

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA - Kotipalvelujen tukipalvelujen tuottaja

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	9
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	12
Liite 1. Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot	

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Gubbe Sydänystävä Oy Y-tunnus 2949014-6

Omavalvontasuunnitelma on valtakunnallinen

Toimintakokonaisuus

Nimi Gubbe

Katuosoite Otakaari 5

Postinumero 02150 Postitoimipaikka Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Ikäihmiset, jotka asuvat kotona ilman palveluja, kotihoidon piirissä, omaishoitajat- ja hoidettavat ja palvelutalossa asuvat.

Esimies Meri-Tuuli Laaksonen

Puhelin 040 094 1989 Sähköposti meri-tuuli@gubbe.io

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Gubbe tarjoaa ikäihmisille kotipalvelujen tukipalveluja, kuten ulkoilua, jumppaa, ruoanlaitto- ja siivousapua. Palvelu personoidaan aina asiakkaan kunnon ja mieltymysten mukaisesti. Gubbe Sydänystävät eivät ole hoiva-alan ammattilaisia, eivätkä kokopäiväisessä työsuhteessa.

Toiminta-ajatuksena on, että ikäihmiselle löydetään ikioma Gubbe, joka käy säännöllisesti ilahduttamassa häntä. Gubbe on aina sama henkilö, joka raportoi kuulumiset käynnin päätteeksi myös omaisille. Toiminta-ajatus perustuu vanhuspalvelulain säädöksiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalipalveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Gubben missio on onnellinen ja aktiivinen vanhuus sekä tarjota merkityksellistä työtä nuorille - ehkäistä syrjäytymistä ja yksinäisyyttä.

Arvomme ovat jokainen ihminen ansaitsee olla onnellinen, uskomme positiiviseen kasvuun, uskallamme ottaa vastaan isoja haasteita ja tiimimme yhdistyy kunnioituksen ja ilon kautta.

Toimintaperiaatteemme ovat yksinäisyyden ennaltaehkäisy, aktiivisuuden lisääminen sekä toimintakyvyn paraneminen vanhuksilla. Vähennämme myös omaisten huolta, kun he tietävät, että rakkaan ikäihmisen luona käy säännöllisesti tuttu ihminen auttamassa tarvittavissa askareissa. Tärkeintä meille on käynneillä turvallisuus, luotettavuus, merkityksellisyyden tunteen lisääntyminen. Nuorille välitämme merkityksellistä työtä ja haluamme olla merkittävä toimija syrjäytymisen ehkäisijänä.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskienhallinnassa keskitytään riskien ja epäkohtien tunnistamiseen sekä niiden korjaamiseen, riskienhallinnan järjestelmiin ja menettelytapoihin, sekä kuvataan riskienhallinnan työnjako. Riskienhallinta toimii omavalvonnan toimeenpanon prosessina ja se kohdistetaan kaikkiin omavalvonnan osa-alueille.

Palvelussa riskit voivat aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä, asiakkaan kodista, palvelutaloympäristöstä ja lähiseudusta, jossa ikäihminen ja Gubbe liikkuvat. Ne voivat johtua asiakkaasta itsestään, Gubben toiminnasta, asiakaspalvelusta, rekrytoinnista, perehdytyksestä tai ympärillä olevasta ympäristöstä.

Gubbe panostaa rekrytointiin todella paljon resursseja. Olemme kehittäneet toimivat prosessit rekrytointiin. Meille tulee parhaimmillaan toistasataa työhakemusta päivässä. Saamme valita isosta joukosta parhaat Gubbet jokaiselle asiakkaalle. Perehdytämme jokaisen Gubben huolella. Tähän on myös luotu tarkat prosessit. Gubbella on tapaturmavakuutus ja vastuuvakuutus. Kotiympäristöön emme voi vaikuttaa, mutta toisaalta se on asiakkaalle tuttu ympäristö, jossa osaa toimia parhaiten ja turvallisimmin. Olemme jatkuvasti yhteydessä asiakkaaseen, omaiseen ja Gubbe-työntekijään.

Riskinhallinnan työnjako: Sandra Lounamaa on toimitusjohtaja. Milla Tuomala (operatiivinen johtaja) vastaa asiakkuuksista ja rekrytoinnin onnistumisesta ja laadunvalvonnasta. Meri-Tuuli Laaksonen vastaa palvelun sisällöstä, vaikuttavuudesta ja aktiivisuuden toteutumisesta.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Saamme jatkuvasti palautetta työntekijöiltä, asiakkailta ja ikäihmisiltä. Keskustelemme näistä päivittäin, kehitämme palvelua sen mukaan ja minimoimme riskit.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan asianmukaisesti. Jokainen Gubbe kirjaa käynnistään tiedot sovellukseen, jotka tallentuvat Gubben järjestelmiin ja välitetään omaisille. Kirjaamme myös kaiken palautteen järjestelmiimme. Jokainen epäkohta/negatiivinen palaute ym. käsitellään jokaisen asianomaisen kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Seuraavien korjaavien toimenpiteiden avulla estetään laatupoikkeaman, epäkohdan, läheltä piti -tilanteen tai haittatapahtuman toistuminen jatkossa. Jokainen laatupoikkeama käsitellään ensin johtoryhmän kesken ja asianomaisten kesken ja tehdään vaadittavat toimenpiteet. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutoksista työskentelyssä tai riskeistä tiedotetaan jokaiselle henkilökohtaisesti kirjallisesti ja varmistetaan kasvotusten/puhelimitse, että tämä on ymmärretty.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan suunnitteluun ovat osallistuneet Meri-Tuuli Laaksonen (perustaja), Sandra Lounamaa (perustaja ja toimitusjohtaja), Milla Tuomala (COO), Julia Ben Khalifa (Health Admin Trainee)

Omaavonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö

Meri-Tuuli Laaksonen, meri-tuuli@gubbe.io 0400941989

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavontasuunnitelma tarkastetaan säännöllisesti, puolivuositain. Näin varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä www.gubbe.io.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarve arvioidaan aina asiakkaan ja omaisen kertoman mukaan. Huomioitavana on sekä asiakkaan fyysinen, että psyykinen kunto, että henkilökohtaiset kiinnostuksen kohteet. Palvelun tilaajana on lähes aina asiakkaan omainen. Useimmiten perheenjäsen, joka on huolissaan läheisensä pärjäämisestä kotona, passiivisuudesta tai sosiaalisten kontaktien puutteesta.

Ennen palvelusuhteen solmimista järjestetään tutustumiskäynti, johon osallistuu asiakkaan ja Gubben lisäksi omainen/omaiset. Käynnin jälkeen omaisille tehdään tyytyväisyyskysely puhelimitse ja jatkossa jokainen käynti raportoidaan sähköisesti.

Palvelussuunnitelma

Palvelussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan kunto ja mieltymykset. Tavoitteena on lisätä pärjäämisen tunnetta, mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä ikäihmiselle, joten palveluun ei tarvitse sitoutua eikä aktiviteetteja lyödä ennalta lukkoon. Käyntien kulun määrää siis ikäihmisen kunto ja oma toive.

Palvelusisältö varmistetaan sillä, että sama Gubbe käy aina saman asiakkaan luona ja osallistuu tutustumiskäynnille omaisen kanssa ja aktiviteettien suunnitteluun. Äkillisissä muutoksissa tiedonkulku varmistetaan henkilökohtaisesti puhelimitse.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelussa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Tämä perehdytetään Gubbelle ja rekrytoimme aina henkilön, joka ymmärtää tämän asian. Palvelu on aina vapaaehtoinen ja sen saa lopettaa koska tahansa. Emme koskaan myy suoraan ikäihmiselle palvelua vaan, jos itse ikäihminen tilaa Gubben, hän on itse löytänyt palvelun jostain. Kaikki markkinointi ja aktiivinen myynti kohdistuu omaisille.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Palvelussa varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu rekrytoinnin ja osaavien Gubbejen avulla. Mahdollinen epäasiallinen kohtelu käsitellään aina asianomaisten kanssa, vetovastuussa CEO Sandra Lounamaa, perustajaosakas Meri-Tuuli Laaksonen ja operatiivinen johtaja Milla Tuomala.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne henkilökohtaisesti, jokaisen asianomaisen kanssa erikseen. Meille erityisen tärkeää on erinomainen asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään usealla eri tavalla ja sitä käytetään palvelun toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakas pystyy itse antamaan suoraa palautetta omalle Gubbelle tai kommunikoidaan omaisensa kautta. Omaiseen ollaan jokaisen käynnin jälkeen yhteydessä sähköpostitse - hän voi vastata paluuviestillä, mutta velvoitetta ei ole. Asiakastyytyväisyyskysely lähetetään asiakkaan omaiselle kahdesti vuodessa. Myös Gubbeille järjestetään oma palautekysely. Käytämme päivittäin saamaamme palautetta nopeasti toimintamme kehittämiseen. Palaute on meille arvokasta tietoa siitä mihin suuntaan uutta palvelua voidaan ja kannattaa viedä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Gubbe vastaa toimeksiantosopimuksella työskentelevistä työntekijöistään, heidän perehdytyksestään, työn valvonnasta, ja toiminnasta asiakkaan luona.

Muistutuksen vastaanottaja Meri-Tuuli Laaksonen

Omavalvontasuunnitelma on valtakunnallinen. Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot liitteenä suunnitelman lopussa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

<https://asiointi.kkv.fi/fi> tai p. 029 505 3050

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään johtoryhmässä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet asian vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle alle kaksi (2) viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Näiden avulla pyritään edistämään asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden mittarina toimii asiakkaan tyytyväisyys, onnellisuus, mielialan kehitys sekä aktiivisuuden kehitys. Myös käyntien määrää ja sisältöä seurataan.

Teemme myös tutkimusta palvelun vaikuttavuudesta. Tätä mitataan muun muassa aktiivisuuden seurannalla, elämänlaatumittarilla (15D© ja WHOQOL-BREF), yksinäisyyden tunne -mittarilla ja tyytyväisyydellä palveluun.

Ravitsemus

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan havainnoimalla, keskustelemalla ja seuraamalla jääkaapin tilannetta.

Hygieniäkäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään. Perehdytysoppaassa käydään läpi vaadittavan hygienian taso ja käytännön ohjeet. Nämä käydään myös suullisesti läpi jokaisen Gubben kanssa ennen käyntien aloittamista. Käynneillä käytetään kasvomaskia, noudatetaan erityisen hyvää käsihygieniaa ja toimitaan mahdollisimman paljon ulkona. Pyritään säilyttämään turvavälit.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Käytäntöjä turvallisuuteen liittyen on kanssamme ollut laatimassa Samuli Saarni, LT, FT. Hän on entinen lääkäriliiton pj. ja VSSHP:n ylilääkäri.

Ohjeistamme jokaisen Gubben toimimaan hätätilanteessa ja ilmoittamaan läheltä piti -tilanteista. Palvelu on kotipalvelujen tukipalveluja eli Gubbet eivät suorita hoitotyötä vaan jokaiselta asiakkaalta vaaditaan tarpeeksi hyvää kuntoa tai, että hoidollinen puoli on kunnossa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Tämä on ohjeistettu jokaiselle Gubbelle.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Gubbe toimii koko Suomessa. Operatiivisessa työssä on 15 henkilöä ja jokaisella asiakkaalla yksi Gubbe (noin 300). Rekisterissämme on tällä hetkellä 5000+ Gubbea. Operatiivisessa työssä olevat ovat työsuhteessa ja Gubbet ovat toimeksiantosopimuksella eli kevytyrittäjiä.

Tarvittaessa voidaan käyttää sijaista. Monet Gubbet tekevät tuurauksia, mutta usein Gubbe siirtää aikaa toiselle päivälle, jos joutuu peruuttamaan ko. käynnin. Tätä tiedustellaan aina omaiselta ja asiakkaalta, haluavatko tuuraajaan vai siirretäänkö käynti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistuu, sillä käyntejä on vain 2 h viikossa/Gubbe (keskiarvo), joten tämä on heille enemmänkin harrastus, tapa virkistyä ja tapa tehdä hyvää, sekä saada itselle hyvä mieli. Olemme heihin jatkuvasti yhteydessä, kyselemme vointia, tuemme ja varmistamme työn mielekkyyden.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja toimeksiantosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon henkilön soveltuvuus ja luotettavuus työskennellä asiakkaiden kodeissa. Gubbella on tarkka rekrytointiprosessi toimeksisaajalle, joka sisältää mm. kirjallisen hakemuksen ja puhelinyhteyden lisäksi aina kasvokkain kohtaamisen. Koska työskentely on itsenäistä, myös toimeksisaajan luottotiedot tarkastetaan ennen työn aloittamista. Toimeksisaajan henkilökohtaisessa perehdytyksessä huomioidaan hänen aiempi kokemuksensa asiakaskunnan parissa ja prosessista vastaa asiantunteva tiimi (lähihoitaja, sosiaali- ja terveysalan amk & terveystieteiden maisteri).

Gubbe

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokainen Gubbe perehdytetään kasvotusten juuri hänen asiakkaan tarpeiden mukaisesti sekä kirjallisesti työn yleisiin periaatteisiin. Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisellä yhteydenpidolla sekä Gubbe-koulutuksilla, johon kaikki Gubbet kutsutaan säännöllisesti.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Gubbella noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä. Ohjeistamme työn alussa, miten kuulumiset (kirjauskäynnistä) kirjoitetaan ja toimeksiantosopimuksessa velvoitamme salassapitoa. Tämä allekirjoitetaan.

Gubbet kirjoittavat lyhyet kuulumiset käynteistään kännykkäapplikaatioon, joka välitetään omaiselle. Tähän ei kirjata henkilötietoja eikä salassa pidettäviä asioita. Tämä on tiedossa kummallakin, sekä asiakkaalla että omaisella, ja lupa on kysytty molemmilta.

Gubbella noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä ohjeita ja viranomais määräyksiä. Tietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille ilman suostumusta. Asiakkaan osoitetiedot luovutetaan työntekijälle, kun hän on allekirjoittanut toimeksiantosopimuksen ja salassapitosopimuksen. Henkilötietoja säilytetään suojatussa tiedostossa salasanojen takana.

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojensa poistoa. Säilytämme tiedot tämän jälkeen vielä kolme (3) kk mikäli haluamme varmistua siitä, että emme tarvitse niitä turvallisuuden varmistamiseksi tai oikeudellisiin toimiin.

Jokainen henkilöstön jäsen Gubbella perehdytetään kasvokkain asiakkaan henkilöllisyyden salassapitoon, jonka jälkeen ennen työn aloittamista veloitetaan salassapitovelvollisuus sopimuksen allekirjoittamista. Jatkokouluttautumiseksi yritys tarjoaa kaikille toimeksisaajille yhteiseksi koulutusmateriaalit eri teemoilla, jonka lisäksi toimeksisaajalle järjestetään henkilökohtaisempi perehdytys omaan asiakastilanteeseen. Jatkokoulutuksen tarvetta arvioidaan viikkoraporttien, asiakkaan, asiakkaan omaisen ja toimeksiantajan havaintojen pohjalta sekä toimeksisaajan omasta pyynnöstä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Meri-Tuuli Laaksonen, meri-tuuli@gubbe.io 0400941989

Onko palvelulle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä nettisivuilla www.gubbe.io

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan tietoa useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelun vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsingissä 22.3.2021

Allekirjoitus



Meri-Tuuli Laaksonen

LIITE 1. Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot sekä tiedot tarjoamistaan palveluista alueittain

Alue	Nimi	Sähköposti	Puhelinnumero	Lisätietoja
Akaa	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12–15, ti-to klo 9-12
Eksote (Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari)	Aki Kaskinen	sosiaali.potilasasiamies@socom.fi	044 748 5306	
Espoo	Eva Peltola	sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi	09 816 51032	Soittopyynnön jättö ma-to klo 11-13
Essote (Hirvensalmi, Joroinen, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki, Puumala)		sosiaali.potilasasiamies@essote.fi	044 3512 818	Puhelinajat ma-pe klo 9-14

Gubbe

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä (Forssa, Humppila, Jokioinen, Tammela, Ypäjä, Somero)	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Hailuoto	Kati Koivunen	kati.koivunen@ouka.fi	044 703 4116	
Hattula	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Hausjärvi	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Helsinki		sosiaali.potilasasiamies@hel.fi	09 3104 3355	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Hämeenlinna	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Itä-Uusimaa (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja Sipoo)	Salla Ritala	sosiaaliasiamies@phhyky.fi	044 729 7987	Puhelinajat ma-to 9-12
Janakkala	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Jyväskylä	Eija Hiekka	sosiaaliasiamies@koske.fi	044 265 1080	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Jämsä	Eija Hiekka	sosiaaliasiamies@koske.fi	044 265 1080	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Kaarina	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11

Gubbe

Kainuun Sote (Hyrnsalmi, Kuhmo, Kajaani, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi)	Tiina Komulainen		044 797 0548	Puhelinajat ma, ti & to klo 8-11
Kangasala	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tampere.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Karviainen (Karkkila, Vihti)	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	sosiaalimies@sosiaalitaito.fi	0400 277 087	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Kauniainen	Eija Bärlund-Toivonen	eija.barlund-toivonen@luukku.com	050 411 7542	Puhelinaika ke klo 8-10, muina aikoina viesti tai soittopyyntö
Kempele	Mirva Makkonen	mirva.makkonen@ouka.fi	044 703 4115	
Kerava	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	sosiaalimies@sosiaalitaito.fi	0400 277 087	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Keusote (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula)	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	sosiaalimies@sosiaalitaito.fi	0400 277 087	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Kirkkonummi	Johanna Söderlund	johanna.soderlund@raasepori.fi	019 289 2000	Puhelinajat ma-to klo 13-15
Koski TI	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11

Gubbe

Kuopio	Antero Nissinen	sosiaaliasiamies@kuopio.fi	044 718 3308	Puhelinajat ma-to 9-11:30
Kustavi	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Kymsote (Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti)	Heli Kulmala	heli.kulmala@socom.fi	040 728 7313	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-11
Laitila	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Laukaa	Eija Hiekka	sosiaaliasiamies@koske.fi	044 265 1080	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Lempäälä	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tamperet.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Lieto	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Liminka	Kati Koivunen	kati.koivunen@ouka.fi	044 703 4116	
Lohja	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	sosiaalimies@sosiaalitaito.fi	0400 277 087	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Loppi	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Lumijoki	Kati Koivunen	kati.koivunen@ouka.fi	044 703 4116	
Marttila	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11

Gubbe

Muhos	Mirva Makkonen	mirva.makkonen@ouka.fi	044 703 4115	
Muurame	Eija Hiekka	sosiaaliasiamies@koske.fi	044 265 1080	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Nokia	Laura Helovuoto & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tamper.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Orivesi	Laura Helovuoto & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tamper.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Oulu	Mirva Makkonen	mirva.makkonen@ouka.fi	044 703 4115	
Pirkkala	Laura Helovuoto & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tamper.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Porvoo	Salla Ritala	sosiaaliasiamies@phhyky.fi	044 729 7987	Puhelinajat ma-to klo 9-12
Päijät-Häme (Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pukkila ja Sysmä)	Tarja Laukkanen	sosiaaliasiamies@phhyky.fi	044 729 7989	Puhelinajat ma-to 9-13
Pälkäne	Laura Helovuoto & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tamper.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Raahen seudun hyvinvointikuntayh- tymä (Raahen, Pyhäjoki, Siikajoki)	Sisko Muikku	sisko.muikku@ras.fi	040 135 7946	Puhelinajat ma-to 8-12
Raasepori	Johanna Söderlund	johanna.soderlund@raasepori.fi	019 289 2000	Puhelinajat ma-to klo 13-15

Gubbe

Raisio	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Riihimäki	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Rovaniemi		sosiaaliasiamies@merikratos.fi	010 830 5106	Puhelinajat ti-ke klo 10-13, to klo 10-13
Rusko	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Salo	Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula & Heidi Vainio	sosiaaliasiamies@merikratos.fi	050 341 5244	Puhelinajat ti klo 12-15, ke-to klo 10-13
Satasairaala (Eura, Eurajoki, Harjavalta, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Pori, Rauma, Siikainen, Säkylä, Ulvila)	Jari Mäkinen	jari.makinen@satasairaala.fi	044 707 9132	

Gubbe

Sauvo	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Seinäjoki	Tiina Holappa	sosiaaliasiamies@seamk.fi	040 830 2020	Puhelinajat ti klo 12-13, ke klo 8:30-10
Siunsote (Joensuu, Kitee, Lieksa, Nurmes, Outokumpu, Kontiolahti, Ilomantsi, Juuka, Liperi, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi ja Heinävesi)	Leena Viinisalo-Heiskanen	leena.viinisalo-heiskanen@siunso.fi	013 330 8268	Puhelinajat ma-pe klo 9-11:30
Soite (Kokkola, Kannus, Kruunupy, Kaustinen, Veteli, Halsua, Lestijärvi, Toholampi, Perho sekä Reisjärvi)	Tiina Sandström		044 723 2309	Puhelinajat ma-pe klo 9-14:30
Somero	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11

Gubbe

Sosteri (Savonlinna, Enonkoski, Rantasalmi, Sulkava)	Heli Korhonen	heli.korhonen@sosteri.fi	044 417 3218	Puhelinajat ma-pe klo 8-15:30
Taivassalo	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Tampere	Laura Helovuo & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tampere.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Turku	Sari Huusko	sosiaaliasiamies@turku.fi	02 262 6171	Puhelinajat ma-to 10-12
Tyrnävä	Kati Koivunen	kati.koivunen@ouka.fi	044 703 4116	
Urjala	Satu Loippo	satu.loippo@pikassos.fi	050 599 6413	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Uusikaupunki	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Vaasa	Katarina Norrgård	katarina.norrgard@vaasa.fi	040 507 9303	Puhelinajat ma-pe klo 8-14
Valkeakoski	Laura Helovuo & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tampere.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Vantaa	Miikkael Liukkonen		09 8392 2537	
Vehmaa	Kati Lammi	kati.lammi@vasso.fi	050 559 0765	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Vesilahti	Laura Helovuo & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tampere.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11

Gubbe

Ylöjärvi	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	sosiaaliasiamies@tampere.fi	040 800 4187/ 040 800 4186	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Äänekoski	Eija Hiekka	sosiaaliasiamies@koske.fi	044 265 1080	Puhelinajat ma-to klo 9-11