laskettua aikaa. Lapsen tai raskaana olevan äidin perheosastojakso on sijoittavalle taholle maksutonta. Lastensuojelun avohuollon sijoitus päätös on oltava voimassa ja toimitettuna perheosastolle lapsen sijoituksen alkaessa.

Jokaisella perheosaston asiakasperheelle on nimettynä kaksi omaohjaajaa. Asiakkailta on oikeus arjen apuun ja tukeen. Perheosastolla työskentelevä henkilöstö on vastuullinen huolehtimaan, että tieto palveluista välittyy päivittäisten raporttien kautta. Vastaavan ohjaajan ja omatyöntekijöiden vastuulla on varmistaa, että perheen asiakassuunnitelma on laadittu, sen toteutumista ja päivittämistä seurataan ja asiakkaan asia etenee suunnitelman mukaisesti. Vastaava ohjaaja seuraa ja valvoo asioiden toteutumista osallistumalla raporteille ja lukemalla päivittäistä kirjaamista Nappula asiakastietojärjestelmästä.

Akuutit asiakastyön ja päivittäisen toiminnan asiat käsitellään henkilöstön vuoron vaihtoihin liittyvissä raporteissa. Tiimipalaverit pidetään kerran viikossa ja niissä käydään läpi henkilöstön yhteisiä asioita. Palaverissa henkilöstöllä on myös mahdollisuus nostaa työhön liittyviä asioita keskusteltaviksi. Työn tukena on lisäksi työnohjauspäiviä, jotka toteutuvat 10x vuodessa.

Asiakkaiden ja lapsen toisen vanhemman huomioon ottaminen mukaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan.

Palaute palvelusta kerätään sähköisellä palautelomakkeella. Palautelomake pyydetään täyttämään asiakkaan lähtiessä perheosastolta. Lisäksi perheosaston arjessa keskustellaan asiakkaiden kanssa heidän kokemuksistaan ja näkemyksistään perheosastopalvelusta. Suora asiakaspalaute voidaan käsitellä henkilöstön kesken erikseen sovitusti tai säännöllisissä tiimikokouksissa.

Perheosasto toimintaa kehitetään ja arvioidaan asiakaspalautteiden pohjalta puolivuositain. Tarvittaessa epäkohtiin puututaan ja tehdään suunnitelma niiden korjaamiseksi. Asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja suojellaan vaitiolovelvollisuutta noudattaen. Asiakkaalle kerrotaan henkilökunnan velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus ja tarvittaessa ilmoitus poliisille. Asiakkaalle kerrotaan perheosastolle saapuessa suullisesti osaston kirjaamiskäytänteistä.

4.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Valtion lastensuojelulaitoksessa on käytössä vielä jonkin aikaa laatujärjestelmä Kartta. Järjestelmä on rakennettu Balanced Score Card (BSC) mukaisella tavalla: Talous, asiakkaat, henkilöstö, prosessit, joihin seurattavat mittarit perustuvat. Laadun hallintajärjestelmä vaihtuu uuteen järjestelmään syksyllä 2026.

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. Asiakasturvallisuus perustuu ennen kaikkea henkilöstön osaamisen varmistamiseen ja hyvään omavalvontatyöhön.

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

Haitta- ja vaaratapahtumat raportoidaan Kartta- järjestelmässä ja niiden käsittely sekä toimintatavat käydään myöhemmin lävitse tässä omavalvontasuunnitelmassa. Tapahtumat käydään kootusti läpi säännöllisesti kokoontuvassa palveluyksikön laatujohtoryhmässä ja työsuojelutoimikunnassa. Vakavat vaaratapahtumat raportoidaan Valtion lastensuojelulaitoksen strategiselle johtoryhmälle ja niistä ilmoitetaan sijoittavalle hyvinvointialueille tai Helsingin kaupungille sekä Lupa- ja valvontaviranomaiselle.

4.3.2 Toimitilat ja välineet

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

Perheosastojen toimitilat sijaitsevat kahdessa eri vankilassa Hämeenlinnan alueella. Vankeusvangeille tarkoitettu 10-paikkainen perheosasto sijaitsee Vanaja-Ojoisten avovankilan alueella Hämeenlinnassa, osoitteessa Yläneentie 26, 13430 Hämeenlinna. Tutkintavangeille tarkoitettu kaksipaikkainen osasto sijaitsee Hämeenlinnan vankilassa, osoitteessa Pikku-Parolantie 7, 13100 Hämeenlinna.

Vanajan Vankilan perheosasto on suunniteltu ja sisustettu kodinomaiseksi sekä lapsen huomioon ottavaksi. Perheosaston rakennus on myös erillään muusta vankilasta. Perheosastolla asutaan soluissa, joissa yhteensä asuinhuoneet kymmenelle perheelle. Jokaisessa solussa on yhteiskäyttöinen keittiö, wc- kylpyhuone ja eteistila. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteensä omassa huoneessaan. Perheosaston asuinhuoneet ovat sisustettu siten, että kaikki tarvittava löytyy kuten sänky/sänkyjä, lasten sänky,

pinnasänky, vauvoille hoitopöytä, tuoli, pöytä ja hylly. Perheosaston asiakas saa tuoda huoneeseensa omia tavaroitaan vankilan määräysten mukaan.

Vanajan perheosastolla on lisäksi yhteinen olohuone/leikkihuoneterila, jossa asiakkaat saavat viettää aikaa yleisissä tiloissa ja näin vahvistaa yhteisöllisyyttä. Perheosastolla ja vankilassa on tiloja koskevia sääntöjä, kuten hiljaisuus- ja toiminta-ajat, joilla pyritään vaikuttamaan kaikkien asukkaiden yhteiseen viihtyvyyteen ja toimintaan sitoutumiseen. Lasten leikkiterila sijaitsee yhteisissä tiloissa samoin kuin tv. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää rajoitetusti ja valvotusti tietokonetta asioiden hoitamiseen. Asiakkailla on käytössä, jokaisessa solussa pesukone, jossa he voivat omatoimisesti pestä pyykkejään. Asiakkailla on käytössään myös sauna vankilan puolella 1x viikossa.

Hämeenlinnan vankilan osastolla on yhteinen olohuone/ keittiötila ja kaksi asuinhuonetta. Perheosastolla ja vankilassa on tiloja koskevia sääntöjä, kuten hiljaisuus- ja toiminta-ajat joihin perhe sitoutuu tullessaan osastolle. Osastolla on muista osastoista erikseen sijoitettu leikkiterila, jossa on keinut, liukumäki ja hiekkalaatikko. Lasten leikkiterila sijaitsee yhteisissä tiloissa samoin kuin tv. Vankila vastaa tutkintavankien ja lasten ruokien kuluista. Asiakkailla on käytössään myös sauna vankilan puolella 1x viikossa sekä sovittaessa pääsy kirjastoon ja liikuntasaliin.

Siivous-, jäte asioista vastaa koko henkilöstö. Asiakkaat huolehtivat omista pyykeistään ja siivoavat omat huoneensa perheosastolla ollessaan. Asiakkaan perheosastojakson päätyttyä loppusiivouksen hoitaa asiakas itse. Yhteisten tilojen siivouksesta vastaa vanhemmat vuoroviikoin.

Henkilöstö huolehtii yleisestä hygieniastasosta sekä tarvittaessa ohjaa asiakkaita toimimaan hyvän hygieniakäytännön mukaisesti. Käsidesi on saatavilla henkilökunnan toimistossa ja yleisissä tiloissa. Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön vastaavan ohjaajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä puutteita koskevat palvelupyynnöt tehdään QR- koodilla Senaatti-kiinteistölle. Palveluyksikön henkilökunta tekee yhteistyötä vankiloiden kiinteistöhoiton kanssa. Toimitilojen käyttöön liittyvät poikkeamat henkilöstö raportoi Kartta-laatujärjestelmään ja vankilalle.

Vankilan kiinteistöhoito vastaa kiinteistöihin kuuluvien välineiden ylläpidosta ja hoidosta sekä niiden turvallisesta säilytyksestä. Kaikessa toiminnassa ja riskiarvioinnissa otetaan huomioon lapsilähtöiset tarpeet. Vanhemmat säilyttävät omia kuluttajakemikaaleja omissa huoneissaan vankilan ohjeiden mukaisesti.

Toimitiloille tehtyjä tarkastuksia vuosina 2025—2026:

- Työpaikkaselvitys 2026

Voimassa olevat vakuutukset

- Toiminnan vastuuvakuutus Valtionkonttori
- Lasten tapaturmavakuutus Fennia

4.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä henkilötietoja. Kaikessa asiakastietojen käsittelyssä huomioidaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen, tietosuojalain ja asiakastietolain asettamat vaatimukset. Lasten henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuden varmistamiseen kiinnitetään erityistä huomiota, koska lapset ovat vajaavaltaisina tietämättömiä henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä riskeistä, seurauksista ja omista oikeuksista.

Asiakastietolain 7 §:n mukaisesti asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa **vastaava ohjaaja Nana Lindholm**.

Valtion lastensuojelulaitoksen tietosuojavastaava on kehittämispäällikkö Jani Meling. Tehtävän hoitaja on toistaiseksi estynyt, josta syystä häntä sijaistaa oman työn ohella hallintojohtaja Anssi Turtiainen, 029 524 4070, tietosuoja@valtionkoulukodit.fi

Valtion lastensuojelulaitoksen ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä Valtion lastensuojelulaitoksen verkkosivuilla. Tietosuojaselosteessa kerrotaan rekisteröidyn tietosuoja-asetuksen mukaisista oikeuksista.

Henkilöstön tietosuojaosaamista vahvistetaan ja varmistetaan koulutuksella. Koko henkilöstö suorittaa Tietosuojan ABC- koulutuksen, mutta kaikkia kannustetaan tekemään myös Tietosuojan ABC 2- syvemmälle tietosuojaan- koulutuksen.

Asiakastietojen käsittelystä ja salassapidosta on erilliset ohjeet, joista kerrotaan tarkemmin Valtion lastensuojelulaitoksen Tietosuojan ja tietoturvan omaohjeistuksessa. Henkilöstön tietosuojaosaamista vahvistetaan ja varmistetaan sisäisin koulutuksin ja dynaamisella johtamistyöllä. Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitositoumuksen, jossa he sitoutuvat perehtymään viraston tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin.

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

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

Jokaiselle lapselle laaditaan sijoittavan hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin kanssa lapsikohtainen sopimus, jonka liitteeksi laaditaan liite lapsen henkilötietojen käsittelystä. Liitteessä on tarkemmin määritetty ehdot, joiden mukaan lapsen henkilötietoja käsitellään.

Sosiaalihuollon asiakastiedot kirjataan Nappula- asiakastietojärjestelmään. Asiakkuuden päätyttyä asiakirjat palautetaan lapsen sijoittajahyvinvointialueelle tai Helsinkiin ja kaikki asiakas- ja potilastiedot poistetaan järjestelmästä 30 vuorokauden sisällä. Sosiaalihuollon asiakastiedot siirretään Kanta-arkistoon 1.9.2026 alkaen. Asiakas- ja potilastiedon säilyttämisestä vastaa hyvinvointialue rekisterinpitäjänä.

Asiakastietojen dokumentoinnista järjestetään sisäistä koulutusta ja siihen liittyvää ohjeistusta käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa. Henkilöstöä kannustetaan kirjaamaan päivittäisraportit yhdessä vanhemman kanssa, mikäli se suinkin on mahdollista.

Tarvittaessa tietoja korjataan yhteistyössä lapsen vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Salassa pidettäviä asiakastietoja ei luovuteta sivullisille, ellei ole varmuutta tietojen luovutuksen perusteista. Tietojen pyytäjä tunnustetaan asianmukaisesti esimerkiksi siten, että soittajaa pyydetään asioimaan sähköpostitse.

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksia hallinta perustuu työntekijän virkasuhteeseen. Järjestelmiin kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttöoikeuksilla työroolien ja niihin sisältyvien tehtävien käyttöoikeuksien mukaisesti. Oikeudet poistetaan käytöstä työn päättyessä.

Palveluyksikön vastaava ohjaaja valvoo asiakastietojen käsittelyä tarkistamalla asiakastietojärjestelmien lokitiedot kahdesti vuodessa vuosikellon mukaisesti. Työntekijöillä on oikeus käsitellä asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Jokainen ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan asiakastyön tietosuojasta. Tämä edellyttää erityistä huolellisuudesta esimerkiksi salasanojen tallentamisen, papereiden säilyttämisen ja asiakastiedoista puhumisen suhteen.

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

4.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytössä olevat tietojärjestelmät ovat Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin hyväksymiä järjestelmiä, kuten käytettävät laitteet. Tietojärjestelmiä käytetään asiakastyön sekä henkilöstöhallinnon tehtävien hoitamisessa. Henkilötietoja käsitellään vain työnantajan hyväksymissä järjestelmissä.

Käytössä olevat keskeiset tietojärjestelmät ovat:

- Nappula- asiakastietojärjestelmä
- 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.

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

Valtion lastensuojelulaitoksella on käytössä asiakastietolain 703/2023 mukainen tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että tietoja käyttävät ja tuottavat asiakastietojen

käsittelijät ymmärtävät asiakastietojen käsittelyyn liittyvät vastuut ja osaavat kulloinkin toimia siten, että asiakastietojen eheys, luottamuksellisuus, saatavuus, kiistämättömyys ja autenttisuus toteutuvat. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

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

Palveluyksikön kameravalvonnasta vastaa vankila. Seacap-laitteita käytetään hälytystilanteissa. Niiden käyttöä valvoo ja ohjaa vankila.

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. Järjestelmien ja laitteiden käyttö on huomioitu perehdytysohjelmassa.

4.3.5 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 tai liikuta yhteisissä tiloissa. Yleisin hoitoon liittyvien infektioiden tartuntatapa on kosketustartunta ja virukset voivat aiheuttaa epidemioita, joissa mikrobit leviävät asuinyksikössä henkilöstö toiseen. Työntekijät voivat ottaa yhteyttä mahdollisissa infektioiden torjuntaan koskevista kysymyksistä ensisijaisesti palveluyksikön työterveyshuoltoon. Työterveyshuollon ohjeistusta noudatetaan pisto-, puremis- ja raapimistapaturmien hoidossa.

Alkoholitonta käsihuuhdetta on saatavilla.

Siivouspalveluista vastaa vankila siivoussuunnitelman mukaisesti ja sen järjestämisestä vastaa Senaatti-kiinteistöt. Henkilöstön tehtäviin kuuluu kodinhoidollisia tehtäviä. Jätehuolto toteutuu Senaatti-kiinteistöjen toimesta. Tietosuojajätteen käsittely tilataan erikseen toimintaan erikoistuneelta palveluntuottajalta. Palveluyksikössä ei juurikaan ole vaarallisten jätteen käsittelyä.

4.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Vankilan perheosaston palveluyksikössä ei käsitellä lääkkeitä siksi siitä ei ole myöskään erillistä suunnitelmaa.

4.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Käytössä on hyvin vähän lääkinällisiä laitteita, hoito- ja kasvatushenkilöstö käyttää lähinnä kuumemittaria.

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.)

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<i>Riskien arviointi tehdään syksyllä 2026</i>		

4.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Perheosastolla työskentelee moniammatillinen tiimi, joka koostuu: 1 vastaavasta ohjaajasta, 2 erityisohjaajasta, 5 ohjaajasta ja 2 perheohjaajasta. Vuokratyövoimaa ei käytetä. Sijaisia käytetään tarvittaessa akuutteihin poissaoloihin ja he ovat pitkäaikaisia.

Riittävän henkilöstön määrää pyritään varmistamaan ennakoivalla rekrytoinnilla ja sillä, että henkilöstöä on lähtökohtaisesti hieman minimivaatimusta enemmän. Tilanteissa, joissa henkilöstön riittävyys on vähäistä, priorisoidaan toimintoja ja keskitetään henkilöstöä lasten tarpeiden ja riskiarvion mukaisesti.

Virkaan valitulta henkilöstöltä edellytetään lainsäädännön sekä tehtävän edellyttämä koulutus ja kielitaito sekä kokonaisvaltainen soveltuvuus työhön. Valtion lastensuojelulaitoksessa hoito- ja kasvatushenkilökunnan rakenne määräytyvät sekä lastensuojelulain (741/2007) ja Lain Valtion lastensuojelulaitoksesta mukaisesti.

Rekrytoiva esihenkilö tarkistaa ennen rekrytointia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet Lupa- ja valvontaviranomaisen ylläpitämästä ammattihenkilörekisteristä (JulkiTerhikki). Lastensuojelutyön johtaja tarkistaa myös ennen rekrytointisuunnitelman hyväksyntää haetun suorarekrytoinnin yhteydessä rekrytoitavan henkilön ammattioikeudet JulkiTerhikistä. Lisäksi rekrytoitavalta työntekijöiltä vaaditaan Oikeusrekisterikeskuksen (ORK) rikosrekisteriote osana lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä. Vastaava ohjaaja tarkistaa kaikkien työntekijöiden rikosrekisterin ja tämä on myös rekrytointivaiheessa ilmoitettu tieto. Kaikista vankilan perheosastolle rekrytoitavista työntekijöistä tehdään rikosseuraamuslaitoksen kautta turvallisuusselvitys.

Rekrytoiva esihenkilö tarkistaa ennen rekrytointia, että tilapäisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä toimivalla opiskelijalla on riittävä määrä opintopisteitä ja soveltuvuus työhön. Tilapäiseen virkasuhteeseen voidaan ottaa vain siinä tapauksessa, että takana on riittävä määrä opintoja (vähintään 140 op) ja soveltuvuus vaativaan tehtävään. Opiskelijalle nimetään työtä seuraava ohjaaja ja hän toimii aina pätevän ohjauksessa ja valvonnassa.

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdytysvastaava ja kaikki suorittavat sähköisen Vuolearning-alustalla olevan perehdytyskurssin. Lisäksi uusi työntekijä saa työnsä tueksi mentorin. Työntekijän aikaisemmasta osaamisesta ja ammattitaidosta riippuen painotetaan perehdytyksen eri alueita.

Valtion lastensuojelulaitos järjestää säännöllisesti henkilöstön täydennyskoulutusta vuosisuunnittelun mukaisesti. Tämän lisäksi palveluyksikkö laatii jokaisen työntekijän kohdalla tarkemman koulutussuunnitelman, jotta varmistetaan koulutusten ja osaaminen jakautuminen. Esihenkilö seuraa jokaisen työntekijän kohdalla riittävän täydennyskoulutuksen toteutumisen.

Laajempia lastensuojelulakiin ja hallintolakiin keskittyviä koulutuksia järjestetään virastotasoisesti kaksi kertaa vuodessa juristin pitämänä. Koulutukset ovat uusille työntekijöille, mutta myös vanhat työntekijät voivat osallistua niihin.

Avekki- koulutuksia järjestetään säännöllisesti vuoden aikana Valtion lastensuojelulaitoksen toimintamallin mukaisesti. Avekki-koulutukset ja päihdetyömallin ja sen mentorointitoiminta jatkuvat. Tavoitteena on, että koko henkilöstö osallistuu vuoden aikana riittävästi täydennyskoulutuksiin.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan väistämättä päivittäisessä työskentelyssä moniammatillisesti niin yksikön sisällä kuin ulkoisessa yhteistyössä. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi esihenkilöiden toimesta. Jokaisella työntekijällä on oikeus riittävään ja hyvään johtamiseen. 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 HenkilöstöBaro- 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
<i>Riskien arviointi tehdään syksyllä 2026</i>		

4.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa Vastaava ohjaaja Nana Lindholm, 0295244227 tai nana.lindholm@valtionkoulukodit.fi

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti työntekijä ohjeistaa asiakasta olemaan yhteydessä perheosaston vastaavaan ohjaajaan kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostilla. Työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa näkemästään epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle sekä tehdä tapahtumailmoitus. Asiaan liittyy ilmoitus velvollisuus (valvontalain 29 § mukaan).

Asiakas voi myös ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jonka tehtävänä on neuvoa, mitä asiakas voi tehdä tilanteessa, jossa hän kokee saaneensa sosiaalihuollon palveluissa huonoa kohtelua, palveluissa on ollut epäkohtia tai niiden laatu on ollut huono. Tiedottamisen ja neuvonnan lisäksi sosiaaliasiavastaava auttaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen laatimisessa.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo.

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: satu.loippo@omahame.fi

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

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>

Lapsiasiavaltuutettu

Vaihde 029 566 6850

Vapaudenkatu 58 A, 3. Krs, 40100 Jyväskylä

lapsiasiavaltuutettu@oikeus.fi

Lupa- ja valvontavirasto

Sosiaali- tai terveydenhuollon valvonnan asiakaspalvelun yhteystiedot:

Puhelinnumero: 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15), sähköpostiosoite: asiakaspalvelu@lvv.fi

Asiakaspalvelun yhteydenottolomake: <https://asiointi.lvv.fi/asiakaspalvelu>

Muistutus- tai kantelulomake:

[Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Muistutus voidaan tehdä myös johtavalle viranhaltijalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 23§).

Muistutusten käsittelystä vastaa vastaava ohjaaja **Nana Lindholm p. 029 5244227**,
nana.lindholm@valtionkoulukodit.fi.

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

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

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.

Kantelut ja muistutukset sekä niihin liittyvät selvitykset liitteineen arkistoidaan tiedonohjaussuunnitelman (TOS) mukaisesti Aada-asianhallintajärjestelmän sähköiseen arkistoon. Ne käsitellään palveluyksikössä, mutta myös Valtion lastensuojelulaitoksen lastensuojelun johtoryhmässä sekä tallennetaan Kartta- järjestelmään, mikäli niihin ei liity salassa pidettävää tietoa. Palveluyksikön vastaava ohjaaja 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 noussut esiin niin asiakaspalautteissa kuin valvontaviranomaisen antamassa palautteessa. (Taulukko 5.)

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
<i>Riskien arviointi tehdään syksyllä 2026</i>		

5 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

5.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstöllä on lakisääteinen velvoite ilmoittaa asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29). Valtion lastensuojelulaitoksessa on käytössä ennen uuden laatu järjestelmän käyttöönottoa Kartta-järjestelmästä löytyvä lomake, jolla tehdään ilmoitus Valtion lastensuojelulaitoksen palveluissa havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Jos toiminnassa tai sen sisällössä havaitaan puutteita, tehdään ilmoitus ensisijaisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman mukaisesti vastuuhenkilölle. Ilmoitus tehdään viipymättä salassapitosäännösten sitä estämättä ja sen voi tehdä nimellä tai nimettömästi. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti eikä ilmoituksen tekijään saa kohdistaa mitään vastatoimia. Tavoitteena on varmistaa, että kaikki asiakkaan hyvinvointia uhkaavat epäkohdat tulevat tietoon ja niihin voidaan puuttua asianmukaisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lomake lähetetään sähköisessä muodossa sähköpostilla ensisijaisesti oman palveluyksikön johtajalle/vastuuhenkilölle ja Kirjaamoon (sähköposti: kirjaamo@valtionkoulukodit.fi). Jos ilmoitettua asiaa ei korjata viivytyksettä, siitä voi ilmoittaa Lupa- ja valvontaviranomaiseen. Syksyn 2026 aikana pyritään siihen, että omavalvontailmoitus tehdään sähköisesti uudessa laadunhallintajärjestelmässä.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:n mukaan palveluyksikön on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle eli hyvinvointialueelle 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 omavalvonnallisilla toimin. Johtaja arvioi ilmoituksen teon osana omavalvonnan toteutumista ja tekee sen tilanteen niin vaatiessa. Lastensuojelutyön johtaja ja muu organisaation johto toimii palveluyksikön tukena, jotta epäkohta saadaan korjattua omavalvonnallisilla keinoin.

Valtion lastensuojelulaitoksessa on käytössä ilmoittajansuojelulain (1171/2022) mukainen sisäinen ilmoituskanava (whistleblower). Ilmoituskanavan tarkoituksena on tarjota henkilöstölle turvallinen ja luottamuksellinen tapa ilmoittaa työssä tai sen yhteydessä havaituista väärinkäytösepäilyistä. Se toimii myös ns. eettisenä ilmoituskanavana. Sisäisen ilmoituskanavan kautta otetaan siis vastaan myös muita väärinkäytösilmoituksia kuin ilmoittajansuojelulain soveltamisalaan kuuluvia. Sisäinen ilmoituskanava ei kuitenkaan ole yleinen palautekanava, vaan nimenomaan vakavien väärinkäytösten ilmoittamiseen

tarkoitettu palvelu. Mahdollisissa kysymyksissä voi olla yhteydessä käsittelytiimiin (ilmoituskanava@valtionkoulukodit.fi) ja ilmoituslomake löytyy osoitteesta: <https://link.webropol-surveys.com/CP/67A57AA7618A1734>

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

Aktiivisella ja läsnä olevalla 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 toiminnoista. 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 Lupa- ja valvontaviranomaiseen.

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

6 Käyttää lomaketta

Lupa- ja valvontaviranomaisella on käytössä ilmoituslomake, jolla voi tehdä epäkohtailmoituksen: [Ilmoitus sosiaali- tai terveydenhuollon toiminnan epäkohdasta](#)

Kaikki kriittiset tilanteet, vaara- ja hättätapahtumat sekä epäkohdat, raportoidaan Kartta- järjestelmään, jossa ne käsitellään sovitun prosessin sekä työnroolin ja tehtävien mukaisesti.

Vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä on erillinen ohjeistus, josta ilmenee vastuut, työnjako, viestintä, dokumentointi ja asian käsittely lasten kanssa.

Työsuojeluun liittyvät vaaratapahtumat käydään läpi työsuojelutoimikunnassa. Akuutit ja välitöntä toimintaa vaativat vakavat vaaratapahtumat ja epäkohdat raportoidaan välittömästi myös suullisesti esihenkilöille tai tarvittaessa varallaolevalle esihenkilölle ja esihenkilö raportoi strategiselle johtoryhmälle.

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.

5.2 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. Tutkintaprosessissa kuullaan kaikkia osallisia ja tarvittaessa hyödynnetään ulkopuolista, kuten poliisin, asiantuntemusta.

Valtion lastensuojelulaitoksella on tarkempi ohjeistus vaaratapahtumien toimintamallista, jossa on selkeytetty vastuuta, työnjakoa, viestintää, dokumentointia ja lasten osallistamista tapahtumien selvittämiseen.

Ohjeistuksen mukaan vastuu akuutin tilanteen hoitamisesta ja jatkotoimenpiteiden suunnittelusta sekä toteuttamisesta on toimintayksikössä. Valtion lastensuojelulaitoksen organisaatiotaso vastaa laajemmin toimintayksikön tukemisesta, yleisestä turvallisuustilanteen toteutumisen seurannasta, kehittämisestä sekä tarvittavien jatkotoimenpiteiden toteutumisesta.

Työntekijä

- Huolehtii tilanteen välittömästä turvallisesta hoitamisesta ja hälytyksistä — ensisijaista on varmistaa lasten ja työntekijöiden välitön turvallisuus.
- Ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta virka-aikaan viipymättä esihenkilölle sekä yksikön johtajalle ja koulu-aikaan apulaisrehtorille — asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tilanteista ja epäkohdista on lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, § 29) mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta virka-ajan ulkopuolella vastuuvuorolaiselle tai päivystäjälle.
- Tiedottaa omaa työryhmää, huomioiden luottamuksellisuus ja tarkoituksenmukaisuus.
- Tiedottaa asiasta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.
- Kirjaa tapahtuman Nappulaan ja vaaratapahtumajärjestelmään ohjeiden mukaisesti.
- Kuvaa tapahtuman kulun, seuraukset ja lapsen näkemyksen mahdollisuuksien mukaan sekä osallistuu tarvittavien lisäselvitysten tekemiseen.
- Jos asiaa ei korjata viipymättä ja omavalvonnalliset toimenpiteet ovat riittämättömiä, työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa siitä hyvinvointialueen valvontaviranomaiselle (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29).

Tilannejohtaja

- Varmistaa kokonaistilanteen hallinnan ja turvallisuuden
- Tilannejohtajan on oltava itse läsnä tilanteessa
- Tilannejohtajana ensisijaisesti tilanteen ja lapsen tunteva; tärkeintä, että joku johtaa
- Tilannejohtajana oleva ohjaa tilannetta, seuraa henkilökuntaresurssia, ohjeistaa toiminnan etenemistä ja tilanteen purkamista
- Varmistaa riittävän tiedonkulun tilanteessa ja sen päättyessä, tiedottaa sillä laajuudella millä tarve.
- Huolehtii, että on selvää jatkotoimenpiteet: kuka tekee rajoitukset, seurannat tai muut vaadittavat dokumentoinnit ja varmistaa, että tilanne on kokonaisvaltaisesti hoidettu.

- Kontakti vastuuvuorolaiseen tai päivystäjään esimerkiksi debriefingin tarpeesta tai muusta nopeaa reagointia vaativasta työntekijään liittyvästä tilanteesta.

Yksikön johtaja / vankilan perheosaston vastaava ohjaaja

- Vastaa vakavien vaaratapahtumien käsittelystä ja toiminnan lain mukaisuudesta, viranomais- ja sidosryhmäyhteistyöstä sekä tarvittavasta tiedottamisesta.
- Vastaa, että riskien arviointi ja tarvittavat korjaustoimenpiteet tehdään viivytyksettä ja että ne ovat riittäviä.
- Vastaa vaaratapahtumista yhteisestä oppimisesta koko toimintayksikön tasolla.
- Varmistaa, että vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan Valtion lastensuojelulaitoksen ylemmälle johdolle: Valtion lastensuojelulaitoksen johtaja, hallintojohtaja, lastensuojelutyön johtaja ja koulu-aikaan tapahtunut johtava rehtori.
- Varmistaa, että asiasta tiedotetaan lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää (lapsen sijoittaneelle hyvinvointialue) ja tarvittaessa muille viranomaisille (poliisi, ensihoito).
- Arvioi tarvittaessa Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukaisen omavalvontailmoitusvelvollisuuden täyttymisen ja tekee ilmoituksen valvovalle viranomaiselle (hyvinvointialue, Lupa- ja valvontaviranomainen).
- Omavalvontailmoituksen vastaanotettuaan ilmoittaa asiasta hyvinvointialueelle (työntekijään ei saa kohdistaa mitään vastatoimia tehdessään omavalvontailmoituksen!).

Valtion lastensuojelulaitoksen johto

- Auttaa ja tukee tarvittaessa toimintayksikköä tilanteen turvaamiseksi ja ratkaisemiseksi.
- Tukee toimintayksikön resurssin tai lisäpalvelun kohdentumisesta tilanteen parantamiseksi.
- Arvioi tapahtuman vaikutuksia palvelun turvallisuuteen ja toiminnan laatuun laajemmasta näkökulmasta.
- Vastaa tarvittavista organisaatiotason riskien arvioinneista ja kehittämistoimenpiteistä, niistä saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Seuraa vaaratapahtumien kokonaisuutta osana omavalvontaa ja turvallisuuden johtamista.

Vakavissa tapahtumissa toimitaan Valtion lastensuojelulaitoksen kriisisuunnitelman mukaisesti.

Defusing- apua järjestetään hyvin matalalla kynnyksellä, palveluysiköllä on siihen koulutetut vetäjät.

Myös työterveyshuollon asiantuntijoiden apua ja tukea on aina saatavilla. Saatua tietoa hyödynnetään niin palveluysikön sisällä kuin organisaatiotasolla palvelujen kehittämisessä. Tarvittaessa tarkennetaan prosesseja ja työohjeita. Lapselle järjestetään aina tarpeen mukaista tukea ja apua.

5.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Valtion lastensuojelulaitoksessa on käytössä Pulssi- asiakaspalautemalli, joka korostaa asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia omassa asuinympäristössään sekä ottaa huomioon myös lapsen sekä henkilökunnan hyvinvoinnin. Perheosastolla Pulssi-kysely on kehitteillä ja alkaa ensi vuoden alussa. Siihen asti asiakaspalautetta kerätään anonymillä sähköisellä palautelomakkeella. Valtion lastensuojelulaitoksen verkkosivuilla on lisäksi avoin palautekanava, johon voi anonymisti kirjoittaa

palautetta. Henkilökunnan osalta Pulssi- kysely toteutetaan kolmesti vuoden aikana. Pulssi- kyselyn tavoitteena on kerätä tietoa asiakaskokemuksesta sekä kartoittaa perheiden ja sosiaalityöntekijöiden näkemystä yhteistyön toimivuudesta.

Lisäksi henkilökunnalle on kerran vuodessa laajempi HenkilöstöBaro-kysely, jossa kartoitetaan henkilökunnan hyvinvointia, johtamista sekä kehittämiskohteita. Palautekyselyjen pohjalta toimintaa kehitetään ja mahdollisia epäkohtia pystytään korjaamaan. Nämä yksikötason tiedot käsitellään yksiköiden omissa laatujohtoryhmissä. Organisaation laatujohtoryhmässä analysoidaan laajemmin koko viraston saatu asiakaspalaute. Palautekyselyn tulokset raportoidaan osana omavalvontaohjelman raportointia verkkosivuilla.

Epäkohdan selvittelyissä on tärkeää osallistaa asiakasta siihen ja kuulla erikseen myös asiakasta. Vaaratapahtumaohjeistuksissa korostetaan asiakkaan kuulemistä ja osallisuutta tapahtuman selvittelyssä.

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä esiin tullutta epäkohdista tai puutteista kertovaa 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. Valvovien viranomaisten ratkaisut ja palaute käydään koko organisaation tasolla lävitse lastensuojelun johtotiimissä toiminnan kehittämistä varten. Tiedon jakaminen on yhteistä oppimista ja vastuullista omavalvontatyötä. Palveluysikkö ottaa huomioon valvontaviranomaisten ohjauksen ja päätökset muuttamalla tai kehittämällä toimintaa saadun palautteen mukaisesti.

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.

5.4 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. Ohjeistuksessa painotetaan kirjallista selvittämistä ja dokumentointia.

Kehittämistoimenpiteisiin ryhtymiseen vaikuttavat monet tekijät, kuten toimenpiteen kiireellisyys, resurssit tai toimenpiteen vakavuus. Palveluysikössä ryhdytään kehittämistoimenpiteisiin laaja-alaisen

arvioinnin ja mahdollisen priorisoinnin jälkeen. Pienet ja vaikutuksiltaan vähäiset toimenpiteet tehdään välittömästi.

Palveluyksikön kehittämistoimet kirjataan asian mukaan kokousmuistioon, omavalvontasuunnitelmaan ja mahdolliseen aloiteraporttiin. Laajemmat virastotasoiset kehittämistoimet dokumentoidaan johdon vuosikatselmukseen tai Valtion lastensuojelulaitoksen toimintasuunnitelmaan. Toimenpiteelle nimetään aina vastuhenkilö roolin ja tehtävien mukaisesti. Keskeisimmät lähitulevaisuuden kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta kuvataan Taulukossa 6. Keskeiset kehittämistoimenpiteet kirjataan vuoden kompassitavoitteisiin (taulukko 6).

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
<i>Korjaus ja kehittämistoimenpiteet kootaan syksyllä 2026</i>			

6 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

6.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti eri näkökulmia ja mittareita hyödyntäen. Säännölliset asiakaspalautekyselyt vanhemmille sekä vastuusosiaalityöntekijöille, henkilöstön työhyvinvointi- ja pulssikyselyt sekä muut mittaritiedot antavat tärkeää ja monipuolista tietoa palvelun laadusta ja siihen liittyvistä riskeistä. Valtion lastensuojelulaitoksessa analysoidaan säännöllisesti vuosikellon mukaisesti omavalvonnan mittaristotietoja ja ne toimivat johtamisen työkaluina.

Omavalvonnan mittareina toimivat seuraavat tiedot:

Omavalvonnan mittarit
1. Aloitteet
2. Palautteet
3. Poikkeamat
4. Asiakaspalautteet (vanhemmat, sosiaalityöntekijät)
5. Henkilöstö (henkilöstökyselyjen tulokset, sairauspoissaolot)
6. Valvonta (vireillä olleet valvonta-asiat ja päätökset)
7. Omavalvonnalliset ilmoitukset ja toimenpiteet, sisäiset auditoinnit
8. Omavalvontaohjelman- ja suunnitelman päivitykset

Palveluyksikön vastaava ohjaaja tarkastelee palvelun laatua ja seuraa riskienhallintaa päivittäin. Palveluyksikkö tekee omavalvonnan mittareista tarkemman analyysin kvartaaleittain ja laatii

jatkotoimenpiteet analyysin pohjalta. Valtion lastensuojelulaitoksen laatujohtotiimi analysoi organisaatiotasoisesti viraston omavalvonnan mittaritiedot ja laatii saadun tiedon pohjalta tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Valtion lastensuojelulaitoksen tulossopimuksen laadinta ja sen arviointi tehdään kahdesti vuodessa tulosohjaaja Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta. Lisäksi virastotasoinen riskien arviointi tehdään kahdesti 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. Palvelun laatua ja riskienhallintaa seuraavat ja raportoivat myös monet viranomaistahot.

Keskeinen keino laadun ja riskien hallintaan on auditointi. Valtion lastensuojelulaitoksessa on käytössä virastotasoisesti laadun vuosikellon mukaisesti auditoinnit. Auditoinnit teemat päätetään viraston laatujohtoryhmässä ja ne toteutetaan sovitun suunnitelman mukaisesti jokaisessa palveluyksikössä.

6.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikkö kirjaa omavalvontasuunnitelmaan konkreettiset kehittämistoimenpiteet, jotta riskien hallintaa ja omavalvontaa voidaan kehittää. Kehittämistarpeet voivat tulla esiin auditointien yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelmaan liittyviä kehittämistoimenpiteitä seurataan vastuuhenkilön johdolla kokousrakenteissa, säännöllisessä raportoinnissa ja päivittäisessä työskentelyssä. Havaitut puutteellisuudet korjataan kiireellisyysjärjestyksessä. Sekä palveluyksikön että virastotasoiset kehittämistoimenpiteet dokumentoidaan laatujohtoryhmien muistiopohjaan.

Valtion lastensuojelulaitos raportoivat omavalvonnallisesta toiminnasta ja kehittämistoimenpiteistä Valtion lastensuojelulaitoksen kotisivuilla neljän kuukauden välein.

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

www.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
- Tietosuojaa 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 (vaihde)

www.hyvaep.fi

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.fi

www.etelasavonha.fi

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

www.hel.fi

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

www.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 muu-ta lä-heis-tä 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 välimehenä ongelmatilanteissa.

Yhteystiedot

Potilasasiavastaava

Sanna Huotari

P 044 710 1324

sähköposti: potilasasiavastaava@kainuu.fi

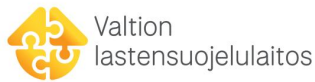
Kainuun keskussairaala, Sotkamontie 13, 87300 Kajaani

Postiosoite PL 400, 87070 Kainuu

Sosiaaliasiavastaava

Tiina Komulainen

P 044 797 0548



Ma-ti ja to klo 8–11

www.kainuunhyvinvointialue.fi

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 neuvoa 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 s

kirsi.vilpa@omahame.fi

Tiina Ketola Mäcklin.

tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaava

Satu Loippo

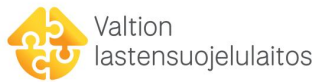
satu.loippo@omahame.fi

www.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

www.keskipohjanmaa.fi/hyvinvointialue

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 potilasasiakirjosi sisältöä.

Sosiaaliasiavastaavan lakisäätöisenä (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

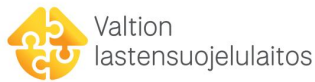
Potilasasiatoiminnan vastuuhenkilö

Tuija Noronen.

P 014 269 2600

Ma ja ti klo 11–15, to ja pe klo 8–12

potilasasiavastaava@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.

www.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.
- Kokoo 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

www.keusote.fi

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.

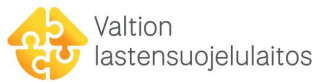
sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

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

www.hus.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

- Neuvo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Kokoo 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

www.kymenhva.fi

Lapin hyvinvointialue

Yhteystiedot

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

P +358 40 5060083

P +358 40 4823584

www.lapha.fi

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

www.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 tietoa. 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.

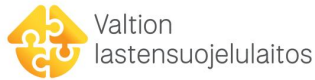
Yhteystiedot

Potilasasiavastaava:

P 040 190 9346

Ma–to klo 9–11

Hatanpään katu 3, 33900 Tampere



potilasasiavastaava@pirha.fi

www.pirha.fi

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

Sosiaaliasiavastaava

P 040 504 5249

Ma-to klo 9–11

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

Pohjanmaan hyvinvointialue

Potilasasiavastaava

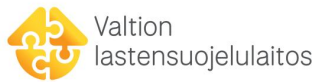
- Auttaa potilaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- Neuvo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä
- Neuvo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan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

- Neuvo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain, ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvo 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
- Kokoaa 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)

www.pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

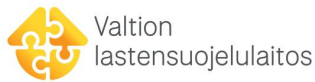
65130 Vaasa

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@siunsote.fi

www.siunsote.fi

Tapaamiset ajanvarauksella.

Sähköpostiviestiin ei saa laittaa asiakas- ja potilastietoja.

Voit lähettää viestejä tietoturvalisestä 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 toimenpidevaihtoehdoista.
- 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

www.pshyvinvointialue.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Toimii Päijät-Hämeen hyvinvointialueella
- Neuvo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- Neuvo, miten esimerkiksi kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Kokoo tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- Seuraa ja raportoi, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päättä 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@pajatha.fi

www.pajatha.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.

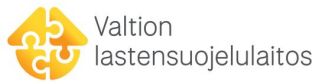
Yhteystiedot

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 tietoturvalisistä. Valitse vastaanottajavalikosta Satakunnan hyvinvointialue ja potilasasiavastaava. www.suomi.fi

Sosiaaliasiavastaava
Jari Mäkinen
P 044 707 9132
sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien 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 vastuuhenkilö, 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 asiakkaiden ja potilaiden 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
www.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

www.varha.fi

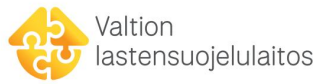
Puhelimeen vastaa vuorossa oleva potilasasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön.

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

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYKSET

[illegible]

