

## **Sote-palvelujen sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman liite B) työikäisten palvelut**

## Liite B Työkäisten palvelut

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

### 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

#### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Sote-palvelut, sosiaalihuolto, sosiaali- ja vammaispalvelut, **työkäisten palvelut**

#### Työkäisten palvelujen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Työkäisten palvelujen johtaja Marika Lehtinen, [marika.lehtinen@varha.fi](mailto:marika.lehtinen@varha.fi)  
Aikuisten sosiaalipalvelujen päällikkö Salla Salmenniemi, [salla.salmenniemi@varha.fi](mailto:salla.salmenniemi@varha.fi)  
Työllistymistä edistävien palvelujen päällikkö, Irina Lindroos, [irina.lindroos@varha.fi](mailto:irina.lindroos@varha.fi)  
Päihde- ja mielenterveysasumispalveluiden päällikkö Marika Bulasoff, [marika.bulasoff@varha.fi](mailto:marika.bulasoff@varha.fi)  
Päihde- ja mielenterveyspalveluiden päällikkö Leena Lahti, [leena.lahti@varha.fi](mailto:leena.lahti@varha.fi)  
Sosiaali- ja kriisipäivystyksen päällikkö Kaarina Katas, [kaarina.katas@varha.fi](mailto:kaarina.katas@varha.fi)  
Maahanmuuttajapalveluiden päällikkö Jyri Mikkola, [jyri.mikkola@varha.fi](mailto:jyri.mikkola@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

Työkäisten palvelut ovat sosiaalihuollon palveluita, joiden tavoitteena on tukea työkäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta. Työkäisten palvelujen asiakkaisiin kuuluu sellainen työkäinen (18–64-vuotiaat) väestö, jonka tuen tarpeet eivät liity ainoastaan vanhemmuuteen tai lasten hyvinvointiin. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaina ovat työkäisten lisäksi kansainvälisen suojelun perusteella oleskeluluvan saaneet lapset, nuoret, lapsiperheet ja iäkkäät. Työkäisten palveluissa 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.

Työkäisten palvelujen toiminta-ajatuksena on asiakkaiden hyvinvoinnin tukeminen, oman suoriutumisen ja osallisuuden sekä työ- ja toimintakyvyn edistäminen, sosiaalisten suhteiden vahvistaminen ja työllistymisen edistäminen sekä muiden fyysiseen, psyykkiseen tai kognitiiviseen tuen tarpeeseen vastaaminen. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi annetaan sosiaalityötä ja

-ohjausta sekä oikea-aikaisia ja oikein kohdennettuja palveluja. Oman palvelutuotannon ohella hankitaan ostopalveluita ja tehdään yhteistyötä viranomaisverkostojen ja kolmannen sektorin kanssa. Asiakkaita autetaan löytämään ratkaisuja sosiaalisiin ja taloudellisiin haasteisiin, mielenterveys- ja päihdeongelmiin sekä kotoutumiseen, asumiseen ja työllistymiseen tai opintoihin liittyviin haasteisiin ja kriiseihin.

Työikäisten palvelujen asiakkaaksi tullaan pääsääntöisesti palvelutarpeen arvioinnin kautta. Asiakkaaksi voidaan tulla myös työttömyyden perusteella erillislakien kautta, joita ovat laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) tai laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä (381/2023). Sosiaalihuoltolain mukainen uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi toteutetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueella alueellisissa Soihtu-tiimeissä, joissa annetaan myös tilapäistä ohjausta ja neuvontaa. Soihtu-tiimit palvelevat sekä lapsia että aikuisia. Mikäli palvelutarvetta arvioidaan edellä mainittujen erillislakien perusteella, palvelutarpeen arviointi toteutetaan työllistymistä edistävissä palveluissa. Maahanmuuttajapalveluiden kohderyhmään kuuluvien palvelutarpeen arviot tehdään maahanmuuttajapalveluissa.

Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan, onko asiakkaan tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Jos asiakkaalla on pidempiaikaisen tuen tarve, nimetään hänelle omatyöntekijäksi sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaajat ohjaavat ja neuvovat sekä antavat tukea palveluiden käytössä. Mikäli asiakas on erityisen tuen tarpeessa, hänelle nimetään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijöinä asiakkaille, joilla on todettu sosiaalihuoltolain tarkoittama erityisen tuen tarve. Erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön hyvinvointi on pitkäaikaisesti tai vakavasti vaarantunut, sopivaa palvelua ei löydy, tai tarpeeseen vastaaminen edellyttää usean eri palvelun yhteensovittamista, eikä asiakas kykene itse hakeutumaan palveluiden piiriin. Asiakkaan erityisen tuen tarve voi päättyä ja asiakkuus jatkua sosiaaliohjaajalla tai päinvastoin. Asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, joka ohjaa hänen kanssaan tehtävää työskentelyä. Sosiaalihuollon työntekijät tekevät monialaista yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa. Yhteistä toimintakulttuuria on kehitetty ja sotetyöparityöskentelyä hyödynnetään yhteistyössä. Asiakkaan asioissa tarvittavia toimijoita pyritään saamaan mukaan työskentelyyn jo palvelutarpeen arviointivaiheessa.

Kiireellisissä ja välittömän avuntarpeen tilanteissa apua saa sosiaali- ja kriisipäivystyksestä, joka on avoinna ympäri vuorokauden. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen palveluprosessi etenee sosiaali- ja kriisipäivystyksestä ja akuuttivaiheen työskentelystä palveluihin (työikäiset, lapsiperheet ja ikäihmiset), missä suunnitelmallinen työ jatkuu tai palvelutarpeen arviointiin Soihtu-tiimeihin. Akuutit työtehtävät suoritetaan, kirjataan asiakastietojärjestelmään ja siirretään asianmukaisesti ja palveluprosessi huomioiden eteenpäin oikeille tahoille. Prosesseja arvioidaan saatujen palautteiden avulla.

Sosiaali- ja kriisipäivystys palvelee kaikkia ikäryhmiä, tekee akuuttia sosiaalityötä\*) ja lastensuojelua sekä kriisitilanteiden selvittelyä yhdessä asiakkaan hänen verkostonsa ja viranomaisten kanssa sekä vastaa tarvittavista kiireellisistä toimenpiteistä. Työhön kuuluu psykososiaalisen tuen järjestäminen akuuteissa traumaattisissa kriiseissä, sekä mm. majoituksen ja muonituksen järjestäminen onnettomuustilanteissa. Tehtävät tulevat viranomaisverkko Virven, asiakaslinjan sekä viranomaislinjan kautta. Palvelu on saavutettavissa ympäri vuorokauden ja vuoden kaikille Varsinais-Suomessa asuville sekä alueella oleskeleville.

*(\*)Akuutti lastensuojelutyö sisältää lastensuojelulain 25§:n mukaisten ilmoitusten vastaanoton, siihen liittyvän selvittelytyön sekä lastensuojelulain 38§:n mukaisen lapsen kiireellisen sijoituksen arvioinnin ja käytännön toteutuksen.*

*Muu akuutti sosiaalityö sisältää sosiaalihuoltolain 35§:n mukaisten ilmoitusten vastaanoton, siihen liittyvän selvittelytyön ja akuuteista toimenpiteistä päättämisen sekä niiden toteuttamisen)*

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen lisäksi työikäisten palveluissa toteutetaan sosiaalihuoltolain sekä siihen liittyvien erityislakien mukaisia peruspalveluja, työllistymistä edistäviä palveluja, päihde- ja mielenterveyspalveluita, asumispalveluita ja maahanmuuttajien erityispalveluja Varsinais-Suomen alueella. Päihde- ja mielenterveyspalveluiden ja maahanmuuttajien erityispalveluiden asiakkaat eivät rajaudu vain työikäiseen väestöön.

Palveluvalikko, palvelukuvaukset ja myöntämisperusteet käsitellään Sote-palvelulautakunnassa ja tarvittaessa aluehallituksessa. Ajantasaiset kuvaukset löytyvät Varhan verkkosivuilta lautakunnan ja/tai aluehallituksen pöytäkirjoista.

Lisätietoa työikäisten palveluista verkkosivuilla: [Työikäisten sosiaalipalvelut](#) ja [Sosiaali- ja kriisipäivystys](#)

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.

Sosiaalihuoltolain 39§:ssä säädetään asiakassuunnitelman tekemisestä. Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, kuten aktivointisuunnitelmalla tai monialaisella työllistymissuunnitelmalla. Aktivointisuunnitelman laatimisesta on säädetty kuntouttavan työtoiminnan lain pykälissä 5 ja 8. Monialaisesta työllistymissuunnitelmasta on säädetty monialaisen työllistymisen edistämisen lain pykälissä 4 ja 5. Suunnitelma on laadittava, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa, jollei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakassuunnitelma laaditaan hyvinvointialueen viranhaltijan toimesta ja siihen pohjautuva toteuttamissuunnitelma palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajien muista vastuista, oikeuksista ja velvoitteista sovitaan palvelusopimuksissa.

Varhan sosiaalihuollon kirjaamisen ohjeen mukaisesti asiakassuunnitelma tarkistetaan, jos asiakkaan tuen tarpeissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Jos asiakkuus kestää pitkään, suunnitelma tarkistetaan ja täydennetään tarvittaessa tai sovituin ja lain edellyttämin aikavälein. Tässä yhteydessä suositellaan tarkistettavaksi aina myös erityisen tuen tarve, onko se edelleen voimassa. Aktivointisuunnitelman ja monialaisen työllistymissuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä sovitaan yhdessä sosiaaliohjaajan, työvoimaviranomaisen ja asiakkaan kesken asiakkaan palvelutarpeen ja suunnitelmia koskevien lakien edellyttämällä tavoilla.

Palveluja toteutetaan koko Varsinais-Suomen alueella nimetyissä toimipisteissä, mutta myös liikkuvina, kotiin vietävinä palveluina ja mahdollisesti etäyhteyksin toteutettavina palveluina

huomioiden asiakkaiden digitaidot ja toiveet. Suuri osa työntekijöistä toteuttaa julkista hallintotehtävää ja on virkasuhteessa.

Erityisesti asumispalveluja sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen tukipalveluja ja kuntouttavaa työtoimintaa ostetaan myös yksityisiltä palveluntuottajilta. Maahanmuuttajapalveluiden osalta alaikäisten, Suomeen ilman huoltajaa tulleiden turvapaikkaa hakeneiden palveluista aikuistumisen tuen palvelut tuotetaan osittain ja perheryhmäkotipalvelut täysin ostopalveluna.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Työikäisten palvelujen omavalvonnasta vastaa työikäisten palvelujen johtaja. Työikäisten palveluissa on kuusi palveluyksikköä: mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumispalvelut, maahanmuuttajapalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, sosiaali- ja kriisipäivystys, työikäisten peruspalvelut ja työllistymistä edistävät palvelut, joiden palvelupäälliköt vastaavat omavalvonnan toteutumisesta ja seurannasta omalla vastuualueellaan ja sen yksiköissä.

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.

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.

Liitteessä 1 on kuvattu ostopalveluiden omavalvonta.

#### 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.

Työikäisten palveluissa seurataan palveluun pääsemisen ja hakemusten käsittelyn aikoja sekä omien ja ostopalvelujen käyttöastetta. Vuosittain talousarvion valmistelussa arvioidaan tulevan vuoden palvelujen tarvetta, vaikuttavuutta ja resurssien jakautumista palveluihin ja eri yksiköihin.

Sosiaali- ja kriisipäivystystyö määrittyy laaja-alaiseksi työskentelyksi, mutta päivystyksessä syntyvät asiakkuudet ovat ajallisesti lyhytkestoisia. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työskentelyssä keskeistä on asiakkaalle tarjottavien jatkopalvelujen tarpeen arviointi ja jatkotuen järjestäminen hyvinvointialueen muiden peruspalveluiden kanssa. Työskentelyssä korostuvat erityisesti palvelujen saatavuuden näkökulmasta myös kaikkia ikäryhmiä koskevat akuutit palvelut esimerkiksi ikääntyneiden ja alaikäisten akuutit palvelut sekä tilapäisen asumisen palvelut.

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Työikäisten palveluissa sote-ammattilaisten välinen yhteistyö toteutetaan sote-työparimallin kautta. Työikäisten palveluissa tehty asiakastyö dokumentoidaan saman työpäivän aikana ja asiakas ohjataan sovittujen prosessien perusteella tarpeellisiin palveluihin. Asiakkaan asiakassuunnitelmaan ja toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tavoitteet ja asiakkaalle myönnettävät palvelut. Asiakas- ja toteuttamissuunnitelmien määrien raportointi ja seuranta ovat osa sisäistä laadunvalvontaa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä dokumentoidaan tehty asiakastyö sekä tehdään tarvittavat akuutit palvelupäätökset saman vuoron aikana ja tieto välitetään sovittujen prosessien perusteella joko asiakas- ja palveluohjauksen Soihdu-tiimille (uudet asiakkaat) tai alueellisiin työikäisten palveluihin, lasten, nuorten tai perheiden palveluihin, ikääntyneiden palveluihin tai vammaispalveluihin.

Työikäisten palveluissa huolehditaan sijaiset tehtäviin, jotka ovat välttämättömiä turvaamaan asiakkaan palvelun jatkumisen ja keskeytymättömyyden. Ostopalvelutuottajilta edellytetään hankintaan osallistumisen vähimmäisvaatimuksena selvitystä palvelun jatkuvuuden varmistamisen toimenpiteistä.

### 3.2.1 Palveluintegraation toteutuminen

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 omalla työikäisten palvelun palvelualueella ja tarvittaessa tulosryhmien ja palvelualueiden välillä siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun mahdollisimman sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti. Työikäisten palveluissa yhteistyötä tehdään erityisesti avoterveydenhuollon ja yliopistollisen sote-keskuksen kanssa asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn tukemiseksi sekä sote-työparimallilla päihde- ja mielenterveyspalveluissa asiakkaan päihitteettömyyden ja mielenterveyden edistämiseksi. Lisäksi yhteistyötä tehdään mm. Kansaneläkelaitoksen, kuntien ja työvoimaviranomaisten ja yhdistysten kanssa. Työikäisten työllistymistä edistävissä palveluissa ja maahanmuuttajapalveluissa tehdään erillislakeihin perustuvaa yhteistyötä kuntien ja Kelan kanssa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tehdään vahvaa yhteistyötä muiden päivystävien viranomaisten kuten poliisin, ensihoidon, terveydenhuollon päivystyksen ja hätäkeskuksen kanssa. Mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden osalta yhteistyötä tehdään kaikkien asiakkaan verkostoon kuuluvien yhteistyötahojen kanssa. Osa asumispalveluyksiköistä on sote-yhteisiä.

Tavoitteet asiakastyölle luodaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan verkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Yhteistyökumppanille annetaan tietosuojalainsäädännön sallima riittävä ja välttämätön tieto asiakkaan tilanteesta palvelun toteuttamiseksi. Järjestämisvastuulla olevien palvelujen osalta yhteistyökumppaneita veloitetaan raportoimaan palvelun tilaajalle säännöllisesti. Palvelua arvioidaan yhteisissä asiakaspalaverissa.

### 3.2.2 Valmius- ja varautuminen

Työikäisten valmiudesta ja varautumisesta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Marika Lehtinen, työikäisten palvelujen johtaja, <a href="mailto:marika.lehtinen@varha.fi">marika.lehtinen@varha.fi</a>
---

Työikäisten palvelujen yksiköiden tärkeitä varautumisen asiakirjoja ovat yksikkökohtaiset toimintakortit, joissa on kuvattu toiminta ja hälytysohje erilaisissa arjen häiriötilanteissa. Työikäisten palvelujen valmiuskoordinaattoreiksi on nimetty palvelupäälliköt, jotka vastaavat toimintakorttien tekemisestä ja niiden ajantasaisuudesta. Toimintakortit on tulostettu yksikköön, jotta ne ovat käytössä myös sähkökatkositilanteessa. Yksikkökohtaisissa toimintakorteissa kuvataan myös, kuinka kussakin yksikössä toimitaan asiakastietojärjestelmän katkoksissa. Toimintaohjeet vaihtelevat yksiköittäin mm. varavirtalähteiden olemassaolon ja saatavuuden mukaisesti. Häiriötilanteissa 24/7 tukea järjestelmiin liittyen on saatavilla 2M-it:n asiointikanavista. Lisäksi nk. laitosvaran ylläpitäminen erityisesti ympärivuorokautisissa yksiköissä on tärkeä osa varautumista häiriötilanteisiin. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia yksikön laitosvarasta. Henkilöstön (myös lyhytaikaiset sijaiset) perehdyttäminen häiriötilanteissa toimimiseen on tärkeää.

Ostopalvelujen hankintavaiheessa ja sopimuksissa on kirjaukset varautumisesta ja palvelun jatkuvuuden varmistamisesta.

Työikäisten toimintayksikköjen pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat on laadittu ja päivitetään vuosittain.

### 3.3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Riskinhallinnassa laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Toimintaa ohjaavat dokumentit ja dokumentoidut prosessit täydentävät riskienhallintaa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

#### 3.3.3 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Työikäisten palvelujen yksiköiden esihenkilöt ovat vastuussa infektioiden torjunnan käytäntöjen perehdyttämisestä ja toteuttamisesta. Yksiköt ja tiimit ovat erilaisia työikäisten palveluissa, joten yksikön esihenkilö on tarvittaessa nimennyt infektiorjuntayhdyshenkilön ja varahenkilön (INTO-yhdyshenkilö). Yksiköissä ja tiimeissä noudatetaan Varhan infektiorjuntayksikön ohjeistuksia infektioiden ennaltaehkäisyyn ja torjuntaan. Yhdyshenkilölle on tarjolla koulutusta Varhan Moodlessa.

Esihenkilö varmistaa, että yksikössä noudatetaan tartuntalain pykälien 48:n ja 55 mukaista ohjeistusta rokotussuojasta ja tarkastuksista ja että työntekijöiden työ- ja suojavaatetus on tehtävään sopivaa ja asianmukaista. Asianmukaisia suojaimia varataan henkilöstön käyttöön riittävästi ja huolehditaan, että niitä käytetään ohjeistuksen mukaan.

Henkilöstön infektioiden ehkäisy ja torjunnan osaaminen varmistetaan koulutuksen ja perehdytyksen avulla. Moodlen infektioiden torjunnan verkkokurssi tulee olla käytynä 5 vuoden välein. Myös Varhan koulutuskalenterista löytyy sisäistä koulutusta INTO-yhdyshenkilöille. Kaikkien työntekijöiden on tunnettava käsihygieniaohteet ja toimittava niiden mukaisesti.

Esihenkilö varmistaa, että henkilökunta osaa tunnistaa epidemian ja aloittaa torjuntatoimet mahdollisimman varhain. Tarvittaessa konsultoidaan infektioiden ja tartuntatautien torjunnan asiantuntijoita.

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, miten pyykkihuolto toteutetaan ja miten jätteet käsitellään (asianmukaiset jätekeräysastiat).

### 3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Työikäisten palveluissa työskentelee yli 400 henkilöä. Henkilöstöön kuuluu työikäisten palvelujen johtaja, kuusi päällikköä, 11 johtavaa sosiaalityöntekijää, neljä palveluvastaavaa, vastaavia sosiaalihojaajia, vastaavia työpajaohjaajia, vastaavia ohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, sosiaali- ja palveluohjaajia, toimintaterapeutteja, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, ohjaajia, työhönvalmentajia, työllisyysohjaaja ja toimistosihiteereitä. Esihenkilöt seuraavat henkilöstön riittävyyttä säännöllisesti. Asumispalveluissa huolehditaan henkilöstömitoituksen toteutumisesta. Asiakastyön mitoitusta seurataan palveluittain. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden, esihenkilöiden ja päälliköiden kesken antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävyydestä.

Työikäisten palveluissa tulee huomioida henkilöstöresurssi niin, että lakisääteiset tehtävät voidaan toteuttaa. Henkilöstön riittävyyttä seurataan suunnitelmallisesti mm. työvuororaporttien sekä tilastojen perusteella. 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. Vastuu palvelujen sisällöllisestä laadusta ja ohjeiden noudattamisesta on kaikilla työikäisten palvelujen työntekijöillä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yksikössä työskennellään pääsääntöisesti työpareina ja työvuoroissa on työvuoron mukaan 4–6 työntekijää. Jokaisessa työvuorossa on nimetty kenttäjohtaja, joka vastaa työvuoron tehtävien koordinoinnista sekä priorisoinnista. Akuuteissa tilanteissa esihenkilö tai päivystävä esihenkilö ottaa kantaa lisäresurssin tarpeeseen ja hankkii tarvittavan resurssin. Laajemmissa tehtävissä päivystävä esihenkilö ottaa vastuun taktisesta johtamisesta.

Ympäri vuorokautisissa yksiköissä on sovitut toimintamallit henkilöstön paikalle kutsumiseksi virka-ajan ulkopuolella. Virka-ajan ulkopuolella toimivien yksiköiden esihenkilöt ovat laatineet ohjeistuksen, jolla riittävän henkilöstömäärän saaminen varmistetaan myös virka-ajan ulkopuolella. Työntekijä voidaan saada lähiyksiköstä tai sijaisista, mahdollista on myös vuokratyövoiman käyttö. Virka-ajan ulkopuolella jokaisessa työvuorossa on nimetty vastuuhenkilö, jonka vastuut on kuvattu. Pidempiaikaisten, ennalta tiedettyjen poissaolojen sijaishankinta on esihenkilön vastuulla. Työvuoron vastuuhenkilö organisoii toiminnan myös häiriötilanteissa toimintakortin mukaisesti.

Työikäisten palvelujen esihenkilöt hyödyntävät intrassa olevien henkilöstöpalvelujen ohjeita muun muassa rekrytointiin, osaamiseen ja koulutukseen sekä työhyvinvointiin liittyen. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja riittävä aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry-järjestelmä. 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 ja kansalaisuuden. Esihenkilöillä on käytettävissä pätevyyksien tarkastamisen tarkastuslista henkilöstölle: [Rekrytoijan tarkastuslista ennen työsopimuksen/virkamääräyksen tekemistä](#)

Työikäisten palveluissa henkilöstön perehdytyksessä noudatetaan Varhan ohjeistuksia ja perehdytyksen apuna käytetään perehdytysuunnitelmaa, joiden mukaan perehdytys koostuu:

- Alkuperehdytyksestä
- Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä
- Tulosalueen yhteisestä perehdytyksestä
- Varhan kaikille yhteisestä perehdytykseen sisällyvistä 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

Perehdyttämisen toteutuminen ja suoritettavat koulutukset kirjataan täydennyskoulutusjärjestelmään (Sympa).

Laillistetun tai nimikesuojatun sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä tilapäisesti työssä olevien opiskelijoiden kanssa toimitaan Valviran ja Varhan ohjeistuksen mukaan. Esihenkilö nimeää kirjallisesti opiskelijalle ohjaajan, joka valvoo ja ohjaa opiskelijan työskentelyä.

Työikäisten palveluissa noudatetaan Varhan täydennyskoulutusohjeistusta. Täydennyskoulutuksella parannetaan havaittuja osaamistarpeita ja mm. uudistuvan lainsäädännön haltuun ottamista. Viranhaltijalta/työntekijältä edellytetään organisaation vaatimat koulutusosiot suoritetuiksi määräajan puitteissa. Vuosittain laaditaan ja budjetoidaan talousarvio-ohjeen mukaan henkilöstön koulutussuunnitelma sekä Varha -tasolla että tulosalueilla.

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 ja esihenkilöiden koulutuksen jakautumisesta tasapuolisesti ja tarpeen mukaisesti kaikille työntekijöille.

Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat henkilöstön osaamisen johtamisesta. Lähiesihenkilö seuraa työntekijän osaamista ja asianmukaisuutta jatkuvasti ja mm. kehityskeskustelussa ja täydennyskoulutussuunnittelun yhteydessä. Työntekijän osaamisen kehittämisen tarve arvioidaan vuosittain kehityskeskustelussa peilaten hyvinvointialueella ja toimintayksikössä asetettuihin tavoitteisiin. Arvioinnin pohjalta työntekijä laatii yhdessä esihenkilön kanssa kehityssuunnitelman, joka kirjataan kehityskeskustelumuiistioon. Kehityssuunnitelmaan kirjataan osaamisen kehittämisen tavoitteet ja keinot. Kehityssuunnitelman toteutumista seurataan vähintään vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

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.

Työikäisten palveluissa noudatetaan Varhan ohjeistuksia mm. Työntekijän henkilösyihin perustuvat ongelmatilanteet ja niiden seuraamukset

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

### 3.5.1 Yhdenvertaisuus

Työikäisten asiakasvastaanottotiloissa ja muissa toimipisteissä esteettömyys on otettu mahdollisuuksien mukaan huomioon. Laajassa maakunnassa välimatkat tuovat lisähaastetta, koska julkista liikennettä ei ole käytettävissä kaikkialla.

Palvelu on saatavilla sekä suomen että ruotsin kielellä. Henkilöstön rekrytoinnissa 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 sekä sosiaalihuollon ammattilaisten ja asiakkaiden välillä. Työikäisten palveluissa palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään asiakaspalautteita, asiakastytyvyyssyyskyselyjä, kokemusasiantuntijoita ja asiakasraateja.

### 3.5.3 Asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

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 henkilörekisteristä edellyttää asiakkaan antamaa yksilöityä suostumusta.

Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranhaltijan tekemään päätökseen. 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. 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. Palveluissa huomioidaan ensisijaisesti asiakkaan oma mielipide ja toiveet ja jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan ja vaikuttamaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että hänen yksityisyyden suojaansa kunnioitetaan. Erityistä huomiota kiinnitetään kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan toiveita ja tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan

itseäänmääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelujen toimintaa ohjaa asiakkaan oikeuksia koskeva lainsäädäntö.

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 itseäänmääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti mahdollisuus päättää omista asioistaan sekä elää itselleen hyvää ja omannäköistä elämää. Asiakkaiden omat tavoitteet tunnustetaan ja asiakkaita tuetaan tarpeiden mukaisesti.

Työikäisten palveluissa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti itseäänmääräämisoikeutta rajoittamatta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itseäänmääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Käytännössä vain akuuteissa uhkatilanteissa voidaan joutua käyttämään itseäänmääräämisoikeutta rajoittavia toimia. Rajoitusten on oltava suhteellisuusvaatimuksen mukaisia eli välttämättömiä hyväksyttävän tarkoituksen saavuttamiseksi. Jos akuutisti joudutaan turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin, ne toteutetaan aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Sosiaali- ja vammaispalveluiden työikäisten palvelualueella on mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden ympärivuorokautisen asumisen yksiköjä, joissa voi tietyissä tilanteissa tulla tarvetta rajoittaa itseäänmääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen perustuu näissä yksiköissä aina lääkärin määräykseen. Kyseisissä yksiköissä voidaan hyödyntää ikääntyneiden palveluille tarkoitettua ohjetta.

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

### 4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

#### 4.3.1 Asiakaspalautteet

Asiakkailla ja potilailla ja heidän läheisillään on erilaisia mahdollisuuksia antaa palautetta 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.

Asiakaspalautetieto kuvaa asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä saatuihin palveluihin. Palautetta kootaan ja sitä käsitellään säännöllisesti. Palaute huomioidaan työikäisten palvelujen toiminnan kehittämisessä. Jokaisessa mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden yksikössä on myös asiakaspalautelaatikot, johon kaikki yksikössä vierailevat/asuvat/asioivat voivat jättää palautetta.

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. Työikäisten palveluissa noudatetaan ohjeistusta Varhan avointen palautteiden raportoinnin mallin mukaisesti.

Henkilöstölle toteutetaan työhyvinvointikyselyjä säännöllisesti. Tulokset käsitellään työyksiköissä ja johtoryhmissä.

#### 4.3.3 Muistutusmenettely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Marika Lehtinen, [marika.lehtinen@varha.fi](mailto:marika.lehtinen@varha.fi) työikäisten palvelujohtaja  
ja työikäisten palvelupäälliköt:  
Salla Salmenniemi, [salla.salmenniemi@varha.fi](mailto:salla.salmenniemi@varha.fi) työikäisten peruspalvelut  
Irina Lindroos, [irina.lindroos@varha.fi](mailto:irina.lindroos@varha.fi) työllistymistä edistävät palvelut  
Marika Bulasoff, [marika.bulasoff@varha.fi](mailto:marika.bulasoff@varha.fi) mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumispalvelut  
Leena Lahti, [leena.lahti@varha.fi](mailto:leena.lahti@varha.fi) mielenterveys- ja päihdepalvelut  
Kaarina Katas, [kaarina.katas@varha.fi](mailto:kaarina.katas@varha.fi) sosiaali- ja kriisipäivystys  
Jyri Mikkola, [jyri.mikkola@varha.fi](mailto:jyri.mikkola@varha.fi) maahanmuuttajapalvelut

Sote-palvelujen tulosaluejohtaja on delegoinut päätösvaltaansa 7.2.2025 päivätyllä päätöksellä (VARHA/3343/2025) siten, että sosiaalihuollon muistutuksiin vastaa työikäisten palveluissa työikäisten palvelupäälliköt, työikäisten palvelujen johtaja ja sosiaali- ja vammaispalvelujen johtaja. Myös tulosaluejohtajalla on oikeus vastata muistutukseen.

Työikäisten palveluissa noudatetaan muistutusvastausten valmistelussa sosiaalityön johtajan ohjetta sekä sosiaali- ja vammaispalveluiden ohjetta kanteluiden vastaamiseen.

# 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 hankkimiensa 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 ja asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Varha valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja 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.

## Liite 2 Lääkitysturvallisuus

Toimintayksikkö	Lääkehoitosuunnitelman päivytyspäivämäärä	Lääkehoitosuunnitelman vastuhenkilö ja/tai hyväksyjä
<b>Itäinen alue</b>		
Asumisyksikkö Pahka	26.9.2025	Kaisa Ellä, avoterveydenhuollon ylilääkäri
<b>Turku</b>		
Asumisyksikkö Polku	20.11.2025	Tia Ventto, ylilääkäri / sijaisena Annika Kouki