

**Sote-palvelujen sosiaalihuollon
omavalvontasuunnitelman
liite D) asiakas- ja palveluohjaus**

Liite D Asiakas- ja palveluohjaus

Tässä liitteessä käytetään SOTE-palvelujen sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman sisällysluettelon mukaista numerointia niistä aiheista, joissa syvennetään omavalvontasuunnitelman sisältöä asiakas- ja palveluohjauksen palvelujen näkökulmasta.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221065–1

Yhteystiedot: PL 52, 20521 Turku

Sähköposti: kirjaamo@varha.fi

Internet-sivut: www.varha.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:

Sote-palvelut/sosiaalihuolto/asiakas- ja palveluohjaus

Yhteystiedot:

Kärsämäentie 11, 20360 Turku (hallinto)

Palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

sote-palvelujen tulosaluejohtaja Mikko Pakarinen, mikko.pakarinen@varha.fi

asiakasohjausjohtaja Jenni Kiviluoto, jenni.kiviluoto@varha.fi

sosiaalityön johtaja Soile Merilä, mailto:soile.merila@varha.fi

Asiakasohjauksen palvelualue

asiakasohjauspäällikkö Johanna Lehtola, johanna.lehtola@varha.fi

taloussosiaalityön päällikkö Sami Salmivirta, sami.salmivirta@varha.fi

Ostopalveluiden koordinoinnin palvelualue

ostopalvelupäällikkö Elina Lehtonen, elina.lehtonen@varha.fi

ostopalvelupäällikkö Maija Santamaa, maija.santamaa@varha.fi

ostopalvelupäällikkö Annika Rehn, annika.rehn@varha.fi

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen puhelinnumero on 02 262 6003 (kiireellisissä tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella). Numero on avoinna ympäri vuorokauden.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakas- ja palveluohjauksen yksiköt huolehtivat sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden järjestämisestä ja myöntämisestä asiakkuutta edeltävästi, taloudellisen tuen tarpeeseen liittyvistä sosiaalipalveluista sekä ostopalveluiden koordinoinnista, omien palveluiden koordinoinnista ja tuotannon ostopalveluiden sopimushallinnasta.

Sosiaalihuoltolain mukainen uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi toteutetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueella asiakas- ja palveluohjaus Soihdussa, joissa annetaan myös tilapäistä ohjausta ja neuvontaa. Soihtu palvelee sekä lapsia että aikuisia. Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan, tarvitseeko lapsi, nuori, työkäinen tai perhe suunnitelmallisen sosiaalityön palveluita. On mahdollista, että asiakas tulee autetuksi peruspalveluilla tai kolmannen sektorin palveluilla, mutta tarvittaessa päädytään erityispalveluiden asiakkuuteen. Sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa sekä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan, onko asiakas erityisen tuen tarpeessa. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa. Mikäli asiakkaalla ei ole erityisen tuen tarvetta, vastuutyöntekijänä voi toimia sosiaaliohjaaja.

Asiakas- ja palveluohjaus Soihtu vastaanottaa ja käsittelee kaikki lapsia- nuoria, perheitä ja työkäisiä koskevat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset ilmoitukset ja yhteydenotot Varsinais-Suomen alueella sekä tarjoaa ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluista. Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan myös lastensuojelun tarvetta. Jos palvelutarpeen arvioinnissa todetaan lastensuojelulain 27§ mukaisten edellytysten täyttyvän, lapselle avataan lastensuojelun avohuollon asiakkuus. Tällöin asiakkaalle nimetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Sosiaalihuollon työntekijät tekevät monialaista yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa.

Kiireellisissä ja välittömän avuntarpeen tilanteissa apua saa sosiaali- ja kriisipäivystyksestä, joka on avoinna ympäri vuorokauden. Akuutti lastensuojelutyö sisältää lastensuojelulain 25§:n mukaisten ilmoitusten vastaanoton, siihen liittyvän selvittelytyön sekä lastensuojelulain 38§:n mukaisen lapsen kiireellisen sijoituksen arvioinnin ja käytännön toteutuksen. Akuutti lastensuojelutyö toteutetaan lastensuojelussa, sosiaali- ja kriisipäivystyksessä sekä asiakasohjaus Soihdussa. Muu akuutti sosiaalityö sisältää sosiaalihuoltolain 35§:n mukaisten ilmoitusten vastaanoton, siihen liittyvän selvittelytyön ja akuuteista toimenpiteistä päättämisen sekä niiden toteuttamisen.

Taloussosiaalityön yksikkö käsittelee täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen hakemukset sekä huolehtii välitystilien ja itsenäistymisvarojen operatiivisesta hoidosta. Lisäksi yksikkö tarjoaa ohjausta ja neuvontaa toimeentulotukeen ja talousasioihin liittyen.

Asiakas- ja palveluohjauksen palveluja toteutetaan koko Varsinais-Suomen alueella, nimetyissä toimipisteissä, mutta myös liikkuvina, kotiin vietävinä palveluina ja mahdollisesti etäyhteyksin toteutettavina palveluina huomioiden asiakkaiden digitaidot ja toiveet. Merkittävä osa työntekijöistä toteuttaa julkista hallintotehtävää ja on virkasuhteessa. Digiasiointia edistetään ottamalla Varha-

sovellus asteittain käyttöön vuodesta 2025 alkaen. Yhteydenotot asiakas- ja palveluohjaus Soihtuun tai taloussosiaalityöhön voi tehdä joko puhelimitse tai sähköisen asioinnin kautta. Linkki Varhan verkkosivuille: [Sähköinen asiointi ja lomakkeet](#)

Asiakas- ja palveluohjauksessa pyritään edistämään ja ylläpitämään hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentämään eriarvoisuutta ja edistämään osallisuutta, turvaamaan yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistämään asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Sosiaalityöllä turvataan erityistä tukea tarvitsevien, kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tarvitsema apua ja tuki. Toiminnan lähtökohtina ovat yhteistyö, arvostus, suvaitsevaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertainen kohtelu ja yksityisyyden suoja. Toimintaa ohjaavat lainsäädäntö, viranomaisohjeet ja -määräykset, ihmisoikeussopimukset sekä sosiaalihuollon ammattietiikka. Toiminnoissa edistetään tavoitteellisesti yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa; asiakkaiden palvelut turvataan tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti, kuitenkin moninaisuus ja yksilöllisyys huomioiden.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Asiakas- ja palveluohjauksen omavalvonnasta vastaa asiakasohjausjohtaja. Palvelupäälliköt vastaavat omavalvonnan toteutumisesta ja seurannasta omalla vastuualueellaan. Palvelut ovat sosiaalihuollon neuvonta- ohjaus ja palvelutarpeen arviointi, ehkäisevä- ja täydentävä toimeentulotuki, välitystilipalvelu, itsenäistymisvarojen hoito, sosiaalinen luototus sekä ostopalveluiden ja omien palveluiden koordinointi.

Yksiköiden lähiesihenkilöt vastaavat siitä, että toiminta ja omavalvonta on lakien, määräysten ja ohjeistusten mukaista ja että henkilöstö on perehdytetty toimimaan omavalvontasuunnitelmaan kirjatulla tavalla. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta ja palvelujen kehittämisestä. Työntekijöillä on myös ilmoitusvelvollisuus, jos he huomaavat epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden (741/2023 29§). Hyvä turvallisuuskulttuuri rohkaisee tuomaan esille riskejä, läheltä piti -tilanteita, poikkeamia ja epäkohtia, mikä edistää omavalvonnan tavoitteiden toteutumista. Kaksikielisten palvelujen koordinoitivastuu on erikseen nimetyllä palvelupäälliköllä lapsiperheiden palveluissa.

Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä kerää ja ottaa huomioon asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta kerättyä palautetta toiminnan kehittämisestä. Henkilöstön osaamista turvataan hyvällä perehdytyksellä, koulutuksella ja tiimi/yksikköpalavereissa asioiden säännöllisellä käsittelyllä.

Omavalvontaa toteuttaa ja seuraa päivittäin jokainen työntekijä. Palveluyksikön vastuuhenkilön tehtävänä on järjestää säännönmukaiset ja riittävät, henkilöstöä osallistavat seuranta- ja arviointitavat omavalvonnan toteutumiseksi. Epäkohdan tai vaaratilanteen havaittuaan jokaisen työntekijän velvollisuus on tiedottaa asiasta esihenkilöä. Haittatapahtumat sekä mahdolliset epäkohdat ilmoitetaan HaiPro -lomakkeella ja ne käsitellään viipymättä. Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen uuden työntekijän, harjoittelijan tai opiskelijan kanssa on kulloinkin perehdyttämisestä / ohjauksesta sovitun vastuuhenkilön tehtävä

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluiden saatavuus on tila, jossa sosiaali- ja terveyspalveluja on riittävästi tarjolla eri väestöryhmien tarpeisiin nähden. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaista saatavuutta voidaan arvioida sen perusteella, mitä palveluja on olemassa, kuinka paljon niitä on ja vastaavatko ne eri väestöryhmien tarpeisiin.

Asiakas- ja palveluohjauksen palveluja saa useista eri puolella Varsinais-Suomea olevista toimipisteistä. Asiakkaiden ja yhteistyökumppanien luokse myös jalkaudutaan.

Hyvinvointialueella on vastuu asiakkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta. Hyvinvointialueen on huolehdittava palveluja laaja-alaisesti tarvitsevien asiakasryhmien ja asiakkaiden tunnistamisesta, sosiaali- ja terveydenhuollon yhteensovittamisesta sekä palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien määrittelemisestä, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta hyvinvointialueen muiden palvelujen kanssa sekä asiakasta koskevan tiedon hyödyntämisestä eri tuottajien välillä.

Koottaessa palveluja suurempiin kokonaisuuksiin tai sovittaessa hyvinvointialueiden välisestä työnjaosta hyvinvointialueen on huolehdittava yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta. Lisäksi hyvinvointialueen on osaltaan yhteen sovitettava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujaan kunnallisten ja valtion palvelujen kanssa. Hyvinvointialueen on myös edistettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujensa yhteensovittamista muiden toimijoiden palvelujen kanssa.

Asiakas- ja palveluohjauksen palveluissa seurataan asiakasmääriä, lakisääteisiä käsittelyaikoja sekä myönnettyjä palveluja. Vuosittain talousarvion valmistelussa arvioidaan tulevan vuoden palvelujen tarvetta, vaikuttavuutta ja resurssien jakautumista palveluihin ja eri yksiköihin. Asiakas- ja palveluohjauksen palveluita kehitetään asiakastarpeen mukaan mm. eri asiakasryhmien palvelutarpeiden seurannan, asiakaskokemuksen, saadun palautteen sekä tutkimustiedon perusteella. Asiakas- ja palveluohjauksen palveluita tuotetaan asiakastarpeen mukaan niin, että asiakkaat saavat oikein kohdennettua palvelua. Palveluyksikkö vastaa siitä, että työvuorosunnittelussa on riittävästi oikeanlaista henkilöstöä.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelujen jatkuvuudella tarkoitetaan asiakkaan ja sote-ammattilaisen välisen hoito- tai asiakassuhteen jatkuvuutta. Lisäksi se tarkoittaa sujuvaa tiedonkulkua asiakkaan palveluprosessiin osallistuvien eri ammattilaisten ja tietojärjestelmien välillä sekä asiakkaan palveluprosessin suunnittelun tai toteutumisen jatkuvuutta. Palvelujen jatkuvuus edellyttää myös niiden riittävää saatavuutta. Asiakas- ja palveluohjaus Soihdu on arviointiyksikkö, josta pidempiaikaista asiakkuutta tarvitsevat asiakkaat siirtyvät saumattomasti suunnitelmallisen sosiaalityön piiriin. Taloussosiaalityön yksikkö palvelee sekä sosiaalipalveluiden asiakkuudessa olevia, että asiakkuuden ulkopuolella olevia. Tarvittaessa taloussosiaalityöstä tuetaan muiden sosiaalipalveluiden piiriin. Asiakas- ja palveluohjauksessa huolehditaan sijaiset tehtäviin, jotka ovat välttämättömiä turvaamaan asiakkaiden palvelun jatkumisen ja keskeytymättömyyden.

3.2.1 Palveluintegraation toteutuminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittaminen eli integraatio tarkoittaa sitä, että sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjä tai tuottaja muodostaa asiakkaalle kokonaisuuden hänen tarvitsemistaan palveluista. Erityisesti asiakkaat, jotka käyttävät paljon tai monialaisesti palveluja, hyötyvät palvelujen yhteensovittamisesta.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden (Sosiaalihuoltolaki 41§). Asiakkaan vastuutyöntekijä vastaa siitä, että asiakkaan siirrot palvelusta toiseen tai usean samanaikaisen palvelun välinen yhteistyö on sujuvaa.

Palveluiden järjestämisessä tehdään yhteistyötä siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun mahdollisimman sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti. Asiakas- ja palveluohjauksessa yhteistyötä tehdään erityisesti lasten-, nuorten ja perheiden palveluiden, työikäisten palvelujen, vammaispalvelujen, yliopistollisen sote-keskuksen ja sote-keskuspalveluiden kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään poliisin, Kelan, kuntien sivistystoimen, kuten koulujen ja päivähoiton sekä yhdistysten kanssa.

Tavoitteet asiakastyölle luodaan yhdessä asiakkaan sekä verkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Yhteistyökumppanille annetaan tietosuojalainsäädännön sallima riittävä ja välttämätön tieto asiakkaan tilanteesta palvelun toteuttamiseksi.

3.2.2 Valmius- ja varautuminen

Varautumisen päämääränä on huolehtia onnettomuuksien ja häiriötilanteiden ehkäisystä, valmistautumisesta toimintaan niiden uhatessa tai sattuesssa ja suunnitella onnettomuuksista ja häiriötilanteista toipuminen. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta. Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Tulosaluejohtajat hyväksyvät tulosalueensa sisällä tehdyt valmiussuunnitelmat

Asiakas- ja palveluohjauksen valmiudesta ja varautumisesta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Jenni Kiviluoto, asiakasohjausjohtaja, jenni.kiviluoto@varha.fi

Varhan valmiussuunnitelman yleinen osa on hyväksytty aluehallituksessa 16.1.2024 (§ 6) ja tulosryhmien valmiussuunnitelmat tehdään palvelualueitasoisina. Tulosryhmien valmiussuunnitelmia valmistellaan ja ne ovat valmiina viimeistään vuonna 2026.

Tärkeitä varautumisen asiakirjoja ovat yksikkökohtaiset toimintakortit, joissa on kuvattu toiminta ja hälytysohje erilaisissa arjen häiriötilanteissa. Toimintakortit on tulostettu yksikköön, jotta ne ovat käytössä myös sähkökatkostilanteessa.

Yksityisten palveluntuottajien hankintasopimuksiin on kirjattu lain edellyttämät vaatimukset varautumisesta häiriötilanteisiin ja palvelun jatkuvuuden varmistamisesta myös erilaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Asiakas- ja palveluohjauksen toimitiloihin on laadittu asianmukaiset poistumisturvallisuussuunnitelmat ja ne päivitetään vuosittain.

3.3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.3.3 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Varhan infektioidentorjuntayksikkö ohjaa yksiköiden infektioiden seurannan ja torjunnan suunnittelua ja käytäntöjä ja se on osa uuden työntekijän perehdytystä.

Infektioidentorjuntayksikön sivuilta löytyy ohjeistukset henkilöstölle [Infektioidentorjuntayksikkö](#). Sivulta löytyy myös suositus [infektioidentorjunnan omavalvontaan](#)

Asiakas- ja palveluohjauksen yksiköiden esihenkilöt ovat vastuussa infektioiden torjunnan käytäntöjen toteuttamisesta. Yksiköissä ja tiimeissä noudatetaan soveltuvin osin Varhan infektioidentorjuntayksikön ohjeistuksia infektioiden ennaltaehkäisyyn ja torjuntaan.

Yksikössä huolehditaan, että puhtaanapidon ajantasainen siivous-/puhtaanapitosuunnitelma, jossa on määritelty, mitä yksikön eri tiloissa tehdään: Miten usein mikäkin tila siivotaan (päivittäin, viikoittain, harvemmin), kuka vastaa mistäkin tehtävistä (esim. eritetahradesinfektion tekee se, joka on ensimmäisenä paikalla), miten on varauduttu siihen, että epidemiatilanteessa siivousta on tehostettava ja miten jätteet käsitellään (asianmukaiset jätekeräysastiat).

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Sekä hyvinvointialueen että yksityisten palveluntuottajien henkilöstöllä pitää olla riittävä ammatti- ja kielitaito tehtäviensä hoitamiseksi. Asiakas- ja palveluohjauksen yksiköissä työskentelee noin 200 henkilöä. Henkilöstöön kuuluvat asiakasohjaaja, viisi palvelupäällikköä, johtavia sosiaalityöntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, psykologi, sairaanhoitaja, perheterapeutti, perintäsihteereitä, etuuskäsittelijöitä ja toimistosiheteereitä. Esihenkilöt seuraavat henkilöstön riittävyyttä säännöllisesti. Asiakastyön henkilöstömitoitusta seurataan palveluittain. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämistä työntekijöiden, esihenkilöiden ja päälliköiden kesken antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävyydestä.

Asiakas- ja palveluohjauksen palvelualueiden yksiköissä huomioidaan henkilöstöresurssi niin, että lakisääteiset toimet ja lakisääteiset asiakasmitoitukset voidaan toteuttaa. Suunnitelmallisesti henkilöstön riittävyyttä seurataan muun muassa työvuororaporttien, käsittelyaikojen toteuman sekä tilastojen perusteella.

Vastuu palvelujen sisällöllisestä laadusta on kaikilla asiakas- ja palveluohjauksen yksiköiden työntekijöillä. Esihenkilöiden vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät on perehdytetty työtehtäviin ja kaikki työntekijät tulevat tiedotetuiksi toiminnan muutoksista muun muassa lainsäädännön muutosten ja organisaation käytäntöjen osalta. Esihenkilöiden vastuulla on myös huolehtia, että työntekijöillä on riittävä osaaminen sekä asianmukaiset ja tehtävien hoitamisen kannalta välttämättömät työskentelyvälineet, jotta työ saadaan tehtyä laadukkaasti ja lain edellyttämällä tavalla.

Asiakas- ja palveluohjauksen esihenkilöt hyödyntävät Varhan sisäisessä verkossa olevien henkilöstöpalvelujen ohjeita esihenkilötyöhönsä. Näitä ohjeita ovat muun muassa rekrytointiin, osaamiseen ja koulutukseen sekä työhyvinvointiin liittyvät ohjeet.

Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry-järjestelmä. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja riittävä aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Työnhakijoita haastatellaan riittävä määrä hakijoiden kokonaismäärään ja tehtävään nähden. Esihenkilö vastaa siitä, että tehtävään valittu täyttää kelpoisuusvaatimuksen ja että pätevyys on tarkistettu alkuperäisistä tutkintotodistuksista. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattitehtävissä toimivien pätevyudet tarkistetaan lisäksi aina rekrytointitilanteessa Valviran JulkiSuosikin tai JulkiTerhikin kautta. Esihenkilö tarkastaa lisäksi rekrytoitavan henkilön henkilöllisyyden, kansalaisuuden sekä lasten kanssa työskentelevän henkilön rikosrekisteriotteen. Esihenkilöillä on käytettävissä pätevyyksien tarkastamisen tarkastuslista henkilöstölle: [Rekrytoijan tarkastuslista ennen työsopimuksen/virkamääräyksen tekemistä](#)

Laillistetun tai nimikesuojatun sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä tilapäisesti työssä olevien opiskelijoiden kanssa toimitaan Valviran ja Varhan ohjeistuksen mukaan. Opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka valvoo ja ohjaa opiskelijan työskentelyä.

Asiakas- ja palveluohjauksen henkilöstön perehdytyksessä noudatetaan Varhan ohjeistuksia, joiden mukaan perehdytys koostuu:

- Alkuperehdytyksestä
- Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä
- Tulosalueen yhteisestä perehdytyksestä
- Varhan kaikille yhteisestä perehdytykseen sisältyvistä kursseista ja dokumenteista.
 - o Yhteiseen perehdytykseen kuuluvat:
 - Tietoturva ja tietosuojat - verkkokoulutus
 - Asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla – verkkokoulutus
 - INTO-infektioiden torjunta – verkkokoulutus
 - Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa – verkkokoulutus
 - Henkilöstöasioiden ABC – verkkokoulutus
 - Elvytysharjoitus
 - Paloturvallisuutta taidolla - verkkokoulutus
 - Alkusammutusharjoitus
 - Varhan organisaatio ja strategia
 - o Suositeltavia perehdytykseen sisällytettäviä koulutuksia.
 - Asiakaskokemus - verkkokoulutus
 - Ympäristö ja kestävä kehitys - verkkokoulutus
 - Päihdeohjelma - verkkokoulutus

Perehdytyksen apuna käytetään perehdytysuunnitelmaa. Perehdyttämisen toteutuminen ml. suoritettut koulutukset kirjataan täydennyskoulutusjärjestelmään (Sympa).

Täydennyskoulutuksella parannetaan havaittuja osaamistarpeita ja mm. uudistuvan lainsäädännön haltuun ottamista. Viranhaltijalta/työntekijältä edellytetään organisaation vaatimat koulutusosiot suoritetuiksi määräajan puitteissa.

Asiakas- ja palveluohjauksessa noudatetaan Varhan täydennyskoulutusohjeistusta. Vuosittain laaditaan ja budjetoidaan talousarvio-ohjeen mukaan henkilöstön koulutussuunnitelma sekä Varha-tasolla että tulosalueilla.

Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat henkilöstön osaamisen johtamisesta. Työntekijän osaamisen kehittämisen tarve arvioidaan vuosittain kehityskeskustelussa peilaten hyvinvointialueella ja toimintayksikössä asetettuihin tavoitteisiin. Arvioinnin pohjalta työntekijä laatii yhdessä esihenkilön kanssa kehityssuunnitelman, joka kirjataan kehityskeskustelumuistioon. Kehityssuunnitelmaan kirjataan osaamisen kehittämisen tavoitteet ja keinot. Kehityssuunnitelman toteutumista seurataan vähintään vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Vastuu osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä on yhdessä työntekijällä ja työnantajalla. Työnantaja mahdollistaa täydennyskoulutukseen osallistumisen. Työntekijän vastuulla on oman täydennyskoulutustarpeen arviointi yhdessä esihenkilön kanssa sekä osallistuminen täydennyskoulutukseen. Esihenkilö on vastuussa koulutuksen määrän seuraamisesta. Esihenkilöiden tulee seurata koulutuksen jakautumista tasapuolisesti ja tarpeen mukaisesti työntekijöille.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa hyödynnetään keskustelua työntekijöiden kanssa ja varmistetaan, että työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Riittävyyden seurannassa on huomioitava myös palveluihin pääsyn seuraaminen ja asiakassuunnitelmien tekemisen ajantasaisuus. Aktiivinen yhteistyö korkeakoulujen kanssa helpottaa henkilöstön saatavuutta. Yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin. Lähiesihenkilö seuraa työntekijän osaamista ja asianmukaisuutta jatkuvasti ja muun muassa kehityskeskustelussa ja täydennyskoulutussuunnittelun yhteydessä.

Asiakas- ja palveluohjauksessa lähiesihenkilö ja palvelupäällikkö seuraavat yhteistyössä työntekijöiden kanssa riittävää resurssia ja varmistavat, että työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Tarvittavan henkilökunnan rekrytoinnista huolehtii esihenkilö ja hän myös vastaa siitä, että tehtävään valittu täyttää kelpoisuusvaatimuksen. Lakisääteisten määräaikojen toteutumista seurataan tiiviisti työntekijäkohtaisesti esihenkilön ja johdon toimesta.

Henkilökunnan poissaolotilanteissa esihenkilö rekrytoi tarpeellisen määrän sijaisia palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi. Mikäli vahvistetun mitoituksen mukaista henkilökuntamäärää joudutaan poikkeustilanteissa lisäämään, palveluyksikön esihenkilö on yhteydessä palvelupäällikköön tilapäisen palkkaamisluvan saamiseksi.

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä säätää menettelystä, jolla lasten kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden rikostaustaa voidaan selvittää. Rikosrekisteriotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten kanssa. Lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään tehtävään valitun osalta siten, että valintapäätös on ehdollinen, kunnes rikosrekisteriote on toimitettu nähtäväksi ja se on hyväksyttävä. Rikosrekisteriotteen esittämismenettelyä mainitaan työnhakuilmoituksessa, jolloin virkaa/tehtävää hakeva henkilö on jo tehtävää hakiessaan etukäteen tietoinen vaatimuksesta. Rekrytoivan esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että työnhakuilmoituksiin tulee maininta rikosrekisteriotteen esittämismenettelyä. Virkavalinta on ehdollinen, kunnes rikosrekisteriote on esitetty. Ote tulee esittää viimeistään 30 päivän kuluessa valitsemispäätöksen tiedoksisaannista. Tehtävään valittu ei voi aloittaa työskentelyä edes väliaikaisena viran tai toimen haltijana ennen otteen esittämistä. Rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikosrekisteriotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustatiedoista ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjojihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen

tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Merkintä rikosrekisteriotteen esittämisen päivämäärästä tehdään työntekijän tietoihin Sympa HR-järjestelmän palvelussuhdetiedot –lomakkeelle.

Asiakas- ja palveluohjauksen yksiköissä noudatetaan Varhan henkilöstöpalveluiden ohjeistuksia kuten muun muassa työntekijän henkilösyihin perustuvien ongelmatilanteiden käsittely ja niiden seuraamukset. Henkilöstöpalveluilla on kattavasti ohjeita muun muassa rekrytointiin, osaamiseen ja koulutukseen sekä työhyvinvointiin liittyen. Ohjeet henkilöstölle löytyvät Varhan Intrasta [Henkilöstöasiat](#).

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

3.5.1 Yhdenvertaisuus

Asiakas- ja palveluohjauksen henkilöstö on perehdytetty Varhan Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelmaan. Vammaispalvelujen asiakasvastaanottoiloissa ja asumisyksiköissä esteettömyys on otettu huomioon. Laajassa maakunnassa välimatkat tuovat lisähaastetta, koska julkista liikennettä ei ole käytettävissä kaikkialla tasapuolisesti.

Asiakas- ja palveluohjauksessa ruotsinkielisten palvelujen koordinaatiosta vastaa asiakasohjausjohtaja ja henkilöstön rekrytinnissa otetaan kaksikielisyys huomioon. Muiden kielten osalta käytetään asioinnin tukena tulkkausta.

3.5.2 Osallisuus

Aluevaalien, aloiteoikeuden, vaikuttamistoimielinten ja lautakuntien lisäksi osallistumismahdollisuuksia luodaan arkeen. Asiakkaiden osallisuus toteutuu sekä palvelun järjestämisessä että palveluiden tuotannossa: vuorovaikutuksessa palveluiden järjestäjien ja tuottajien, sosiaalihuollon ammattilaisten ja asiakkaiden välillä.

Asiakas- ja palveluohjauksessa palvelutarpeen arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Mikäli kyseessä on lapsen asia, osallistuu lapsi ja hänen huoltajansa palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään asiakaspalautteita, asiakastyytyväisyyskyselyjä, kokemusasiantuntijoita ja asiakasraateja.

3.5.3 Asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa itsemääräämisoikeus on keskeinen periaate. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakasta ja potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan etu on aina ensisijainen. Asiakkaalla on oikeus saada hyvää palvelua sekä elämäntilanteeseensa tarvitsemiaan ja soveltuvia sosiaalipalveluja. Asiakasta kohdellaan siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä ihmisarvoaan

loukata. Kun palveluja toteutetaan, otetaan asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta huomioon.

Asiakas- ja palveluohjauksessa huomioidaan erityisesti lapsen oikeudet ja osallisuus omassa asiassaan. Lapsella on oikeus ilmaista näkemyksensä itseään koskevissa asioissa ja nämä näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Myös lastensuojelun tarvetta arvioitaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide ja otettava ne huomioon.

Lapsen vanhempi tai huoltaja on pääsääntöisesti lapsen edustaja häntä koskevissa asioissa ja voi käyttää lapsen puhevaltaa. Lapsi on lastensuojeluasiassa aina asianosainen, mutta hänen itsenäistä puhevaltansa käyttöä on eri tilanteissa rajoitettu ikärajoja koskevilla säännöksillä. Lapsen yleinen puhevalta on 15 vuotta täyttäneellä lapsella. Tämän lisäksi lastensuojeluasioissa puhevalta on 12 vuotta täyttäneellä lapsella.

12 vuotta täyttäneellä lapselle on lastensuojelussa varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain mukaisesti häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa, lasta ja nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Lapselle on turvattava hänen ikänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa. Lapsen mielipide on otettava huomioon lastensuojelua koskevissa asioissa samalla tavalla kuin aikuistenkin. Lapsella on oikeus tutustua asiapapereihin, jotka koskevat häntä itseään. Lapsi voi hakea apua, vaatia palveluja ja vastustaa häntä koskevia päätöksiä. Hänelle on annettava tieto tehdyistä päätöksistä ja mahdollisuudesta valittaa päätöksistä.

Sosiaalihuollon asiakaslaisissa on säädetty alaikäisen kielto-oikeudesta, jonka mukaan alaikäinen voi, ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja vanhemmilleen tai huoltajalleen. Kielto-oikeuden käyttäminen ei kuitenkaan saa olla selvästi lapsen edun vastaista.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, eri toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista merkityksellisistä asioista asiaan liittyen. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on myös oikeus saada tietoja asiakirjoista, jotka voivat tai ovat voineet vaikuttaa asian käsittelyyn. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa, jotka hänestä on kirjattu sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Jos tiedot ovat asiakkaan mielestä virheellisiä, hän voi pyytää niiden korjaamista. Pääsääntöisesti asiakkaan tietojen luovuttaminen sosiaali- tai terveydenhuollon henkilökunnalle edellyttää asiakkaan antamaa yksilöityä suostumusta.

Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranhaltijan tekemään päätökseen. Lastensuojelun päätöksiä säätelevät sosiaalihuoltolain ja hallintolain lisäksi lastensuojelulaki. Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille. Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon

viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Päätöksen liitteenä on aina oikaisuvaatimus- tai muutoksenhakuohje, jossa ohjataan, miten tehtyyn päätökseen voi hakea oikaisua tai muutosta. Tarvittaessa asiakas ohjataan sosiaaliasiavastaavan palveluun.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta sekä vahvistetaan asiakkaan omia ja hänen lähiyhteisöjensä voimavaroja. Asiakassuhteen luottamuksellisuuden säilyttäminen on kaiken työskentelyn perusedellytys. Asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että hänen yksityisyyden suojaansa kunnioitetaan. Erityistä huomiota kiinnitetään kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Asiakas- ja palveluohjauksen palveluissa huomioidaan lapsen oma mielipide ja toiveet. Lasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan ja vaikuttamaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos lapsi ei pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan toiveita ja tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti mahdollisuus päättää omista asioistaan sekä elää itselleen hyvää ja omannäköistä elämää. Asiakkaiden omat tavoitteet tunnistetaan ja asiakkaita tuetaan tarpeiden mukaisesti.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua tai kun asiakkaan toiminta aiheuttaa välitöntä vaaraa itselleen tai muille. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Jos akuutisti joudutaan turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin, ne toteutetaan aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojelulain mukaisia rajoituksia voidaan käyttää vain kiireellisesti sijoitettuun, huostaanotettuun tai hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen. Rajoitustoimenpiteitä ei voi kohdistaa avohuollon tukitoimena sijoitettuun lapseen. Kaikkia rajoitustoimenpiteitä voi käyttää ainoastaan sijaishuollon laitoshoidossa. Perhehoitoon sijoitettuun lapseen voidaan soveltaa ainoastaan yhteydenpitoon liittyviä rajoituksia.

Lastensuojelulain 11 luvun mukaisista rajoitustoimenpiteistä tehdään päätös (pl. kiinnipito ja henkilöntarkastus) rajoituksesta riippuen lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, laitoksen johtajan tai hänen määräämänsä laitoksen hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluvan henkilön toimesta. Päätös on annettava tiedoksi 12 vuotta täyttäneelle lapselle ja hänen huoltajilleen sekä yhteydenpidon rajoitusta tehtäessä sille muulle taholle, jonka yhteydenpitoa lapseen on päätöksellä rajoitettu. Lapsen ja asianomaisten mielipide rajoituksesta selvitetään lastensuojelulain 20 §:n mukaisesti, ellei se ole ilmeisen mahdotonta.

Rajoitustoimenpiteistä tehtäviin päätöksiin (pl. henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen sekä lähetysten luovuttamatta jättäminen) voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta ja päätöksissä tulee olla mukana muutoksenhakuohje. Tämän lisäksi lapselle ja huoltajille on annettava ymmärrettävällä tavalla tietoa heidän käytössään olevista muutoksenhaku- ja oikeussuojakeinoista. Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään lastensuojelulain 72 §:n mukainen kirjaus asiakastietojärjestelmään.

Työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelujen toimintaa ohjaa asiakkaan oikeuksia koskeva lainsäädäntö.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat neuvovat ja ohjaavat kun potilas tai sosiaalihuollon asiakas kokee tulleensa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi, tai hän voi saada apua muistutuksen tekemiseen. Yhteystiedot löytyvät verkkosivuilta [Sosiaaliasiavastaava | Varha](#) ja [Potilasasiavastaava | Varha](#).

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkailla ja potilailla ja heidän läheisillään on erilaisia mahdollisuuksia antaa palautetta toiminnasta ja tehdä ilmoituksia, jos kaikki ei mene toivotusti hoidossa, hoivassa tai palvelussa. Näitä ovat asiakaspalautteet, vaaratapahtumailmoitukset, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset.

4.3.1 Asiakaspalautteet

Asiakkailla ja potilailla ja heidän läheisillään on erilaisia mahdollisuuksia antaa palautetta toiminnasta ja tehdä ilmoituksia, jos kaikki ei mene toivotusti hoidossa, hoivassa tai palvelussa. Näitä ovat asiakaspalautteet, vaaratapahtumailmoitukset, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset. Myös henkilöstöltä kerättävää tietoa käytetään toimintaa kehitettäessä (esim. henkilöstökyselyt, turvallisuuskulttuurikysely).

Asiakaspalautetieto kuvaa asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä saatuihin palveluihin. Palautetta kootaan ja sitä käsitellään säännöllisesti. Palaute huomioidaan lapsiperheiden erityispalveluiden toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteet käydään läpi yksiköissä ja palautetietojen perusteella kehitetään toimintaa. Jos asiakas tai potilas on toivonut yhteydenottoa, häneen ollaan yhteydessä. Esihenkilöt saavat Roidusta palautteet kootusti kerran kuukaudessa.

Henkilöstön työhyvinvointikyselyjä toteutetaan säännöllisesti. Kyselyn tulokset käsitellään työyksiköissä ja johtoryhmissä.

Lasten ollessa asiakkaina palveluissa on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että lapsen mielipide ja kokemus selvitetään ikätasoisella tavalla ja palautteen antamiseksi on riittävästi mahdollisuuksia.

4.3.3 Muistutusmenettely

Hyvinvointialueen IMS-järjestelmässä on kuvaus, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin vastataan.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Jenni Kiviluoto, asiakasohjausjohtaja, jenni.kiviluoto@varha.fi ja asiakasohjauksen palvelupäälliköt Johanna Lehtola ja Sami Salmivirta, joiden yhteystiedot löytyvät tämän dokumentin sivulta 5.

Sote-palvelujen tulosaluejohtaja on delegoinut päätösvaltaansa 7.2.2025 päivätyllä päätöksellä (VARHA/3343/2025) siten, että muistutuksiin vastaavat yksiköiden päälliköt sekä tarvittaessa tulosryhmäjohtaja, mikäli muistutus koskee koko tulosryhmää tai edellyttää ylemmän johdon kannan. Asiakas- ja palveluohjauksen tulosryhmän muistutuksiin vastaavat asiakasohjauspäällikkö Johanna Lehtola sekä taloussosiaalityön päällikkö Sami Salmivirta.

Asiakkaan tekemä muistutus lähtee Varhan kirjaamosta palvelujohtajan, palvelualuejohtajan, palvelupäällikön ja sihteerien kautta asiakas- ja palveluohjauksen yksikköön vastattavaksi. Yksikön palvelupäällikkö antaa vastaukseen muistutukseen 2–4 viikon kuluessa. Jos käsittely kestää asian laajuuden vuoksi kauemmin, informoidaan asiakasta viivästymisestä. Muistutusvastaus ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty tai joita tullaan tekemään ja niiden seuranta, lähetetään tiedoksi palvelujohtajalle, palvelualuejohtajalle, sosiaalityön johtajalle ja tulosaluejohtajalle.

Liitteet

Liite 1 Ostopalveluiden omavalvonta

Ostopalveluiden omavalvonta

Hyvinvointialueet järjestävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut alueellaan. Niiden laajaan omavalvontavelvoitteeseen kuuluu oman järjestämistehtävänsä ja oman palvelutuotantonsa valvonnan lisäksi yksityisten palveluntuottajien valvonta.

Hyvinvointialueiden ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Palveluyksikön päivittäiseksi työvälineeksi on laadittava omavalvontasuunnitelma, johon palveluntuottaja kirjaa laadun varmistamisen ja kehittämisen toimenpiteet.

Varha vastaa lainsäädännön mukaisesti kaikkien ostopalveluna hankkimiansa sekä itse tuottamisensa palveluiden valvonnasta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Omavalvonnan avulla varmistetaan sote-palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laadun sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Varha varmistaa ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehtäessä. Varhalla on vastuu tarkastaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Varha valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta sekä täyttää palvelun laadun kriteerit. Varha reagoi saatuihin palautteisiin ja reklamaatioihin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi. Varha seuraa palvelun laatua työyhteisö- ja asiakaspalautteiden sekä epäkohtailmoitusten ja muistutusten kautta.