



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja Palvelujen tuottajan nimi <b>Lahden Asukasyhdistys ry</b>		<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi <b>Lahti</b>
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <b>Yksityinen kotipalvelu</b>		Sijaintikunta <b>Lahti</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot <b>15110 LAHTI</b>		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi <b>Lahden Asukasyhdistys ry</b>		Palvelujen tuottajan Y-tunnus <b>1752264-9</b>
Toimintayksikön nimi <b>Lahden kotipalvelu</b>		
Toimintayksikön postiosoite <b>Harjukatu 32</b>		
Postinumero <b>15110</b>	Postitoimipaikka <b>LAHTI</b>	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <b>Mika Ollikainen</b>		Puhelin <b>044-551 0040</b>
Postiosoite <b>Harjukatu 32</b>		
Postinumero <b>15110</b>	Postitoimipaikka <b>Lahti</b>	
Sähköposti <b>toimisto@lahdenkotipalvelu.fi</b>		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta <b>30.8.2010</b>		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta <b>05.02.2010</b>
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) <b>Pohjantähti, 6 / 2022 alkaen</b>		

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

**Kokonaisvaltainen kotiapu asiakkaiden toivomusten mukaisesti vuodesta 2002 lähtien.**

**Koti-, terveys- ja asiointipalveluja sekä siivouspalveluja.**

**Autetaan asiakkaita selviytymään jokapäiväisessä elämässä. Pyritään nostamaan/parantamaan elämänlaatua myös niiden osalta, joiden voimat ja oma tieto eivät siihen riitä.**

**Henkilöstömme on motivoitunutta tuottamaan asiakkaille palveluja, jotta he pystyisivät asumaan omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Pyrimme siihen, että muut ottavat meistä esimerkkiä, meillä on korkea ammattitaito ja hinta/laatu - suhde säilytetään. kts. perehdytyskansio ja Lahden Asukasyhdistys ry "Tuohon suuntaan"**

Arvot ja toimintaperiaatteet

**Asiakkaille tuotetaan kokonaisvaltaista kotipalvelua yksilöllisesti.**

**Toimintaperiaattemme perustuu asiakkaiden elämänlaadun tukemiseen sekä kuntouttavaan työtoteeseen.**

**Tuotetaan palveluita, joissa turvataan asiakkaiden itsemääräysoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja turvallisuus. Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, kiireettömästi ja kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan on saatava palveluita, joihin hän on tyytyväinen. Hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan.**

Päivittämissuunnitelma

**-Parantaa Aasukasyhdistyksen palvelua ajan vaatimusten mukaisesti**

**-Ammattitaitoisten ihmisten valinta työyhteisöömme**

**-Resurssien vahvistus/kumppanuudet/kumppanuussopimukset**

**-Laatukysely (asiakkaat / omaiset)**

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

**Mika Ollikainen, toiminnanjohtaja**

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

**Mika Ollikainen**

**Harjukatu 32, 15110 Lahti**

**p.044 551 0040, toimisto@lahdenkotipalvelu.fi**

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

**Mika Ollikainen, toiminnanjohtaja**

**Rojwan Hussein, lähihoitaja**

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

**Henkilöstöllä ja johdolla on sekä työtehtäviensä että omavalvonnan toteuttamiseen vaatimat riittävät tiedot ja taidot, joita päivitetään säännöllisesti.**

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

**Asiakastytyväisyyskysely (kyselylomake, nimettömät vastaukset) joka vuosi säännöllisesti.**

**Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan palautetta ja kehittämisehdotuksia.**

**Asiakkaat-työntekijät-omaiset-toimisto- vuorovaikutus tärkeä väylä.**

**Toimintatapoja ja työmenetelmiä kehitetään saadun palautteen perusteella.**

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

**Asiakastytyväisyyskyselyn analysointi ja kirjallinen raportointi.**

**Tuloksien käsittely henkilöstön palaverissa ja hallituksessa.**

**Muistutusten kautta saatua tietoa käsitellään henkilöstön ja johdon palavereissa.**

**Asiakaspalautetta käsitellään tarvittaessa välittömästi palautetta koskevan henkilön kanssa.**

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämiseksi

**Asiakasta ja omaisia kuunnellaan sekä toiveet ja mielipide huomioidaan.**

**Noudatetaan sopimuksia.**

**Päivitetään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa 6 kk:n välein ja tarpeen muuttuessa useammin.**

**Tiedot palvelujen vaikutuksista käytetään työmenetelmien kehittämiseen.**

**Asiakaskyselyt tehdään säännöllisesti.**

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

- **Panostetaan asiakkaan, omaisten ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen**

- **Asiakkaille tiedoksi kaikki väylät, joita voi käyttää palautteen antamiseen**

## **5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

**Lainsäädännön ja ohjeiden noudattaminen.**

**Perehdyttämis- ja työvaihe; ohjeet ja käytäntömallit (perehdytyskansio) mm. turvallinen lääkehoito, asiakkaan kohtelu, asiakkaan kodin esteettömyys ja apuvälineiden käyttö, tapaturma- ja väkivaltavaara, asiakkaan omat voimavarat, tietosuoja- ja asiakasturvallisuusohjeet, asiakasturvallisuussuunnitelma.**

**Työpäivien järjevä aikataulutus, jotta vältytään kiireestä johtuvista vaaratilanteista.**

**Välineiden ja varusteiden asianmukainen hankinta ja huolto sekä opastus niiden käyttöön esim. siivousvälineet, suojavaatteet.**

**Henkilöstön koulutus.**

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

**Havaitut riskit, erehdykset käydään läpi yhdessä ja raportoidaan kirjallisesti tarvittaville tahoille.**

**Toteutuneista haittatapahtumista ja vaaratilanteista keskustellaan yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa, jos asiakas antaa luvan tietojensa käyttämiseen. Muuten käsitellään asiat yleisellä tasolla työntekijän kanssa.**

**Akuuttien ongelmien välitön ratkaisu.**

**Henkilöstö saa oikea-aikaisesti olennaista ja käyttökelpoista tietoa toiminnasta ja toimintaan vaikuttavista tekijöistä.**

**Työntekijät osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin sekä työpaikkaselvityksiin.**

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

**Asiasta keskustellaan ja mahdollisten vaaratilanteiden sekä epäkohtien syytä selvitetään.**

**Asiakasta ja omaista informoidaan, miten hän halutessaan voi viedä asiaa eteenpäin esim. tekemällä ilmoituksen Valviraan.**

**Vaaratilanteiden seuranta ja uusiutumisen ehkäisy; työkäytäntöjen muuttaminen ja päivittäminen sekä henkilöstön koulutus.**

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

**Korjaavista toimenpiteistä - seurantakirjaukset ja ilmoitukset.**

**Henkilöstön kokoukset/palaverit, joissa käsitellään ja dokumentoidaan ajankohtaisia työvaiheiden riskiteemoja. Palavereista tehdään muistiot, jotka ovat jokaisen työyhteisön jäsenen saatavilla.**

**Johto saa tiedot merkittävistä riskeistä sekä käsittelee niitä ja turvallisuuden tilaa koskevia raportteja säännöllisesti kokouksissaan.**

**Tarvittaessa informoidaan yhteistyötahoja (P-H hyvinvointialue, Aurio).**

**Riskienhallinnan vastuu kuuluu kaikille työntekijöille ja vastuhenkilönä toimii toiminnanjohtaja Mika Ollikainen.**

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

**Arvioidaan henkilöstön määrä suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.**

**Henkilöstön rakenne koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, kotiavustajista ja lähihoitajaopiskelijoista.**

**Noudatetaan sosiaalihuollon ammatillisesta henkilöstöstä annettua kelpoisuuslakia.**

**Lisäksi palveluntuottajaksi hyväksytyyn tulee täyttää Päijät-Soten esittämät kriteerit osaamisen tasosta.**

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

**Henkilöstön ja sijaisten rekrytoinnista vastaa työnantaja.**

**Työnantaja varmistaa työnhakijan todistukset ja ammattitaidon. Ammattitaitoa arvioidaan perehdytyksen aikana. Tarkastus Terhikistä. Aikesempien työtodistusten tarkastus.**

**Sijaisilla on samat ammattitaitovaatimukset kuin muulla henkilökunnalla ja todistukset tarkistetaan ennen työhön ottoa.**

**Käytettäessä opiskelijoita sijaisina, työnantaja arvioi opiskelijan osaamisen ja tehtävät joita hän voi suorittaa.**

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

**Työntekijöiden perehdytystä varten on perehdytyskansio, jota säilytetään toimistolla. Työntekijä perehdytetään työtehtäviinsä toimiston, toisen työntekijän sekä kansion avulla. Perehdytys kestää 2-3 päivää. Perehdytyskansiota päivitetään tarvittaessa.**

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

**Työnantaja järjestää koulutusta työntekijöilleen. Koulutus voi olla työpaikan sisäistä, ostopalveluna suoritettua koulutusta tai työnantajan työntekijälle kustantamaa.**

**Työntekijä on velvollinen pitämään yllä omaa ammattitaitoaan ja kehittämään itseään.**

**Esimies käy läpi työntekijän ja samalla koko henkilöstön osaamista ja koulutustarvetta kehityskeskusteluissa.**

**Täydennyskoulutussuunnitelma / v. 2023**

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

-Työnohjaus, työturvallisuudesta viestiminen

-Työkuormitus pidetään kohtuullisena

-Yhteistyötä ja tiedonkulkua työyhteisössä parannetaan

-Osaamisen varmistaminen ja lisäkoulutus koulutussuunnitelman mukaan

-Työn tukeminen ohjeilla, häiriötilanteiden ohjeistus

-Henkilöstön vaihtuvuuden vähentäminen, tyytyväisyyskysely vuosittain.

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omaavontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygientilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutumismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista  
**-verensokerin, verenpaineen ja happisaturaatio mittarit**  
**-virtsan testiliuskat / korvalamppu / näytteenotto välineitä**

Vastuuhenkilön yhteystiedot

**Vastaava sairaanhoitaja Suvi Veltheim Aurio Hoiva Oy, p.050 431 4459, suvi.veltheim@attendo.fi**

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräykseen: [http://www.valvira.fi/files/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

**-Laitteiden ja työvälineiden tarkastus ja vaaratilanteista ilmoittaminen**  
**-Henkilöstön opastus ja säännöllinen kertaus laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä**  
**-Sairaanhoitaja tarkistaa vuosittain / tarpeen mukaan.**  
**-Vastaava sairaanhoitaja lakisääteisten vaaratilanneilmoitusten tekemisistä lääkinnällisiin laitteisiin liittyen.**

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot  
**Vastaava sairaanhoitaja Suvi Veltheim, p. 050 431 4459, suvi.veltheim@attendo.fi**  
**Mika Ollikainen, toiminnanjohtaja,**  
**p. 044 551 0040, toimisto@lahdenkotipalvelu.fi**  
**Harjukatu 32, 15110 Lahti**

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

**Riskienhallinnalla, turvallisuuden arvioinnilla ja omavalvonnalla varmistetaan toiminnan laatu ja henkilöstön hyvinvointi.**

**Tietoturvallisuus/asiakastiedot asianmukaisesti suojattu hallinnollisilla ja teknisillä toimenpiteillä. Henkilöstön salassapitovelvollisuus.**

**Asiakkaiden avaimien ja muiden henkilökohtaisten tavaroiden käsittely-ohje.**

**Ohje miten toimitaan muistisairaiden yksin asuvien henkilöiden**

**turvallisuusriskien(sähkölaitteiden käyttö, kaatumisriskit, kotonta karkaaminen) ennaltaehkäisemiseksi.**

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

**Asiakkailla on kotonaan palovaroittimet, turvaliesi, turvapuhelin, -ranneke ja paikantava kello.**

**Turvapuhelimen, -rannekeen testaus kuukauden alussa, paikantavan kellon lataus päivittäin, palovaroittimen testaus (11.2.) ja pariston vaihto.**

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

**-SPEK-lomakkeen(asumisturvallisuus) pohjalta suoritetaan asiakkaiden kotien tarkastus ja riskien selvittäminen, tehdään hoitajan toimesta asiakkuuden alkaessa.**

**-Paloriskien ilmoitusvelvollisuus**

**-Työprosessien tulee olla helposti hahmotettavia ja tarvittava tieto päivittäiseen tekemiseen helposti saatavilla**

**-Perehdytyskansion jatkuva päivittäminen**

**Seurataan tarkastusten toteumista ja niissä havaittujen ongelmien mahdollisia korjauksia**

## **9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

**Asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä erilaisista vaihtoehtoista. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja heille annetaan mahdollisuus osallistua avuntarvettaan koskeviin päätöksiin.**

**Asiakkaan toive selvitetään tarvittaessa yhteistyössä omaisen kanssa.**

**Arviointikäynnillä asiakkaan kanssa laaditaan kirjallinen palvelusopimus ja selvitetään palveluntarve.**

**Hoito- ja palvelusuunnitelman tekee omahoitaja asiakkaan/omaisten kanssa. Omahoitaja ja sairaanhoitaja arvioivat ja päivittävät sitä vähintään 6 kk välein.**

**Palveluseteliasioista tehdään hallintopäätös palveluohjaajan tai omaishoidon ohjaajan toimesta.**

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

**Asiakkaalle annetaan kopio palvelusopimuksesta.**

**Palvelusopimusta päivitetään yhdessä sovitulla tavalla. Sovitut muutokset kirjataan yhteistyössä asiakkaan (ja hänen läheisensä) kanssa.**

**Palvelusopimus sisältää tiedot, joita tarvitaan suunniteltaessa asiakkaan palvelun ja hoidon järjestämistä ja toteuttamista.**

**Palvelujen kustannuksien ja sopimuksen muutoksista ilmoitetaan postitse.**

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

**Lahden Asukasyhdistys ry:n palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä, turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Säännöllisesti arvioidaan, miten asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja osallistuminen palveluun toteutuu. Perustuslain ja asiakaslain vastaisiin menettelyihin puututaan välittömästi.**

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

**Työntekijä on vastuussa asiakkaalta haltuun ottamistaan rahoista ja lompakoista ostoskäynnillä. Rahat lasketaan yhdessä kotona ja työntekijä tuo kuitin ostoksista.**

**Asiakkaan luovuttaessa avaimen, tehdään siitä kirjallinen todistus. Avaimen ei merkitä tietoja asiakkaan henkilöllisyydestä tai osoitteesta. Avaimet säilytetään toimistolla lukitussa kaapissa.**

**Työntekijä saa avaimet käyttöön kuittausta vastaan ja ne palautetaan toimistolle käytön jälkeen päivittäin. Asiakkuuden päättyttyä avaimen luovutetaan asiakkaalle kuittausta vastaan.**

**Asiakkaan toimistolla jaettavia lääkkeitä säilytetään lukitussa lääkekaapissa, jonka lämpötilaa seurataan päivittäin.**

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

**Sänkyjen turvalaitoja ei nosteta ylös, vaatii aina lääkärin luvan ylhäällä pitämiseen. Asiakas jätetään pyörätuolille vain jos itse siitä pääsee siirtymään pois.**

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

**Vältetään rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä. Jos tätä ei kuitenkaan voida välttää, selvitetään tilanne asiakaskohtaisesti. Lääkäri tekee selvityksen ja päätöksen rajoitteiden ja pakotteiden käytöstä.**

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

**Työntekijöiden mahdolliseen epäammattilliseen käyttäytymiseen ja väärinkäyttöihin puututaan työnjohdollisin toimin välittömästi. Selvitetään tilanne asiakkaan ja hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Asiakkailta saadut palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja puutteet korjataan.**

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

**Yhteydenpito asiakkaaseen ja omaisiin/ yhteydenpito muihin hoitoon osallistuviin tahoihin.**

**Palvelutyön yhteenvedon/hoitotiedotteen laatiminen ja lähettäminen.**

**Palvelun /hoito - ja palvelusopimuksen päättäminen.**

**Apuvälineiden, asiakkaan kodin avainten yms. palauttaminen.**

**Hoito- ja palveluasiakirjojen arkistointi/asianmukainen hävittäminen.**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**Mika Ollikainen, Lahden Asukasyhdistys ry:n toiminnanjohtaja,  
toimisto@lahdenkotipalvelu.fi  
Harjukatu 32, 15110 Lahti p.044 551 0040**

**Päijät-Hämeen hyvinvointialue: kirjaamo@pajatha.fi tai paperisena osoitteeseen  
Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti**

**Aluehallintovirasto; Etelä-Suomen aluehallintovirasto  
puhelinvaihte: 020 636 1040**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

**Tietoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.**

**Puhelinaika ma,ti, to klo 9-12 ja ke klo 9-15**

**Tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella.**

**P. 03 819 2504**

**asiavastaavat@pajatha.fi**

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

**Asiakaspalautteet ja muistutukset käsitellään välittömästi ja ryhdytään toimenpiteisiin puutteiden korjaamiseksi. Asian selvittämisen jälkeen muistutukseen vastataan niin nopeasti kuin mahdollista, viimeistään 3 viikon kuluessa. Vastaukseen kirjoitetaan mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu.**

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

**Palveluseteli- / ostopalveluasiakkaat;**

**-asiakkaalla tarve ja kriteerit palvelusetelin myöntämiseen täyttyvät**

**-palveluntarpeen arviointi palveluohjaajan tai omaishoidon ohjaajan toimesta**

**-asiakas itse valitsee haluamansa palveluntuottajan**

**-asiakkuuden alkaessa huolehditaan tarvittavien tietojen siirtymisestä taholta toiselle**

**-palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti, palveluseteli uusitaan tarvittaessa**

**-keskustelu muutoksista ja niistä informointi**

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta

**Yksityiset sosiaali- ja terveystyöpalvelut kuuluvat kuluttajansuojalain soveltamisalaan ja myös palvelusetelin / ostopalvelun käyttäjät kuuluvat kuluttajansuojalain piiriin.**

**Hyvinvointialue on vastuussa palveluseteli-päätöksistä. Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä / ostopalvelua käytettäessä.**

**Palvelusopimukseen kirjataan palvelun tarkka sisältö ja sieltä löytyvät myös tiedot valituksen tekemiseen.**

**Valituksen tekeminen on asiakkaan perusoikeus. Neuvomme ja ohjeistamme tarvittaessa valituksen tekemisessä. Mikäli erimielisyys ei ratkea tai päätösten tueksi tarvitaan lisätietoa, apua saa kuluttajaneuvonnasta.**

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:**

**Puhelimella ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15 p.029 505 3050 maksullinen numero (pvm tai mpm) yhteydenottomakkeella osoitteessa [www.asiointi.kkv.fi/asiointi](http://www.asiointi.kkv.fi/asiointi)**

**Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita.**



Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

- Henkilöstön jatkuva tietojen ja taitojen ajantasaistaminen.
- Asiakkailta saadut palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja puutteet korjataan.
- Huomatessaan että asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, pitää siitä tehdä heti ilmoitus toiminnanjohtajalle.

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta:  
<http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

**Laadukas palvelutoiminta perustuu:**

- asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin
- kattavaan palvelutarpeen arviointiin
- tavoitteellisuuteen, säännölliseen arviointiin ja toteutukseen kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman ohjaamana
- toimintakykyä ja kuntoutumista edistävään toimintaan
- toteutukseen yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja eri palveluntuottajien kanssa
- hyvien käytäntöjen hyödyntämiseen
- asiakkaan ja työntekijän välinen hyvä vuorovaikutus, jota ilmentävät työntekijöiden ystävällinen suhtautuminen, asiakkaan näkemysten huomioon ottaminen sekä luottamus
- työntekijöiden hyvä ammattitaito, johon sisältyvät kodinhoidolliset taidot, henkilökohtaisissa toimissa avustaminen ja sosiaalisen tuen antaminen
- palvelujen toimivuus siten, että asiakkaan kanssa sovittuja aikoja noudatetaan ja tehtävien suorittamiseen varataan riittävästi aikaa
- turvallisuudentunne, joka tarkoittaa avun ja yhteyden saamista

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

**Henkilöstö:**

- tietää ravitsemuksen merkityksen ihmisen hyvinvoinnille
- toimii työnantajan ja asiakkaan ohjeiden mukaisesti
- neuvoo ja ohjaa tarvittaessa asiakasta terveelliseen ruokavalioon liittyvissä asioissa
- toimii palvelutilanteissa oma-aloitteisesti, vastuuntuntoisesti ja ystävällisesti
- asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan käyntien yhteydessä
- avustetaan kauppa-asioinnissa ja ruoan valmistuksessa
- otetaan huomioon ikääntyneiden ravitsemussuositukset

Vallion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

**Asiakkaiden mahdollisuutta liikkumiseen ja ulkoiluun tuetaan ja ulkoilu toteutetaan asiakkaiden toiveiden mukaan. Asiakkaiden ulkoilutusta käyntien jälkeen tai erikseen sovittuna aikana.**

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen  
**Työntekijöille ohjeistukset hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisystä (mm. käsihygienia, MRSA, ESBL aseptinen työskentely) ja huomioidaan käyntijärjestys asiakkaalta toiselle.**

**Henkilöstöllä tarvittava ja asianmukainen työ- ja suojavaarustus.**

**Työntekijöiden opastus henkilökohtaisen hygienian hoitoon.**

**Noudatetaan annettuja ohjeistuksia siivoukseen ja kodin puhtauteen sekä ruoan käsittelyyn liittyen.**

**Epidemia-aikana tehostettu käsihygienia, huomioidaan siirtymisjärjestys asiakkaalta toiselle.**

**COVID-19 epidemian osalta noudatetaan viranomaisten antamia ohjeita ja suosituksia.**

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä

**-Tunnistetaan aliravitsemusriskit ja nestehukan oireet. Seurataan MNA-testillä.**

**-Työntekijöiden koulutus ja osaamisen päivittäminen**

## **11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN**

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

**Hyvinvointialue vastaa yksityisen sosiaalihuollon yksikön terveydenhuollon järjestämisestä.**

**Lahden Asukasyhdistys ry hankkii sairaanhoitajan palvelut Aurio Hoiva Oy:ltä**

**Ostopalveluasiakkaiden kohdalla vastuu sairaanhoidosta, käytössä lääkäripalvelut Pihljalinnasta.**

**Seurataan ja tarkkaillaan asiakkaan vointia ja kuntoa kaikilla käynneillä, ja sairaanhoitajalle ilmoitetaan voinnin muutoksista välittömästi. Hän on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin ja huolehtii yhdessä lähihoitajien ja muiden työntekijöiden kanssa siitä, että asiakas saa asianmukaisen hoidon ja terveydentilaa kontrolloidaan riittävän usein. Sairaanhoitaja valvoo että asiakasta hoidetaan lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitaja ottaa asiakasta lääkärin pyytämät näytteet kotona, hän vastaa myös asiakkaiden lääkkeitä - ja haavahoidoista. Toimenkuvaan kuuluu myös verenpaineen ja -sokerin seurannat ja korvahuuhtelut.**

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

**Hyvinvointialue vastaa yksityisen sosiaalihuollon yksikön terveydenhuollon järjestämisestä.**

**Huolehdimme asiakkaiden lääkäripalveluista heidän toiveiden mukaisesti, varaamalla vastaanotto ajan kunnalliselle - tai yksityislääkärille.**

**Ostopalveluasiakkaiden osalta käytössä Pihljalinnan lääkäripalvelut. Lääkärinkierto viikoittain, jossa lääkäri ottaa kantaa asiakasta koskeviin muutoksiin ja antaa ohjeet hoidosta.**

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

**Kiireellisissä tapauksissa (hoidon tarve samana päivänä) ohjaus päivystykseen akuutti24.**

**Kotihoidon vastuulääkärin konsultaatio tai päivystävän lääkärin konsultaatio.**

**Hätätapauksissa hätänumero 112.**

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

**Hyvinvointialue vastaa yksityisen sosiaalihuollon yksikön terveydenhuollon järjestämisestä.**

**Varataan aika lääkärille lähetteen saamiseksi tarvittavaan palveluun.**

**Ostopalveluasiakkaiden kohdalla pyydetään vastuulääkäriltä lähetettä tarvittaviin palveluihin.**

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <http://www.stm.fi/julkaisut/navta/julkaisu/1083030>

**Lahden Asukasyhdistys ry:n vastaava sairaanhoitaja Suvi Veltheim kantaa kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta. Siihen sisältyy tehtävajaosta päättäminen, ohjaus, neuvonta, valvonta sekä lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelman toteuttamisen seuranta.**

**Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain.**

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

**Vastaava sairaanhoitaja Suvi Veltheim Auri Hoiva Oy, p.050 431 4459,  
suvi.veltheim@attendo.fi**

Potilasasiamiehen yhteystiedot

**Päijät-Hämeen hyvinvointialue: asiavastaavat@paijatha.fi, p. 03 819 2504  
Puhelinpalveluajat: ma, ti, to klo 9-12 ja ke klo 9-15**

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma  
**-Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuoden välein.**

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

**Tietosuojavastaava antaa kirjalliset ohjeet henkilöstölle asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehti henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelystä ja vaitiolovelvollisuudesta.**

**Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumus salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta saadaan kirjallisesti.**

**Asiakkailla kerrotaan heitä koskevien henkilötietojen käsittelystä sekä oikeudesta saada pyynnöstä tarkastaa omat tietonsa.**

**Asiakasrekisteristä on rekisteriseloste (liitteenä).**

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:  
[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwgd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwgd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

**Mika Ollikainen, Harjukatu 32, 15110 Lahti  
p.044-551 0040, toimisto@lahdenkotipalvelu.fi**

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelystä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgf8w.pdf> ja  
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas  
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

**Edellytys yksityisyyden suojan varmistamiseksi on huolehtia käsiteltävien henkilötietojen suojaamisesta kaikissa käsittelyvaiheissa. Ratkaisevaa on, että henkilöstö tuntee tietosuojaa koskevat vaatimukset ja osaa noudattaa annettuja ohjeita ja vaatimuksia.**

**Tietosuoja-asioihin liittyen säännöllinen henkilöstön ohjaus, koulutus ja käsittelyn seuranta**

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

**Henkilötietolain mukaan asiakastietoja säilytetään asiakassuhteen päättymisen jälkeen viisi ( 5 ) vuotta.**

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

**Asiakastietoja annetaan ulkopuolisille vain asiakkaan suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.**

**Tiedonkulkua on varmistamassa hoito- ja palvelusuunnitelma, dokumentointi asiakastietojärjestelmään, hoitokansio,sähköposti (ilman salassapidettäviä henkilötietoa) sekä kasvokkain tapahtuva viestintä esimerkiksi palaverissa ja puhelin viestintä. Asiakkaan kotona säilytettävä viestivihko ei sellaisenaan ole virallinen dokumentti, mutta se auttaa tiedonkulkua ja asiakkaan oikeutta hyviin ja riittäviin palveluihin.**

**Viestivihkon käyttäminen on sopimuksenvaraista.**

**Ostopalveluasikkaiden osalta käytössä Life-Caren katseluoikudet.**

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

-Asiakaskortiston tekeminen tietokoneelle(nimi, yhteystiedot, suoritettavat työt)

-Asiakkaiden henkilötietojen käytön ja käsittelyn ohjaus ja seuranta ettei henkilötietoja käytetä viestinnässä kuin salatussa muodossa.

-Esiin tulleisiin säännösten ja ohjeiden vastaisiin menettelyihin puututaan

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

**Aurio Hoiva Oy:n kanssa käydään kehityskeskusteluja tarpeen mukaan vastaavan sairaanhoitajan palveluista. Viimeski 12/2023 käyty läpi sopimuksen sisältöä ja hintoja.**

Luettelo alihankkijoita

**Aurio Hoiva Oy**

Kehittämissuunnitelma

Vähintään kerran vuodessa kehityspalaveri

#### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

**Omavalvonnan toimeenpanoa ja sen tuloksellisuutta arvioidaan vuosittain keväällä toiminnanjohtajan toimesta.**

**Suunnitelmaan ja toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan viiveettä.**

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

**Vuoden aikana kertyneistä havainnoista tehdään omavalvontasuunnitelman päivittäminen. Joka vuosi omavalvontasuunnitelma vahvistetaan, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtyäkään.**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtyäkään.

Paikka ja päiväys

20.2.2024

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)



Nimenselvennys **Mika Ollikainen**