

# OMAVALVONTA

Aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut

## Sisällys

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
1.1	<b>Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma .....</b>	<b>3</b>
1.1.1	yleinen sosiaalityö.....	3
1.1.2	toimeentulotuki .....	3
1.1.3	sosiaalinen ohjaus .....	3
1.1.4	kuntouttava työtoiminta .....	4
1.1.5	asumispalvelut .....	4
1.2	<b>Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen vammaispalveluiden omavalvontasuunnitelma.....</b>	<b>5</b>
1.2.1	Omaishoitotukilain mukaiset palvelut alle 65-vuotiaille .....	5
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	6
3	RISKINHALLINTA .....	8
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	11
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
7	ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	22



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
 Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
 Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi / aikuissosiaalityö ja vammaispalvelu

Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 HAAPAVESI

Käyntiosoite: Tähtelänkuja 1 Haapavesi

Antintie 8 Pyhäntä

## 1.1 Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma

### 1.1.1 yleinen sosiaalityö

Sosiaalityön tehtävänä on tukea ja auttaa yksilöitä ja perheitä selviytymään ongelmistaan. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat tekevät sosiaalityötä antamalla asiakkailleen ohjausta ja neuvontaa, selvittämällä asiakkaiden kanssa heidän ongelmiaan sekä järjestämällä erilaisia tarvittavia tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilön ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista. Sosiaaliohjaajat tavoittaa päivittäin puhelintunnin aikana klo 12-13 ja ajanvarauksella sopimuksen mukaan Haapaveden sosiaalitoimistosta tai Pyhännän terveyskeskuksen työtilasta.

### 1.1.2 toimeentulotuki

Perustoimeentulotuki on haettava Kelalta ennen täydentävän- ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemista, joka haetaan kunnalta. Viikoittain ja tarvittaessa kokoontuva sosiaalityön tiimi käsittelee täydentävän- ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemukset. Käsitteilyn pohjana on Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen perusturvalautakunnan vahvistama toimeentulotuen soveltamisohjeistus. Päätösvalta on delegoitu sosiaaliohjaajien sekä perhe- ja sosiaalipalvelupäällikön kesken. Hakemuskaavakkeita on saatavilla sosiaalitoimiston neuvonnasta ja netistä [sotehelmi.fi](http://sotehelmi.fi) sivustolta.

### 1.1.3 sosiaalinen ohjaus

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

### 1.1.4 kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on yksi aktivointisuunnitelmaan sisältyvästä toimenpiteestä. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on avata polku työvoimahallinnon toimenpiteisiin sekä estää pitkään jatkuneen työttömyyden tuomat vaikeudet ja näin auttaa toimintakyvyn palauttamisessa ja ylläpitämisessä. Onnistunut kuntouttava työtoiminta on näin tukemassa asiakkaan elämähallintakykyä.

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu alle 25- vuotiaalle työttömälle sekä työmarkkinatukeen oikeutetulle tai toimeentulotukea saavalle, sekä työttömälle 25- vuotta täyttäneelle. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) 3 §). Laki velvoittaa työttömät työnhakijat osallistumaan toimintaan.

### 1.1.5 asumispalvelut

Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia, ja niiden tulee olla kustannuksiltaan kohtuullisia verrattuna laitosasumiseen.

Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua.

Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista.

Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa, tai henkilön omassa kodissa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen sekä toimintakyvyn mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, aterian-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## 1.2 Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen vammaispalveluiden omavalvontasuunnitelma

Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Haapaveden kaupungin sekä Pyhännän kunnan vammaispalvelut järjestävät palveluja ja tukitoimia, jotka auttavat vammaista henkilöä selviytymään arjessa. Osa palveluista on kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piirissä, ja osa harkinnanvaraisia tukitoimia. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja järjestetään silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla.

Vammaisille annettuja palveluita ovat taloudelliset tukitoimet, henkilökohtaisen avustajan järjestäminen, kuljetuspalvelut, tulkkipalvelut, kuntoutusohjaus, sopeuttamisvalmennus, päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen tarvitavien välineiden, koneiden ja laitteiden hankinnoissa avustaminen. Lisäksi voidaan korvata ylimääräiset vaate- ja erityisravinnosta johtuvat erityiskustannukset.

Neuvontaa ja ohjausta saa sosiaalitoimistosta ja vammaispalvelun sosiaalityöntekijältä.

Haapaveden kaupungin internet sivuilta ja sosiaalitoimistosta on saatavilla vammaispalvelulain mukaisten palvelujen hakemuslomakkeet.

### 1.2.1 Omaishoitotukilain mukaiset palvelut alle 65-vuotiaille

Omaishoidon tuen arviointi, palveluohjaus ja päätöksen teko alle 65-vuotiaiden ja kehitysvammaisten hoidettavien osalta on toteutettu vammaispalvelujen kautta.

Omaishoidolla tarkoitetaan alle 65-vuotiaiden ja kehitysvammaisten hoidettavien osalta sitä, että sairaan tai vammaisen henkilön hoito ja huolenpito toteutuu kotona, jossa hoidon toteuttaa omainen, läheinen tai muu henkilö. Omaishoidon tuki on kokonaisuus, joka muodostuu: hoidettavalle annettavista tarvitavista palveluista, omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta sekä omaishoitajan lakisääteisistä vapaa päivistä.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen omaishoidon tuen myöntämisperusteiden mukaisesti hoitopalkkio on porrastettu neljään maksuluokkaan. Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen. Omaishoidon tuen hakemuksia ja myöntämisperusteet ovat saatavilla Haapaveden kaupungin internet sivuilta sekä Haapaveden ja Pyhännän sosiaalitoimistoista.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toiminta-ajatus:**

- 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, asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa
- parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä sosiaalihuoltolain mukaisten tavoitteiden toteutumiseksi
- yksilön ja perheen toimintakyvyn tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden vahvistaminen

### **Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen toimintaa ohjaavat arvot:**

#### Asiakaslähtöisyys ja ystävällisyys

- palvelemme asiakkaita ystävällisesti ja joustavasti
- keskitymme kunkin asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen
- tiedotamme asiakkaita palveluista ja heille kuuluvista oikeuksista

#### Oman vastuun korostaminen

- tuomme aktiivisesti esille epäkohtia, jotka korjaamalla kuntalainen voi itse ottaa vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan
- tuemme kuntalaisen omaehtoista terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä

#### Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö

- työtoverista ei puhuta pahaa
- luotamme henkilöstön haluun tehdä parhaansa
- motivoimme henkilöstöä hankkimaan koulutusta ja osaamista
- pidämme säännöllisesti työkokouksia ja tiedotamme ajankohtaisista asioista
- käymme kehityskeskustelut vuosittain
- huolehdimme henkilöstön työhyvinvointia tukevan toiminnan järjestämisestä
- huomioimme henkilöstön työergonomian



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

### Tuloksellisuus ja yhteistyö

- punnitsemme jatkuvasti palvelujen kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä etsimme vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palveluita
- seuraamme huolellisesti taloutta ja kuntalaisten palvelujen tarvetta
- työskentelemme yhteistyössä eri hallintokuntien, yksityisten ja kolmannen sektorin kanssa

### Sosiaalityötä ohjaavat eettiset periaatteet:

- ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus
- itsenäisyys ja elämänhallinta
- syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen
- syrjinnän ja väkivallan vastustaminen
- asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan yksityisyys.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*

**Helmi**

## 3 RISKINHALLINTA

### Riskien hallinta

Sosiaalipalveluissa noudatetaan Haapaveden kaupungin laatimia koko organisaatiota koskevia ohjeita, joita ovat:

- Haapaveden kaupungin henkilöstösuunnitelma
- Vaara- ja uhkatilanteiden hallinta
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta ja toimintamalli
- Henkilöstön koulutussuunnitelma
- Päihdeasian käsittely
- Varhaisen tuen malli työkyvyn tukemiseen

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen laatimia ohjeita:

- Sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma

Valmiussuunnitelmassa selvitetään, miten välttämättömät tehtävät hoidetaan normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Haapaveden kaupungissa tehdään joka toinen vuosi riskien ja vaarojen arviointi, jonka perusteella mahdolliset puutteet korjataan.

Työterveyshuollon toimesta tehdyt työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvaltuutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin ja – turvallisuuden ja työympäristön riskitekijät.

### Riskinhallinnan työnjako

Haapaveden kaupungin ylin johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen.

Tulosyksikön lähiesimies vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon antamisesta.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**



Työsuojeluvaltuutettu seuraa ja huomioi työympäristöä. Hän on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstö osallistuu palo- ja pelastusturvallisuus koulutukseen yhdessä muun kaupungin henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan riskien ja vaaratilanteiden ennakointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita järjestetään esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, elvytyksestä ja ensiavusta.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Vaara- ja uhkatilanteiden hallinta
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta ja toimintamalli
- Läheltä piti -vaaratilanteen raportointi
- Sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma

### **Riskien tunnistaminen**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Saman lain 49 § edellyttää, että ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. He tekevät ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta.

### **Riskien käsitteleminen**

Työntekijän tekemä ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta käsitellään välittömästi henkilöstön kanssa.

Työntekijä kirjaa asiakkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös Pro Consona -asiakastietojärjestelmään ja tiedottaa asiasta omaiselle.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

Työntekijä täyttää läheltä piti vaaratilanteen raportointi lomakkeen. Joka löytyy Haapaveden kaupungin Intranetistä.

Asia käsitellään yhdessä työntekijän, esimiehen, työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle suullisesti ja kirjallisesti. Mikäli muutos koskee yhteistyötahoja, muutoksista informoidaan myös heitä joko suullisesti tai kirjallisesti tilanteen mukaan.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*

**Helmi**

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö tai henkilöt**

Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö 044 7591 271  
sähköposti: [etunimi.sukunimi@haapavesi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@haapavesi.fi)

### **Omavalvonnasta suunnitteluun osallistuneet**

Oili Marjamäki, sosiaalityöntekijä  
Jaana Mäkinen, sosiaaliohjaaja  
Maarit Henriksson, sosiaaliohjaaja  
Merja Kallio, toimistosihteeri  
Merja Niemimäki, toimistosihteeri

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä sosiaalitoimistossa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelujen tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan näkemys voimavaroistaan ja toimintakyvystään. Arviointi tähtää voimavarojen ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä mahdolliseen kuntoutumiseen. Palvelutarpeen arviointi kohdistuu fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn arviointiin sekä ympäristökäsitteisiin (riskit, sosiaalinen verkosto). Työntekijät tekevät palvelutarpeen arvioinnin aikana omat havainnot asiakkaan toimintakyvystä. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

### Palvelusuunnitelman laadinta ja seuranta

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kirjallisesti yhteisellä tapaamisella. Toteutumista seurataan sovitusti. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä sekä moniammatillisten toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota kiinnitetään erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Arvioinnin toteutumista seurataan säännöllisesti vastuutyöntekijän taholta ja tarkempi suunnitelma seuraamisen toteutumisesta määritellään asiakassuunnitelmassa. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona –asiakastietojärjestelmään.

### Tavoitteiden toteutumisen seuranta

Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti neuvonpidoissa ja huomiot kirjataan säännöllisesti Pro Consonan asiakaskertomukseen. Tarvittaessa asiakkaan asioista vastaava työntekijä tuo asiakkaan luvalla suunnitelmat ja tavoitteet tiedoksi moniammatillisessa yhteistyöverkostossa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

## Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan huolehtimalla palaverien, puhelinkeskustelujen ja kaiken työskentelyn järjestelyillä niin, että yksityisyys toteutuu.

Asiakkaan asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtäviin se kuuluu. Työskentelyssä huomioidaan asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakkaan uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan kaikessa työskentelyssä ja päätöksenteossa. Tarvittaessa käytetään tulkkia, näin varmistetaan asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä.

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalityö ja palveluohjaus ovat asiakkaalle vapaaehtoisia palveluja ja niitä tarjotaan tarpeen mukaisesti yksilön itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Yksikön/työntekijöiden turvallisuus voidaan varmistaa vartijan tai poliisin virka-avun avulla asiakaskäynnin turvaamiseksi.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Työntekijä käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Mikäli asiakas kokee tulleen huonosti tai kaltoin kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa ilman turhaa viivytystä. Mikäli asiaa ei saada sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaaliasiamieheen.

## Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen



Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja palveluohjauksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

### **Palautteen kerääminen**

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta. Palautetta voidaan antaa myös tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa.

Asiakailta ja omaisilta saadut palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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.

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö 044 7591 271  
[etunimi.sukunimi@haapavesi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@haapavesi.fi)

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Merja Jaakola 040 635 5353 tai sähköpostitse: [etunimi.sukunimi@kalliopp.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kalliopp.fi)  
 Puhelinajat ma klo 9.00–11.00, ti klo 8.00–11.00 ja to klo 12.00–15.00

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)) saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaneuvontaa varten on maistraatteihin perustettu valtakunnallinen neuvontapalvelunumero 029 553 6901, josta asiakas saa maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
 Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
 Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

## **Muistutusten käsittely**

Muistutukset, kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään ensin niiden työntekijöiden kanssa, joita asia koskee. Tämän jälkeen asiaa käsitellään työyhteisössä, tehdään muutoksia toimintaohjeisiin/linjauksiin, mikäli tilanne niin vaatii.

## **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukseen vastataan Valviran ohjeistuksen mukaan 3–4 viikossa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*

**Helmi**

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia tukeva toiminta

Työskentelyn alkuvaiheessa tehdään asiakkaan kanssa sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi. Asiakas voi kieltäytyä arvioinnin tekemisestä tai se voidaan jättää tekemättä, jos se on ilmeisen tarpeetonta, esimerkiksi kertaluonteisesti toimeentulotukea hakevan asiakkaan kohdalla. Palvelutarpeen arviointi päivitetään, mikäli asiakkaan tilanteessa tulee oleellisia muutoksia. Arvioinnin tekee sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Erytystä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä.

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva ammattihenkilö on saanut tehtävässään tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, on hänen sosiaalihuoltolain mukaan huolehdittava henkilön kiireellisen avun tarpeen arvioinnista välittömästi. Sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen voi tehdä myös muu läheinen tai henkilön laillinen edustaja. Toimeentulotuessa kiireellinen arvio tehdään samana tai seuraavana arkipäivänä. Sosiaalisen tuen tarve selvitetään siten, että henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon turvataan.

### Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti.

Asiakkaan ohjaamisesta toimivaltaiseen viranomaiseen säädetään hallintolaissa.

Kun asiakkaan verkostoon tarvitaan hänen palvelutarpeensa näkökulmasta uusi toimija, hänet pyydetään yhteiseen neuvonpitoon. Neuvonpito suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Neuvonpidossa käydään läpi asiakkaan tilanne oleellisilta osin ja uusi toimija arvioi, miten voi konkreettisesti olla asiakkaan tueksi/avuksi/mitä palveluja ja millä aikataululla voi tarjota. Neuvonpidossa sovitaan ajanjaksosta, jonka aikana työskennellään ja vähintään yhdestä seurantaneuvonpidosta, jossa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, onko tehty työ tuottanut tulosta vai tarvitaanko työskentelyyn muutosta.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystyö  
**Helmi**



Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan lisäksi tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen ja sähköisen asiakastietojärjestelmä Pro Consonan avulla.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus, holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Eryteisesti sosiaalipäivystyksessä tehdään tiivistä yhteistyötä poliisin ja hätäkeskusviranomaisten kanssa.

### **Asiakasturvallisuus**

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kaikissa toiminnoissa. Riskien arvioinnin perusteella voidaan ennaltaehkäisevästi käyttää vartijaa turvaamaan asiakastilannetta. Tarvittaessa konsultoidaan poliisia ja annetaan poliisille tiedoksi epäilyttävät tilanteet. Häiriökäyttäytyjä-asiakkaan asiakaskertomukseen merkitään hänen poikkeava käyttäytymisensä, näin asiakkaan asioita käsittelevät voivat noudattaa erityistä varovaisuutta. Rikosilmoitus tehdään rikostilanteissa.

Palo- ja pelastusviranomaiset tarkistavat vuosittain palo- ja pelastusvälineiden toimivuuden.

### **Henkilöstö**

#### **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) säädökset. Eryteisesti huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

**Aikuissosiaalityö:**

2 sosiaaliohjaajaa

Virkaa tekevät sosiaaliohjaajat ovat suorittaneet alemman korkeakoulututkinnon, tutkintonimikkeenä on sosionomi.

**Vammaispalvelu:**

sosiaalityöntekijä

Virkaa tekevä sosiaalityöntekijä on suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä.

**Toimistotyö:**

2 toimistosihteeriä

Virkaa tekevät toimistosihteerit ovat suorittaneet opistoasteen kaupallisen koulutuksen. Toinen toimistosihteeri tekee Haapaveden sosiaalitoimiston toimistosihteerin tehtävät ja toinen toimistosihteeri tekee Pyhännän kunnan sosiaalitoimen ja vanhustenhuollon toimistosihteerin tehtävät.

**Sijaisten käytön periaatteet**

Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan välttämättömät tehtävät hoidetaan työssä olevien toimesta.

Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan sijainen sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti.

Sosiaalityöntekijän tilapäisenä sijaisena voi toimia henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tällöin opiskelija toimii ammattiin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Sosiaaliohjaajan virkaan voidaan palkata sosionomi.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa myös laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Vapautuvaan virkaan haetaan Haapaveden kaupunginhallitukselta täyttölupa ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi. Virkaan valittaessa huomioidaan hakijan pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus.

Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella. Lisäksi huomioidaan suosittelijat/entiset työnantajat.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajalle rikosrekisteriote rikostaustan selvittämiseksi lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 mukaisesti. Terveystilasta tulee esittää lääkärintodistus.

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisessa ja koulutuksissa huomioidaan uusien toimintatapojen ja –kulttuurien omaksuminen sekä asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä, tukemisessa ja omavalvonnassa. Perehdytykseen liittyen määritellään vastuuhenkilöt osa-alueittain. Suuri osa perehdytyksestä tapahtuu työn ohella työparityöskentelyn myötä.

Työpaikalla on 28.12.2013 laadittu perehdytysopas, jota säilytetään kirjallisena sosiaalitoimen postitushuoneessa ja sähköisenä (päivitetynä) sosiaalitoimen yhteisessä kansiossa.

## Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysohjelma, jossa määritellään perehdytyksen vastuuhenkilöt osa-alueittain. Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koko henkilöstö suorittaa koulutuksen/testin vuosittain.

Henkilöstöllä on käytössään uusimmat ohjeet ja painokset kirjallisuudesta mm. Vammaispalvelut – vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö.

## Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Henkilökunta osallistuu laajasti oman alansa yksittäisiin täydennyskoulutuspäiviin. Periaatteena on pidetty, että täydennyskoulutuspäivien määrä (3–6 päivää) toteutuu vuoden aikana.

- Tietoturvakoulutukset ja tentit koko henkilöstölle



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveyspiiri  
**Helmi**

- Turvallisuuskoulutus kaikkien yksiköiden henkilökunnalle
- Häätäensiapu-koulutukset ja palo- ja pelastautumiskoulutukset

Henkilöstö osallistuu ulkopuolisten kouluttajien koulutuksiin osaamiskartoitusten ja yhteisesti sovittujen ja havaittujen koulutustarpeiden perusteella määrärahojen puitteissa.

### Toimitilat

Aikuissosiaalityön, vammaispalvelujen ja toimistotyön henkilöstö työskentelee seuraavissa toimitiloissa:

- sosiaaliohjaajat työskentelevät Haapaveden kaupungintalon yläkerrassa sosiaalitoimistossa
- vammaispalvelun sosiaalityöntekijä ja toimistosihteerit työskentelevät Haapaveden kaupungintalon keskikerroksen toimistoissa
- Haapavedeltä käyvät sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaajat Pyhännän terveyskeskuksessa tarvittaessa

Henkilöstö tapaa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita myös toimitilojensa ulkopuolella; asiakkaiden kotona, kouluilla, päiväkodeissa, lääkärin/terapeutin vastaanotolla jne.

### Teknologiset ratkaisut

Työntekijöillä on käytössään kannettavat tietokoneet, joissa on langaton ja suojattu yhteys asiakastietojärjestelmään. Lisäksi työntekijöillä on käytössä suojattu sähköpostiyhteys, joka helpottaa kiireellisissä tilanteissa mm. virka-apupyyntöjen lähettämistä eri viranomaisille.

Henkilöstöllä on käytössään langattomat hälytinlaitteet. Huoneista on varaueloskäynti viereiseen toimistuhuoneeseen.

Sosiaalipäivystäjällä on käytössään Virve -laite.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveyspiiri*  
**Helmi**

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikki työntekijät ovat sitoutuneet salassapitoon ja tietosuojaan. Työntekijät on perehdytetty tietoturvaohjeisiin ja jokainen suorittaa vuosittain erillisen tietoturva- ja tietosuojatentin. Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset tietokoneelle ja käytettäviin ohjelmiin. Asiakastyössä on käytössä Pro Consona -ohjelma.

Asiakaspaperit säilytetään lukituissa arkistokaapeissa. Sosiaalitoimessa noudatetaan kaupungin arkistonmuodostussuunnitelmaa.

Henkilöstö on käynyt kirjaamiskoulutuksen 2017.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Tietopyyntölomakkeet löytyvät Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen internet-sivulta. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan tietoturvaan, tietosuojaan ja asiakastietojärjestelmään liittyvissä asioissa organisaation ohjeistuksien mukaan. Tietosuoja- ja tietoturva -koulutus suoritetaan säännöllisesti vuosittain.

Kirjaukset tehdään aina omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Sosiaalitoimiston tietosuojavastaava tarkistaa Pro Consonan käyttäjien lokitietoja satunnaisotannalla, tehdyn suunnitelman mukaisesti sekä pyyntöjen mukaisesti.

Tietojen luovutus tapahtuu tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö tarkistaa ja luovuttaa tiedot.

Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja – ja tietoturvakoulutuksen ja testin. Uusi työntekijä allekirjoittaa käyttäjäsitoumuksen. Jokaisen työntekijän tulee vuosittain suorittaa hyväksytysti sosiaalihuollon tietoturvatesti. Työntekijä vastaa omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaisa Torkkola, 044 7591 817, [etunimi.sukunimi@haapavesi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@haapavesi.fi), Tähtelänkuja 1  
Haapavesi



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**