

**Sote-palvelujen sosiaalihuollon  
omavalvontasuunnitelman  
liite A) vammaispalvelut**

# Liite A Vammaispalvelut

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

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:

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

Yhteystiedot:

Kärsämäentie 11, 20360 Turku (hallinto)

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

vammaispalvelujen johtaja Sari Hietala, [sari.hietala@varha.fi](mailto:sari.hietala@varha.fi)  
vammaispalvelupäällikkö Liisa-Mari Kuttila, [liisa.kuttila@varha.fi](mailto:liisa.kuttila@varha.fi) sosiaalityö- ja ohjaus  
vammaispalvelupäällikkö Katarina Nakolinna, [katarina.nakolinna@varha.fi](mailto:katarina.nakolinna@varha.fi) arjen tuen palvelut  
vammaispalvelupäällikkö Sari Pönkä, [sari.ponka@varha.fi](mailto:sari.ponka@varha.fi) päiväaikainen toiminta  
vammaispalvelupäällikkö Laura Loikkanen, [laura.loikkanen@varha.fi](mailto:laura.loikkanen@varha.fi) asumispalvelut  
vammaispalvelupäällikkö Maiju Virmajoki, [maiju.virmajoki@varha.fi](mailto:maiju.virmajoki@varha.fi) vaativat vammaispalvelut

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 vammaispalvelut huolehtivat vammaispalvelulain mukaisten palveluiden järjestämisestä ja myöntämisestä henkilöille, joilla on pitkäaikainen tai pysyvä sairaus, vamma tai toimintarajoite, jonka vuoksi he tarvitsevat tukea ja apua arjessa. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain (kuten sosiaalihuoltolaki tai terveydenhuoltolaki) nojalla. Vammaispalvelut on tarkoitettu täydentämään muita sosiaali- ja terveystyöpalveluita. Tavanomaisesta ikääntymisestä johtuva sairastaminen ja toimintakyvyn heikkeneminen eivät kuulu vammaispalvelulain mukaisesti myönnettävien palvelujen ja tukitoimien piiriin. Vammaispalveluiden tavoitteena on tukea vammaisten henkilöiden työ- ja toimintakykyä sekä omatoimisuutta. Vammaispalvelulain mukaisilla palveluilla ja tukitoimilla helpotetaan vammaisten henkilöiden suoriutumista päivittäisistä toiminnoista.

Arvion haetun palvelun myöntämisperusteiden täyttymisestä tekee vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai - ohjaaja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Palvelutarpeen

arvioinnin tueksi tarvitaan lääkärinlausunto tai muu terveydenhuollon selvitys vammasta tai sairaudesta sekä sen vaikutuksesta toimintakykyyn. Lausunnon tulee kuvata asiakkaan ajantasaista toimintakykyä ja sitä, millaista apua arjen tilanteissa tarvitaan. Parhaiten arvioinnin tueksi soveltuu sellaisen hoitavan tahon lausunto, jossa tunnetaan asiakkaan tilanne parhaiten. Lausunnon tulisi olla mahdollisimman tuore, enintään vuoden vanha. Omaishoidon (omaishoidon tuen) hakemuksen liitteeksi tarvitaan enintään kuusi kuukautta vanha lääkärintodistus tai hoitokertomus, tai voimassa oleva kuntoutussuunnitelma, josta selviää omaishoidettavan toimintakyky. Vammaispalvelujen työntekijä neuvoo tarvittaessa terveydenhuollon tietojen toimittamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Vammaispalvelujen asiakkuuteen tullaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Uudet asiakkuudet ohjautuvat vammaispalveluihin asiakasohjaus Soihdun tai ikääntyneiden palveluiden asiakasohjauksen kautta. Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan ensin sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden sopivuus ja riittävyys, jonka jälkeen arvioidaan tarve vammaispalvelulain mukaisille palveluille. Palvelutarpeen arviossa keskustellaan tilanteesta ja tuen tarpeista yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa. Mukana voi olla myös muita asiakkaalle tärkeitä henkilöitä ja/tai asiakkaan kanssa työskenteleviä sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä. Jokaisesta haetusta vammaispalvelusta saa kirjallisen päätöksen ja siihen liittyvät muutoksenhakuohjeet.

Varhan vammaispalvelujen asiakkuudessa oleva henkilö voi ottaa yhteyttä nimettyyn vammaispalvelujen työntekijään, jos hän haluaa tehdä uuden hakemuksen tai hakea muutosta tehtyyn päätökseen. Vammaispalvelujen asiakkaat voivat myös täyttää ja lähettää [vammaispalveluhakemuksen](#) verkkosivujen kautta tai tulostaa ja lähettää täytetyn hakemuksen oman alueen vammaispalvelutoimistoon. Vammaispalvelulain mukaista vammaisen henkilön liikkumisen tukea haetaan omalla, erillisellä hakemuslomakkeellaan, samoin omaishoitoa (omaishoidon tukea): [Sähköinen asiointi ja lomakkeet](#). Lyhytaikaisena huolenpitona järjestettävää koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa sekä loma-ajan hoitoa voi hakea täyttämällä verkkosivuilla lomakkeen [Vammaisten henkilöiden päiväaikainen toiminta | Varha](#) tai lähettää täytetyn lomakkeen postitse tai Varha-sovelluksen kautta.

Vammaisen henkilön ohjaus ja neuvonta toteutuu vammaispalveluista, yhteydenotolla vammaispalvelutoimistoon. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen vammaispalveluista asiakas saa tarvittaessa apua ja neuvontaa hakemuksen täyttämiseen ja siihen, millaisia liitteitä haettavaan palveluun liittyen tarvitaan.

Vammaispalvelulain perusteella voi saada seuraavia palveluja, kun lakiin kirjatut yleiset sekä palvelukohtaiset myöntämisperusteet täyttyvät. Jotkin palvelut, kuten vammaisen henkilön taloudellinen tuki ja osa vammaisen henkilön valmennuksesta ovat määrärahasidonnaisia palveluita.

Vammaispalvelulain (675/2023) mukaan myönnettäviä palveluita ovat:

- Vammaisen henkilön valmennus
- Henkilökohtainen apu
- Erityinen osallisuuden tuki
- Tuettu päätöksenteko
- Vaativa moniammatillinen tuki
- Asumisen tuki
- Lapsen asumisen tuki
- Esteettömän asumisen tuki

- Lyhytaikainen huolenpito
- Vammaisen henkilön päivätoiminta
- Kehitysvammaisten henkilöiden työtoiminta
- Vammaisen henkilön liikkumisen tuki
- Vammaisen henkilön taloudellinen tuki
- Taloudellinen tuki hengityslaitteen varassa elävälle henkilölle.
- Muu sosiaalipalvelu / Erityisravinto
- Muu sosiaalipalvelu / Ylimääräiset vaatekustannukset

Lisäksi vammaispalvelujen palvelutehtävästä myönnetään sosiaalihuoltolain perusteella ammatillista perhehoitoa, perhehoitoa, laitospalvelua, sekä sosiaalihojasta ja -työtä. Vammaispalveluiden kautta voi hakea myös omaishoitoa (omaishoidon tukea) sekä sosiaalihuoltolain mukaista liikkumista tukevaa palvelua. Vammaispalvelujen palvelutuotanto on jaettu arjen tuen palvelujen, asumispalvelujen, päiväaikaisen toiminnan, sosiaalityön ja -ohjauksen ja vaativien vammaispalvelujen toimialueisiin. Päiväaikainen toiminta sisältää työ- ja päivätoimintaa sekä lyhytaikaisen huolenpidon toteuttamista koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintana ja koululaisten loma-ajan toimintana.

Palveluvalikko, palvelukuvaukset ja myöntämisperusteet käsitellään Sote-palvelulautakunnassa ja ajantasaiset kuvaukset löytyvät Varhan verkkosivuilta lautakunnan pöytäkirjoista. Lisätietoa vammaispalveluista verkkosivuilta: [Vammaispalvelut | Varha](#)

Asiakasyhminä ovat Varsinais-Suomen alueella asuvat vammaispalvelulain tarkoittamat henkilöt, joilla on asiakkuus vammaispalveluissa. Palveluita tuotetaan jonkin verran myös muiden hyvinvointialueiden asiakkaille. Palveluita tuotetaan omana toimintana ja ostopalveluina tai palvelusetelinä. Varhan valvontakeskus ohjaa ja valvoo palvelunjärjestäjänä omaa palvelutuotantoa ja ostopalveluita. Vammaispalveluissa tehdään oman toiminnan omavalvontaa tämän suunnitelman mukaisesti.

Vammaispalveluja tuotetaan eri puolilla Varsinais-Suomea jalkautuvina palveluina asiakkaiden koteihin, läsnäolopalveluina työ- ja päivätoimintayksiköissä sekä asumispalveluyksiköissä ja osaamis- ja kuntoutuskeskuksissa (laitospalvelut). Sosiaalityön ja ohjauksen palveluja saa sote-keskuksista, -asemilta ja -pisteistä tai jalkautuvina palveluina asiakkaiden koteihin. Akuuteissa kriisitilanteissa ja tuen tarpeissa vammaispalvelun asiakkaat voivat ottaa yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystykseen ympäri vuoden ja vuorokauden.

Asiakkaan on mahdollista asioida vammaispalveluissa monikanavaisesti, puhelimitse, sähköpostin tai Varha-sovelluksen avulla. Vuoden 2026 aikana vammaispalvelun asiakasta on mahdollista palvella ja tavata myös Varha-sovelluksessa etävastaanottona.

Hyvinvointialueen omia (kehitysvammahuollon) asumispalveluyksiköitä on yhteensä 47. Asumispalvelua tuotetaan myös asiakkaan omaan kotiin tuettuna asumispalveluna noin 200 asiakkaalle. Lisäksi kehitysvammahuollon asumispalveluita ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta. Päiväaikaista toimintaa tarjotaan 26 eri yksikössä. Päiväaikaisessa toiminnassa koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa sekä loma-ajan toimintaa hankitaan oman palvelun lisäksi kunnilta ja yksityiseltä palveluntuottajalta. Laitospalveluita tuotetaan kahdessa toimipisteessä, laitospalveluyksiköitä on 5.

Palveluita tuotetaan ja hankitaan pääsääntöisesti Varsinais-Suomen hyvinvointialueen alueella. Mm. vammaisten asumispalveluita ja kuljetuspalveluja hankitaan myös ostopalveluina palveluntuottajilta, jotka on hyväksytty hankintamenettelyssä palveluntuottajiksi.

Vammaispalveluita arvioidaan ja kehitetään asiakaspalautteen, riskien arvioinnin sekä asiakasturvallisuus- ja työturvallisuusjärjestelmistä saatujen tietojen perusteella. Arviointi on säännöllistä ja toimintaa muutetaan havaittujen tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalle myönnettävä palvelu perustuu tehtyyn palvelutarpeen arviointiin, asiakassuunnitelmaan sekä sosiaalihuollon viranhaltijan tekemään päätökseen.

Vammaispalveluissa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Varhan vahvistettuja palveluiden palvelukuvauksia ja myöntämisperusteita. Palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko on rakenteellista. Asiakaskohtaaminen on ammatillista ja ystävällistä.

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 vammaisen henkilön asiakassuunnitelman tekemisestä sosiaalihuollossa. Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla. 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 aikaväleihin. Tässä yhteydessä suositellaan tarkistettavaksi aina myös erityisen tuen tarve.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Vammaisten palvelujen omavalvonnasta vastaa vammaispalvelujen johtaja. Vammaisten palveluissa on viisi palveluyksikköä: sosiaalityö ja -ohjaus, arjen tuen palvelut, päiväaikainen toiminta, vammaisten asumispalvelut ja vaativat vammaispalvelut, 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 turvallisuuskulktuuri rohkaisee tuomaan esille riskejä, läheltä piti -tilanteita, poikkeamia ja epäkohtia, mikä edistää omavalvonnan tavoitteiden toteutumista.

Kaksikielisten palvelujen koordinoitavastuu on erikseen nimetyllä palvelupäälliköllä vaativissa vammaispalveluissa.

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 kehittämiseksi. 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.

Vammaispalvelujen saatavuutta arvioidaan ja varmistetaan seuraamalla eri palvelujen määrällistä ja alueellista tarvetta ja palvelutarpeen muutoksia. Vammaispalveluja saa useista eri puolella Varsinais-Suomea olevista toimipisteistä ja yksiköistä ja tarvittaessa työntekijä tekee kotikäynnin asiakkaan luokse esim. palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä.

Päätöksentekoprosessin toimivuutta ja sujuvuutta arvioidaan seuraamalla asiakkaiden hakemusten käsittelyaikoja. Henkilöstömitoitusta seurataan toteutuneen käytön avulla. Palveluyksikkö vastaa siitä, että työvuorosuunnittelussa on riittävästi oikeanlaista henkilöstöä. Asumispalveluiden käyttöastetta seurataan kuukausittain. Tavoitteena on, että oman asumispalvelun käyttöaste on 99 %. Vammaispalveluissa kehitetään asumispalveluja asiakastarpeen mukaan mm. yksiköiden profiloinnin kautta. Asumispalvelut tuotetaan asiakastarpeen mukaan niin, että erilaista tukea tarvitsevat asiakkaat saavat oikein kohdennettua asumisen tukea. Tärkeää on huomioida myös päiväaikaisen toiminnan kehittyminen niin, että asiakkaalla on mahdollisuus osallistua päiväaikaiseen toimintaan kohtuullisen matkan päässä asuinpaikastaan.

Asumispalvelujen yhteistyö sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikön kanssa on myös keskeisessä asemassa. Asumispalveluiden keskitetty koordinoitavastuu vammaispalveluissa auttaa jatkossa omien asumisyksiköiden vapaiden paikkojen löytämisessä asumispalvelua tarvitseville asiakkaille. Asumisyksiköiden henkilöstörakennetta ja mitoitusta tarkastellaan mitoitustyön kautta vuoden 2025 aikana.

Vuosittain talousarviovalmistelussa arvioidaan palvelujen tarvetta, vaikuttavuutta ja resurssien jakautumista eri palveluihin ja yksiköihin.

Ostopalveluiden hankintaprosesseissa palveluntuottajilta edellytetään vähimmäisvaatimuksena voimassa olevaa omavalvontasuunnitelmaa ja ajantasaista asiakas- ja potilasturvallisuusohjeistusta. Palveluntarjoaja vastaa alihankkijansa toiminnasta samoin kuin omasta toiminnastaan.

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Vammaispalveluissa varmistetaan eri palveluiden välinen yhteistyö suunnittelemalla palvelujen järjestämistä yhteistyössä. Keskeistä on moniammatillinen yhteistyö asiakaan palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelujen suunnittelussa. Yhteinen asiakastietojärjestelmä takaa asiakastiedon oikea-aikaisen näkyvyyden kaikille palveluun osallistuville tahoille.

Vammaispalveluissa huolehditaan sijaiset tehtäviin, jotka ovat välttämättömiä turvaamaan asiakkaiden palvelun jatkumisen ja keskeytymättömyyden. Varahenkilöstö on käytettävissä lyhytaikaisiin sijaisuuksiin ympärivuorokautisissa yksiköissä.

### 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.

Vammaispalvelujen palveluintegraatio eli palvelujen yhteensovittaminen on erityisen tärkeää paljon tai monialaisia palveluja tarvitseville asiakkaille. Palvelujen järjestämisessä tehdään yhteistyötä sisäisesti vammaispalveluissa ja tarvittaessa tulosryhmien ja palvelualueiden välillä siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun mahdollisimman sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti. Vammaisten palveluissa yhteistyötä tehdään erityisesti lasten, nuorten ja perheiden palvelujen, työikäisten ja ikääntyneiden palveluiden kanssa, yhteistyö sote-keskusten kanssa korostuu erityisesti asumisyksiköissä asuvien asiakkaiden palveluiden järjestämisessä.

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

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

Sari Hietala, vammaispalvelujen johtaja, <a href="mailto:sari.hietala@varha.fi">sari.hietala@varha.fi</a>
---

Vammaispalvelujen yksiköiden tärkeitä varautumisen asiakirjoja ovat yksikkökohtaiset toimintakortit, joissa on kuvattu toiminta ja hälytysohje erilaisissa arjen häiriötilanteissa. Vammaispalvelujen valmiuskoordinaattoreiksi on nimetty palvelupäälliköt, jotka vastaavat toimintakorttien tekemisestä ja ajantasaisuudesta. Toimintakortit on tulostettu yksikköön, joten ne ovat käytössä myös sähkökatkostilanteessa. 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 ja sijaisten ohjeistaminen häiriötilanteissa toimimisen on osa perehdytystä ja jatkuvaa toimintaa. Vammaispalvelujen asiakkaiden erilaiset toimintarajoitteet tuovat varautumiseen ja poistumisturvallisuuteen peruspalveluista poikkeavan ulottuvuuden. Viestin perille saaminen ja muuttuminen asiakkaan toiminnaksi nopeasti muuttuvassa häiriötilanteessa vaatii erityistä valmistautumista.

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

Vammaispalvelujen toimitiloihin on laadittu asianmukaiset poistumisturvallisuussuunnitelmat ja ne päivitetään vuosittain.

### 3.3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Vammaispalveluissa ennaltaehkäistään ja hallitaan palveluyksikön toimintaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä. 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 (Haipro), analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan käytännössä eri palveluissa mm. kiinnittämällä huomiota vuorovaikutukseen ja kommunikaatiomenetelmiin asiakastyössä, kiinnittämällä huomiota toimintalähtöiseen työvuorosuunnitteluun ja laatimalla palveluyksiköihin asiakastyötä ohjavia toimintamalleja, jotka tukevat asiakasturvallisuutta.

#### 3.3.3 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Vammaisten palvelujen yksiköiden esihenkilöt ovat vastuussa infektioiden torjunnan käytäntöjen toteuttamisesta. Yksiköt ja tiimit ovat erilaisia vammaispalveluissa, 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 ehkäisyyn 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 Infektion torjuntayksikköä tai alueen hygieniahoitajaa.

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

Vammaisten palveluissa työskentelee noin 1300 henkilöä. Henkilöstöön kuuluu vammaispalvelujen johtaja, 6 vammaispalvelupäällikköä, 7 johtavaa sosiaalityöntekijää, palveluvastaavia, suurimmat ammattiryhmät ovat sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, lähihoitajat, sairaanhoitajat.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti. Vammaispalveluissa huolehditaan riittävän henkilöstömitoituksen toteutumisesta, yksiköissä on määritelty minimiresurssi suhteessa asiakasmäärään, joka ei saa alittaa. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden, esihenkilöiden ja päälliköiden kesken antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävyydestä. Samalla varmistetaan, että työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuorosunnittelussa. Lyhyisiin poissaoloihin voidaan käyttää sovitusti vuokratyövoimaa tai tehdä oman henkilöstön työvuorojen siirtoja ja viimeisenä vaihtoehtona teettää ylitöitä. Pitkissä poissaoloissa arvioidaan sijaisen tarve suhteessa asiakastarpeeseen. 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. Ympäri vuorokautisissa yksiköissä palveluyksikön esihenkilön vastuulla on laatia toimintamalli henkilöstön paikalle kutsumiseksi virka-ajan ulkopuolella. Virka-ajan ulkopuolella jokaisessa työvuorossa on nimetty vastuuhenkilö, jonka vastuut on kuvattu. Työvuoron vastuuhenkilö organisoii toiminnan häiriötilanteissa toimintakortin mukaisesti. Vuokratyövoimaa käytetään välttämättömiin, useimmiten lyhytaikaisiin sijaisuuksiin pääsääntöisesti vain asumisyksiköissä.

Vammaisten palvelujen esihenkilöt hyödyntävät intrassa olevien henkilöstöpalvelujen ohjeita muun muassa rekrytointiin, perehdytykseen, osaamiseen ja koulutukseen sekä työhyvinvointiin liittyen. 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](#)

SOTE-valvontalain 28 §:ssä säädetään vammaisten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämismenettelystä, jolla vammaisten kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden rikostaustaa voidaan selvittää. Rikosrekisteriotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, kun henkilö ryhtyy toimimaan vammaisten kanssa. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään tehtävään valitun osalta siten, että valintapäätös on ehdollinen, kunnes rikosrekisteriote on toimitettu nähtäväksi ja se on hyväksyttävä.

Vammaispalveluissa 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

Perehdyttämisen apuna käytetään perehdytysuunnitelmaa ja perehdyttämisen toteutuminen ja suoritettavat koulutukset kirjataan täydennyskoulutusjärjestelmään (Sympa).

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.

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.

Vammaispalveluissa noudatetaan Varhan ohjeistuksia mm. Työntekijän henkilösyihin perustuvat ongelmatilanteet ja niiden seuraamukset. Lähiesihenkilö seuraa työntekijän osaamista ja

asianmukaisuutta jatkuvasti ja mm. kehityskeskustelussa ja täydennyskoulutussuunnittelun yhteydessä.

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

#### 3.5.1 Yhdenvertaisuus

Vammaispalvelujen 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.

Vammaispalveluissa on nimetty erikseen ruotsinkielisten palvelujen koordinaatiosta vastaava palvelupääällikkö ja 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.

Vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan osallisuutta asiakasprosessin kaikissa vaiheissa tuetaan hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa edellyttämällä tavalla. Vammaisen lapsen osallisuuden tukemiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

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.

Asumisen tuessa, vaativan moniammatillisen tuen palvelussa, vammaisen henkilön päivätoiminnassa, kehitysvammaisten henkilöiden työtoiminnassa, vammaisen henkilön valmennuksessa ja laitospalvelussa laaditaan asiakkaille palvelujen toteuttamissuunnitelma. Palvelujen toteuttamissuunnitelmat tarkistetaan säännöllisin väliajoin ja asiakkaan tilanteen

muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Palveluvastaavat vastaavat palvelujen toteuttamissuunnitelmien laadinnan seurannasta. Yksilökeskeistä elämänsuunnittelua (YKS-menetelmä) hyödynnetään palvelujen toteuttamissuunnitelmien laadinnassa sekä päivittäisessä työssä. Päivittäiskirjaamisella ja palveluihin liittyvillä yhteenvetokirjauksilla seurataan palvelujen toteuttamissuunnitelmien sekä asetettujen tavoitteiden toteutumista. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyvät toimenpiteet sekä mahdolliset rajoitustoimenpiteiden tarpeet kirjataan sekä asiakassuunnitelmaan että palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

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 henkilökisteristä 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 viivästykselle 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. Asiakkaan oikeusturvan varmistamiseksi oikaisuvaatimukset käsitellään viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kuuden viikon kuluessa Varhan asettaman tavoitteen mukaisesti.

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.

Vammaisten palveluissa huomioidaan asiakkaan oma mielipide ja toiveet. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan ja vaikuttamaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. 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.

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.

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

Asiakkaille tehdään itsemääräämisoikeutta vahvistava suunnitelma osana asiakkaan asiakassuunnitelmaa, mikäli se on tarpeellinen asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi. Erityisen tärkeä on huomioida niiden asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, joilla on käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Näissä tilanteissa tulee suunnitelmassa olla kirjattuna ne toimet, joilla rajoittamista voidaan välttää. Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tueksi vammaispalveluiden palvelutuotannossa on käytössä yksilökeskeinen elämänsuunnittelun ideologia, joka tukee asiakkaan omien valintojen ja tärkeiden asioiden näkyväksi tekemistä.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) ja sen muutokset (676/2023) määrittelevät yksityiskohtaisesti, miten itsemääräämisoikeutta tuetaan ja millä edellytyksillä sitä voidaan rajoittaa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on toiminnan ensisijainen lähtökohta, ja rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain viimesijaisina, tilapäisinä ja lain edellyttämät kriteerit täyttävinä keinoina asiakkaan tai muiden terveyden ja turvallisuuden turvaamiseksi. Rajoittaminen edellyttää asiakkaan päätöksentekokyvyn olennaista heikentymistä, toimenpiteen välttämättömyyttä sekä sitä, että lievemmät keinot on todettu riittämättömiksi. Toimenpiteiden tulee olla suhteellisia, tarkoituksenmukaisia ja ihmisarvoa kunnioittavia. Rajoitustoimenpiteiden käytön tarvetta ehkäistään vahvistamalla asiakkaan osallisuutta, kommunikaatiota, ennakoitavuutta ja yksilöllisiä tukitoimia sekä hyödyntämällä moniammatillista arviointia. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet ja niiden perusteet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja palvelun toteuttamissuunnitelmaan, joita arvioidaan säännöllisesti ja aina tilanteen muuttuessa. Rajoitustoimenpiteistä tehdään lain mukaiset päätökset, niiden käyttö dokumentoidaan ja vaikutukset arvioidaan viipymättä käytön jälkeen. Rajoittaminen lopetetaan heti, kun sille ei enää ole välttämätöntä perustetta, ja käyttöä seurataan osana omavalvontaa rajoitusten vähentämiseksi.

Palvelujen tuottamisessa hyödynnettävä teknologia suunnitellaan ja toteutetaan siten, että se tukee asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, osallisuutta ja turvallisuutta sekä vahvistaa hänen mahdollisuuksiaan tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja. Teknologisten ratkaisujen käyttöönotossa arvioidaan aina niiden vaikutus asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, yksityisyyteen ja ihmisarvoon sekä varmistetaan, että ratkaisut ovat tarkoituksenmukaisia ja suhteellisia asiakkaan tilanteeseen nähden. Teknologiaa käytetään ensisijaisesti rajoitustoimenpiteitä ehkäisevänä ja korvaavana tukena, esimerkiksi turvallisuuden, kommunikaation tai arjen hallinnan vahvistamiseksi. Sen käyttöä arvioidaan säännöllisesti asiakassuunnitelman ja palvelun toteuttamissuunnitelman yhteydessä, ja ratkaisuista luovutaan tai niitä muutetaan, mikäli ne eivät enää ole asiakkaan edun mukaisia.

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa vammaispalvelujen johtaja, asiakkaiden suunnitelmista asiakkaan vastuusosiaalityöntekijä. Vammaispalvelujen työntekijöiden osaamisen tukena toimii *IMO-käsikirja - Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskeva ohjeistus vammaispalveluissa*.

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

#### 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 vammaisten palvelujen ja toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaiden Roidu- järjestelmän kautta antaneet asiakaspalautteet käydään kuukausittain läpi työyksiköissä ja palautetietojen perusteella kehitetään toimintaa sekä laaditaan omavalvonnan näkökulma huomioiden toimenpiteitä jatkon osalta. Jos asiakas on toivonut yhteydenottoa, häneen ollaan yhteydessä. Esihenkilöt saavat Roidusta palauteet kootusti kerran kuukaudessa.

Henkilöstön työhyvinvointikyselyjä toteutetaan säännöllisesti. Kyselyn tulokset käsitellään työyksiköissä ja johtoryhmissä ja tulosten perusteella laaditaan työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelmia työyksikkö- ja toimipistekohtaisesti.

#### 4.3.3 Muistutusmenettely

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

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Sari Hietala, vammaispalvelujen johtaja, [sari.hietala@varha.fi](mailto:sari.hietala@varha.fi) ja

vammaispalvelupäälliköt:

Liisa-Mari Kuttila, [liisa.kuttila@varha.fi](mailto:liisa.kuttila@varha.fi) sosiaalityö- ja ohjaus  
Katarina Nakolinna, [katarina.nakolinna@varha.fi](mailto:katarina.nakolinna@varha.fi) arjen tuen palvelut  
Sari Pönkä, [sari.ponka@varha.fi](mailto:sari.ponka@varha.fi) päiväaikainen toiminta  
Laura Tuominen, [laura.j.tuominen@varha.fi](mailto:laura.j.tuominen@varha.fi) vammaisten asumispalvelut  
Maiju Virtajoki, [maiju.virtajoki@varha.fi](mailto:maiju.virtajoki@varha.fi) vaativat vammaispalvelut  
Kaisa Kiiski, [kiiski.kaisa@varha.fi](mailto:kiiski.kaisa@varha.fi) vammaispalvelut, yhteiset

vammaispalvelujen asumispalvelujen palvelupäälliköt:

Tiina Koski, [tiina.koski@varha.fi](mailto:tiina.koski@varha.fi)  
Taija Kujala, [taija.kujala@varha.fi](mailto:taija.kujala@varha.fi)  
Liisa Nikkilä, [liisa.nikkila@varha.fi](mailto:liisa.nikkila@varha.fi)  
Else Paju, [else.paju@varha.fi](mailto:else.paju@varha.fi)  
Hilve Sandblom, [hilve.sandblom@varha.fi](mailto:hilve.sandblom@varha.fi)

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

## 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 työväliseksi 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 suoraankintana 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 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>Turun seutu</b>		
Koskikoti	14.4.2025	Tia Ventto, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Kotikolo	12/2024	Lara Lehtoranta, terveyskeskuslääkäri
Kotikulta	27.2.2024	Santtu Kerttula, terveyskeskuslääkäri
Kotiranta	20.5.2025	Tia Ventto, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Kuunararin asumisyksikkö	11.6.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Nalli	1.4.2024	Santtu Kerttula, terveyskeskuslääkäri
Portsan kehräkoti	31.12.2025	Heli Leino, ylilääkäri
Ruusukujan palveluasunnot	5/2022	Tia Ventto, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Verkarannan asumisyksikkö	19.12.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri
<b>Salon seutu</b>		
Anjala	24.3.2025	Eeva Mäkilä, terveyskeskuslääkäri
Artturi	4/2025	Eeva Mäkilä, terveyskeskuslääkäri
Elmeri	26.1.2025	Eeva Mäkilä, terveyskeskuslääkäri
Kalliokoti	28.9.2024	Valtteri Norkola, terveyskeskuslääkäri
Lehmuskoti	9.11.2023	Petri Salo, terveyskeskuslääkäri
Merenhelmen asumisyksikkö	15.11.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Someron asumisyksikkö	26.9.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Strandvikin asumisyksikkö	28.3.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri

Supina-Ropina	11/2023	Päivi Poijärvi, terveyskeskuslääkäri
Tuulentupa	19.6.2024	Samuel Harkkila, terveyskeskuslääkäri
Ylermi	2/2025	Päivi Poijärvi, terveyskeskuslääkäri
<b>Vakka-Suomi ym.</b>		
Anttilanhovin asumisyksikkö	3.12.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Koskelan asumisyksikkö	5.9.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Liuskallion asumisyksikkö	22.10.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Merililjakoti	6.3.2025	Henna Mantere, terveyskeskuslääkäri
Mäntykoti	2025	Aura Salonen, ylilääkäri
Pajukujan asumisyksikkö	17.9.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri vaativat vammaispalvelut
Taitokoti	18.11.2024	Mirva Matikka, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Tammi- ja Mirjakoti	1.9.2024	Minna Kaurala, terveyskeskuslääkäri
<b>Vaativat asumispalvelut</b>		
Ajurintien asumisyksikkö	11.1.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Auranlaakson asumisyksikkö	22.10.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Haltiantien asumisyksikkö Paimio	3.10.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Naskarlan asumisyksikkö	10.10.2023	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Paaskunnan asumisyksikkö	18.3.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Rokkikoti	2.1.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Sauvon asumisyksikkö	13.9.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Viklonpuiston asumisyksikkö	30.1.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
<b>Ruotsinkieliset asumispalvelut</b>		
Bostadsvägen serviceenhet	10.12.2025	Terhi Tuokkola, ylilääkäri
Kirjala, Bäckåkergrändens boende Åbo	19.02.2026	Annika Kouki, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Koijan	13.11.2024	André Heikius, överläkare
Kårkullavägens serviceenhet	4.11.2025	Terhi Tuokkola, ylilääkäri
Peppergränd serviceenhet	14.10.2025	Terhi Tuokkola, ylilääkäri
Småland serviceenhet	11.7.2025	Terhi Tuokkola, ylilääkäri
<b>Päiväaikainen toiminta</b>		
Päiväaikainen toiminta	23.10.2025	Jutta Peltoniemi, ylilääkäri
Alastaron työtupa	1.11.2024	Mirva Matikka, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Katariinan toimintakeskus	23.1.2026	Annika Kouki, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Liedon toimintakeskus	15.1.2026	Aura Salonen, ylilääkäri

Loimaan päivätoiminta	1.11.2024	Mirva Matikka, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Loimaan toimintakeskus	1.11.2024	Mirva Matikka, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Monitoimikeskus Tikli	9.2.2026	Hanna Suurmunne, ylilääkäri
Mynämäen toimintakeskus	25.8.2025	Oili Immonen, ylilääkäri
Orikedon toimintakeskus	23.1.2026	Annika Kouki, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Pajalan toimintakeskus	9/2024	Minna Helenius avoterveydenhuollon ylilääkäri
Perniön toimintakeskus	16.1.2026	Kaisa Ellä, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Pormestarin toimintakeskus	23.1.2026	Annika Kouki, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Päivähelmi Salo	15.12.2025	Kaisa Ellä, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Raision toimintakeskus	4.12.2025	Elina Kokkonen, terveyskeskuslääkäri
Ravattulan toimintakeskus	16.12.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
SaippuaCenter	12/2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Salon toimintakeskus	16.12.2025	Kaisa Ellä, avoterveydenhuollon ylilääkäri
Siksakki Pöytyä	15.3.2025	Mirva Matikka avoterveydenhuollon ylilääkäri
Someron toimintakeskus	5.1.2026	Samuel Harkkila, terveyskeskuslääkäri
Toivolan toimintakeskus	23.1.2026	Annika Kouki, avoterveydenhuollon ylilääkäri
<b>Vaativat vammaispalvelut</b>		
Kehitysvammapsykiatrinen kriisi- ja tutkimusyksikkö	15.12.2025	Tommi Salokivi, ylilääkäri
KUR	12/2024	André Heikius, chefsläkare
Lasten ja nuorten neuropsykiatrinen tutkimus- ja kuntoutusyksikkö	5.1.2026	Tommi Salokivi, ylilääkäri
Lääketieteellinen tutkimus- ja kuntoutusyksikkö	26.1.2026	Maris Rulli, lastentautien erikoislääkäri
Neuropsykiatrinen tutkimus- ja kuntoutusyksikkö 2	1.6.2024	Tommi Salokivi, ylilääkäri