

**AIKUISTEN  
SOSIAALIPALVELUT**

# **Oma- valvonta- suunnitelma**

**Maahanmuuttajien sosiaalipalvelut ja  
kotoutumisen edistäminen**



# Sisällysluettelo

## Palveluyksikön/ pisteen tiedot

Maahanmuuttajien sosiaalipalvelut ja  
kotoutumisen edistäminen



Pääset navigoimaan  
dokumentissa  
klikkaamalla otsikoita  
(ctrl + klikkaus)

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Palveluyksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

**Nimi:** Eloisa (Etelä- Savon hyvinvointialue)

**Y-tunnus:** 3221315-8

Mikkelin alue: Raviradantie 8-10, 50100 Mikkeli (Mikkeli, Hirvensalmi, Pertunmaa, Mäntyharju, Juva, Kangasniemi, Puumala)

Savonlinnan alue: Maahanmuuttajien ohjaus- ja palvelupiste Navigaattori, Olavinkatu 40 A, 2.krs, 57130 Savonlinna (Savonlinna, Enonkoski, Sulkava, Rantasalmi)

Pieksämäen alue: Pieksämäen sosiaali- ja terveystalokeskus, Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki

Tarkemmat kuntakohtaiset osoitteet löytyvät [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)

### Aikuisten sosiaalipalveluiden palvelualue

**Koko HVA:n toiminta ja kehittäminen: asiakasohjaus ja neuvonta, talousneuvola, sosiaalinen luototus**

**Pieksämäen alueen sotekeskus (Pieksämäki, Kangasniemi, Juva, Puumala); Liikkuvat palvelut alueelle: työikäisten sosiaalityö ja – ohjaus, kotoutumisen edistäminen ja maahanmuuttajien sosiaalipalvelut, työllisyyttä edistävät sosiaalipalvelut**



**Savonlinnan alueen sotekeskus (Savonlinna, Enonkoski, Rantasalmi, Sulkava); Liikkuvat palvelut alueelle: työikäisten sosiaalityö ja – ohjaus, kotoutumisen edistäminen ja maahanmuuttajien sosiaalipalvelut, työllisyyttä edistävät sosiaalipalvelut**

**Mikkelin alueen sotekeskus (Mikkeli, Hirvensalmi, Mäntyharju, Pertunmaa); Liikkuvat palvelut alueelle: työikäisten sosiaalityö ja – ohjaus, kotoutumisen edistäminen ja maahanmuuttajien sosiaalipalvelut, työllisyyttä edistävät sosiaalipalvelut**

# Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluyksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelujen omavalvontasuunnitelmaa on valmisteltu heinäkuussa 2024. Omavalvontasuunnitelma käsitelty henkilöstön kanssa Syksyllä 2024.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Satu Auvinen, palvelualuepäällikkö



044 3512302



Satu.auvinen@etelasavonha.fi

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan vastuhenkilö huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille** Eloisan internetsivuilla sekä yksiköiden ilmoitustauluilla

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle** Palveluyksikön toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

# **Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet**

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

## MISSIO:

**Myö yhdessä –  
Terveyttä ja  
turvaa Etelä-  
Savossa**

## ARVOT:

### YHDENVERTAISUUS

– Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.

### VAIKUTTAVUUS

– Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.

### ASIAKASLÄHTÖISYYS

– Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.

### ROHKEUS

– Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.

### TURVALLISUUS

– Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Palvelu perustuu lakiin kotoutumisen edistämisestä, lakiin kotoutumisen edistämisestä annetun lain muuttamiseksi, sosiaalihuoltolakiin, toimeentulotukilakiin ja lakiin toimeentulosta annetun lain muuttamiseksi, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lastensuojelulakiin.

Palvelun tarkoituksena on maahanmuuttajan kotoutumisen tukeminen, yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja tasa-arvon toteutuminen sekä hyvinvoinnin ja terveyden lisääminen. Kotoutuminen on jatkuva ja yksilöllinen prosessi. Palvelua tarjotaan yksilöille, perheille, sekä yhteisöille huomioiden asiakkaiden moninaiset taustat.

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelut vastaa sosiaalihuollon palveluista, jotka tukevat asiakasta jokapäiväisessä elämässä selviytymiseen, asumiseen liittyvässä tuen tarpeessa, taloudellisen tuen tarpeessa, sosiaalisen syrjäytymisen torjumisessa ja osallisuuden edistämisessä. Palvelussa järjestetään tukea lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta, hyväksikäytöstä ja kaltoinkohtelusta kärsivälle asiakkaalle sekä annetaan apua erilaisiin kriisitilanteisiin liittyviin tarpeisiin.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat työkäisten palvelujen toimintaa.

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton toimintaa ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita ovat:

- Yhdenvertaisuus -> asiakas saa palvelut helposti asuinpaikasta riippumatta, asiakkaan taustat huomioidaan (uskonto, kansallisuus, kieli, kulttuuri), tulkkaus järjestetään asiakkaan äidinkielelle tai asiakkaan ymmärtämälle kielelle
- Asiakaslähtöisyys -> työssä näkyy ihmistä arvostava palveluasenne ja hyvä vuorovaikutus, palvelujen laadukkuus ja oikea-aikaisuus, asiakas on palvelun ytimessä, asiakasta kohdellaan inhimillisesti, arvostavasti ja yksilöllisesti, asiakasta kuullaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, asiakas osallistetaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen
- Turvallisuus -> asiakasta tuetaan arjen vakauttamisessa, asiakkaan omia voimavaroja tuetaan syrjäytymisen estämiseksi, asiakkaan asuminen ja muut perustarpeet turvataan
- Vaikuttavuus -> palvelu on tarkoituksenmukaista ja vastuullista, henkilöstöllä on kokonaisvaltainen, ammatillinen ja eettinen työote, palvelu tarjoaa asiakkaalle pitkälle kantavaa kotoutumisen tukea
- Rohkeus -> palvelua tarjoaa osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö, palvelua kehitetään ennakkoluulottomasti koko Eloisan alueella

# Omaavonnan johtaminen ja valvonta

**Palveluesihenkilö** vastaa palvelupisteen omaavonnan toteutumisesta. Laatii omaavontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omaavonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omaavontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

**Palvelualuepäällikkö** johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (väliittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä Palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omaavonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omaavontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa.

Palvelualuepäälliköt vastaavat osaltaan myös riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

**Toimialajohtajalla** ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omaavonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omaavontaohjelman mukaisesti.

**Sosiaali- ja integraatiojohtaja** on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnan ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omaavonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

**Johtajaylilääkäri** toimii terveydenhuollon palveluyksikön/-pisteen vastaavana lääkäriinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatioissa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omaavonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

**Valvontatiimi** valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palvelutuottajien omaavonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omaavontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omaavonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omaavonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omaavontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- Asiakkaiden palvelut toteutetaan laadukkaasti ja oikea-aikaisesti
- Asiakasta osallistetaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen
- Hyödynnetään olemassa olevaa tilastotietoa
- Tuotetaan tietoa rakenteellisen sosiaalityön keinoin

## TURVALLISUUS

- Varmistetaan turvallisuus riskien arvioinnin kautta
- Seurataan vaaratilanteita Haipro-järjestelmän avulla
- Luodaan luottamuksellinen ilmapiiri
- Ennakoidaan ja varaudutaan riskitilanteisiin

## ROHKEUS

- Vastataan toimintaympäristön muutoksiin
- Uudistetaan toimintakulttuuria ja toimintamalleja
- Kokeillaan uusia toimintamalleja
- Seurataan valtakunnallista kehittämistä ja otetaan käyttöön uusia toimintatapoja

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Huomioidaan asiakas yksiköllisesti
- Varmistetaan asiakkaan osallisuus
- Varmistetaan, että asiakas saa palvelun hänen omalla tai hänen ymmärtämällään kielellä

## YHDENVERTAISUUS

- Asiakkaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisuusperiaatteet huomioiden
- Asiakkaat saavat palvelut joustavasti ja yhdenvertaisesti
- Palvelut ovat lähellä ja saavutettavissa. Tilat ja toiminnot ovat häirinnästä ja syrjinnästä vapaat



# Omaavallvonnann toimeenpano

## Omaavonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavontasuunnitelman ja omaavonnan toimeenpanon lähtökohta.**

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

**Riskit voivat aiheutua esimerkiksi** riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyviä ongelmia tai vaikeakäyttöisiä laitteita). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

**Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö,** jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

**Sosiaalipalveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia** ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön

käsiteltäväksi.

**Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä,** uhista, epäkohdista tai laatueroista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailta ja omaisilta on mahdollisuus tehdä ilmoitus myös [Eloisan internetsivuilla](#).

## Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

Lain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §) mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omaavonnasta vastaavalle palveluyksikön nimetylle vastuuhenkilölle eli palvelualuepäällikölle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Yksityiset palveluntuottajat ilmoittavat Eloisan sopimuksesta vastaavalle henkilölle.

Ilmoitus tehdään Kerralla-valikossa olevalla sähköisellä **henkilöstön ilmoitusvelvollisuus** -lomakkeella, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakaskohteeseen liittyvä turvallisuusriski

## Riskienhallinta

Seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskienhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä.

## Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa haittatapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmassa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

## Vaaratilanne

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (=haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma).

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

## Omaavonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omaavonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haattatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (HaiPro®). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

**Muista palvelussa havaituista laatu poikkeamista tai epäkohdista** (esim. asiakkaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

Henkilökunta perehdytetään omaavonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

### Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omaavonnan toimeenpanon ohjeista:

- Eloisalla on käytössä Intranet Ims-sovellus. Nämä ohjelmat sisältävät mm. Eloisan sisäiseen organisaatioon liittyviä palvelujen kuvauksia, asiakirjoja ja ohjeistuksia.
- Ohjeistuksia ovat mm: henkilöstökäsikirja, tietoturvallisuus ja tietosuojat, riskien hallinta, tila-, palo- ja henkilöturvallisuus, työturvallisuus, valmiussuunnitelma (valmisteilla), työhyvinvointi

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Vaaratapahtumat raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään.
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Kerralla-valikosta löytävällä sähköisellä lomakkeella, jonka palveluyksikön esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Seuraavilla sivuilla on määritelty, miten yksikön riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

## Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset vaaratilanneilmoitus-järjestelmään.**

Palveluyksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä.

Työikäisten palveluissa toimitaan Etelä-Savon hyvinvointialueen antamisen ohjeiden mukaisesti. Nämä ohjeet on kuvattu seuraavilla dioilla.

### Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Ennakoivaan työotteeseen kiinnitetään erityistä huomiota esimerkiksi asiakastapaamisten ja kotikäyntien osalta. Asiakasneuvottelujen osalta tunnistetaan ennakkoon riskihenkilöt ja tehdään etukäteen tarvittavat toimenpiteet. Riskihenkilöitä tavataan yhdessä toisen työntekijän kanssa, myös tapaamiseen varattava tila mietitään etukäteen.

Jokaisen vastuulla on pitää fyysinen toimintaympäristö kunnossa, jotta riskit ennaltaehkäistään mahdollisimman minimiin. Fyysinen ympäristö tulee olla puhdas, esteetön sekä hyvässä toimintakunnossa. Akuutissa vaarassa on suojattava henkilöstö ja asiakkaat, kunnes mahdollisen riskin aiheuttaja tai epäkohta on poistettu.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä työtä työikäisten palveluissa. Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelujen asiakkaisiin kohdistuvat riskit ja epäkohdat liittyvät riittävän henkilöstön turvaamiseen ja rekrytoinnin onnistumiseen. Riskinä on, että palveluja ei pystytä järjestämään määräajassa, jos kaikkia virkoja ei ole saatu täytettyä. Palveluihin varattu henkilöstöresurssi on paikoin niukka, joka aiheuttaa riskin palvelujen oikea-aikaisuudelle. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä.

### Lue lisää:

- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM](#)

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haattatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

*esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*

## Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake\*
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (=sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista.

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
- Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan asianhallintajärjestelmässä yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö)
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueetasolla
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.



- Täytettävä lomake Eloisan henkilöstölle löytyy Kerralla-valikosta ja yksityiselle palveluntuottajalle <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/omavalvontaohjelma-ja-suunnitelmat/>

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.
- Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
- Yksikön vastuuhenkilö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä.

## Seuranta



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

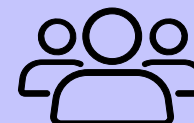
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



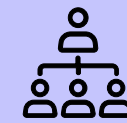
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän poikkeaman tapahtuessa
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

## Esihenkilö



- On veloitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanne-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanne-järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

## Johto



- On veloitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa

### Lue lisää:

- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN](#)

# Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esim. sähkökatkoihin varautuminen, SURO-ohjeistus jne.

Pelastus- ja turvallisuuspalvelujen ohjeistukset löytyvät kootusti:

<https://pelastustoimi.fi/etela-savo/lomakkeet-ja-ohjeet>

Eloisan poistumisturvallisuuskoulutus löytyy Intran videoseinältä:

Osa1: <https://dreambroker.com/channel//c1gitbhh/3xr83gfj>

Osa 2: <https://dreambroker.com/channel//c1gitbhh/ctgejglp>

## Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Sosiaalipalvelujen toimialalla laaditaan poikkeusolojen ja häiriötilanteiden varalta toimintakortit, joissa kuvataan toiminta normaalioloissa ja myös poikkeus- ja häiriötilanteessa.

Toimintakortit tullaan käymään läpi yhteisissä työpaikkakokouksissa niin, että kaikki kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelujen viranhaltijat ja työntekijät saavat tiedon siitä, miten toimitaan häiriö-/poikkeustilanteessa.

Lue lisää: [STM:n valmiusasiat](#) ja [Valmiuslaki 1552/2011](#)

# Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan asema ja oikeudet

*Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.*

## Me toimintayksikössä...

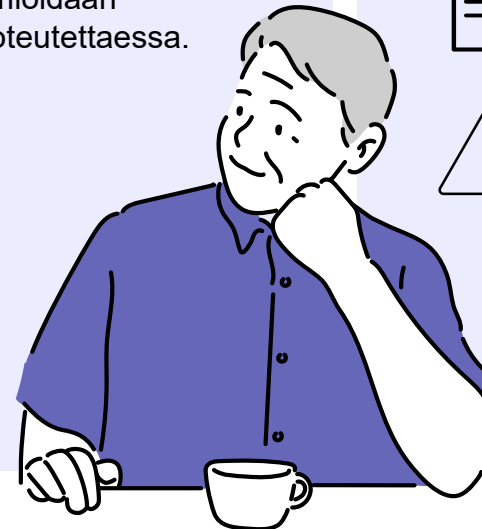
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



## Minulla asiakkaana on oikeus...

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- Minua kohdellaan kunnioittaen ihmisarvoani, vakaumustani ja yksityisyyttäni.
- Näkemykseni ja toiveeni huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa.



## Jos olen tyytymätön palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...

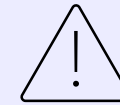


**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

*Saan lisätietoa ja neuvoja tarvittaessa henkilökunnalta, sosiaali- ja potilasasiavastaavalta tai kuluttajaoikeusneuvonnasta*

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# 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 itsemääräämis-oikeuttaan**. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelujen henkilöstö kunnioittaa ja hyväksyy asiakkaan sellaisena kuin asiakas on. Asiakkaalle annetaan tietoa hänelle kuuluvista palveluista niin, että hän ymmärtää oikeutensa sekä velvollisuutensa (tulkkaukset omalle kielelle tai asiakkaan ymmärtämälle kielelle). Asiakasta autetaan ja ohjataan palvelujen piiriin sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja sairaanhoitajan/terveydenhoitajan palvelujen avulla. Asiakasta kohdellaan asiallisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/4)

## Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. **Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.** Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkuuden alussa. Kiintiöpakolaisten osalta palvelutarpeet arvioidaan ennen maahan saapumista saatujen esitietojen perusteella. Palveluntarvetta arvioidaan kotoutumisen eri vaiheissa. Asiakkaiden taustatekijät (sota-alueen kokemukset, kidutukset, traumat, kulttuuriset tekijät ym.) on erityisesti huomioitava palvelukokonaisuuksien suunnittelussa. Kotoutuminen ja kotoutumisen edistäminen on palvelutarpeen arvioinnissa keskeistä. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa monialaisesti, jolloin mukana on palvelujen kannalta keskeisiä tahoja.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/4)

## Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. **Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutumista koskevaan suunnitelmaan**, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehdään palvelusuunnitelma, joka päivitetään asiakkaan tilanteen mukaan tai vähintään kerran vuodessa. Palvelutarpeen arvioinnista ja suunnitelmasta vastaa asiakkaan omatyöntekijä. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja suunnitelmasta keskustellaan tarvittaessa henkilöstön asiakastiimissä tai asiakastilanteissa.

Asiakas on aina mukana palvelutarpeen arvioinnissa ja suunnitelman päivityksessä ja hän voi kutsua mukaan omaisensa ja/tai läheisensä.

## Omatyöntekijä

Sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa. Jos omatyöntekijä ei ole sosiaalityöntekijä, hänellä tulee olla asiakkaan asian hoitamiseksi työparinaan sosiaalityöntekijä.

Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentissa säädetyn toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä. Sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä on oikeus tavata omatyöntekijää riittävän usein henkilökohtaisesti. Omatyöntekijän tapaamissuunnitelma tulee kirjata asiakassuunnitelmaan. Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelujen asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, mikäli asiakkaan tilanne sitä edellyttää.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (3/4)

## Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteet voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli asiakas on luku- ja kirjoitustaidoton, voi hän antaa palautetta suullisesti ja palaute kirjataan. Tulleet palautteet käsitellään tiimipalavereissa. Työyksikön esihenkilö toimii vastuuhenkilönä, joka käy läpi palautteet ja toimittaa ne tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi.

### Asiakas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita joko

- 1) suoraan työntekijälle tai palveluyksikön/-pisteen esihenkilölle, tai
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: [Lähetä palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)



## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle**. Esihenkilön tehtävänä on puuttua asiaan keskustelemalla työntekijöiden kanssa tilanteesta. Mikäli huomataan korjattavia asiavirheitä, ne oikaistaan omalla oikaisulla. Sosiaaliasiavastaava on käytettävissä, jos asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen asiasta.

Lain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §) mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

### Asiakas tai omainen/läheinen voivat tehdä ilmoituksen kahdella eri tavalla, joko

- 1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai palveluyksikön/-pisteen esihenkilölle, ja
- 2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: [Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esihenkilön tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus palveluyksikön/-pisteen vastuuhenkilölle.

**Muistutus** on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaan liittyvä ilmoitus. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen vastaus. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus [Eloisan nettisivuilla](#).

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi



Ota yhteyttä puhelimitse  
arkisin klo 9-14  
+358 44 351 2818



Ethän lähetä salassa pidettäviä  
tietoja tavallisella sähköpostilla!

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**  
[sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi)

### Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa



Ota yhteyttä puhelimitse  
arkisin klo 9-15  
+358 29 505 3050

# Palvelun sisällön omavalvonta

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Tausta

Maahanmuutto Suomeen on viime vuosina monipuolistunut ja lisääntynyt. On tärkeää, että maahanmuuttajaväestön tarpeet huomioidaan julkisia palveluja järjestettäessä ja maahanmuuttajille tarjotaan kotoutumista edistäviä toimenpiteitä sekä palveluja.

Kotoutuminen on jatkuva, kaksisuuntainen prosessi, jossa yhteiskunta muuttuu väestön monimuotoistuessa ja maahanmuuttaja hankkii yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja sekä taitoja. Se edellyttää sitoutumista sekä maahanmuuttajilta itseltään että vastaanottavalta yhteiskunnalta.

Virallisten toimenpiteiden lisäksi kotoutumista edistetään arkipäivän tilanteissa ja lähiyhteisöissä, kuten päiväkodeissa, kouluissa, harrastustoiminnassa ja työpaikoilla.

Hyvät etniset suhteet edistävät maahanmuuttajien kotoutumista ja yhteiskunnallista yhteenkuuluvuuden tunnetta. Jokaisen yhdenvertaisuus ja maahanmuuttajat yhteiskunnan jäseniksi toivottava asenneilmapiiri ovat kotoutumisen edellytyksiä.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#)

**<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/>**



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakastapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella fyysisesti toimistolla, sähköisten yhteydenottovälineiden avulla tai kotikäynneillä. Asiakkaille mahdollistetaan matalan asioinnin palvelu. Huolehditaan siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja hänet ohjataan tarvittaessa muiden palvelujen piiriin. Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että vastataan asiakkaan erityisiin ja akuutteihin tarpeisiin ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Tarvittaessa asiakas saa palvelun tulkattuna omalla äidinkielellään tai ymmärtämällään kielellä.

Viranhaltijapäätökset (mm. täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätökset) tehdään määräajassa. Perustoimeentulotuki haetaan Kelasta, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki hyvinvointialueelta. Palvelutarpeen arviointi tehdään sosiaalihuoltolain mukaisesti. Kiintiöpakolaisten osalta ensimmäinen arvio tehdään jo ennen maahan saapumista esitietojen perusteella.

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelujen sairaanhoitaja vastaanottaa asiakkaita ajanvarauksella sekä vastaa asiakkaiden terveydenhuoltoon liittyvistä kokonaisuuksista. Sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalityön palveluista ja työskentelee tiimissä ohjaajien/sosiaaliohjaajan työparina. Työntekijät toteuttavat tehtyjä asiakassuunnitelmia ja niitä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Lasten ja nuorten harrastustoimintaan vastataan kartoittamalla erilaisia mahdollisuuksia ja tiedotetaan niistä perheille. Asiakkaille jaetaan tietoa terveellisistä elämäntavoista (ravinto, liikunta, terveys, uni ym.)

Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen arvion perusteella saadaan tietoa asiakkaan hyvinvoinnista. Omatyöntekijä tapaa asiakasta säännöllisesti. Asiakasta ohjataan Eloisan omiin palveluihin sekä monikulttuurikeskus Mimosan (Mikkeli) ja Maahanmuuttajien ohjaus- ja palvelupiste Navigaattoriin (Savonlinna). Lisäksi asiakkaan tarpeen mukaisesti hänelle annetaan tietoa erilaisista hyvinvointiin liittyvistä palveluista.



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä.

Palveluyksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohteita.

Ajantasaiset hygieniaohteistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

Sairauspoissaoloista on Eloisassa laadittu ohjeet.

### Yksikön hygieniayhdyshenkilön/infektioylilääkärin nimi ja yhteystiedot:

Sakari Vuorinen, p. 044 351 2759, sakari.vuorinen@etelasavonha.fi

### Hygieniakäytännöt palveluyksiköissä:

Kaikissa palveluyksiköissä /- pisteissä toteutetaan säännölliset siivoukset joko Eloisan omana toimintana tai ostopalveluna. Mikkelin yksikön siivouksesta vastaa ISS ja Savonlinnassa Savonlinnan kaupungin toimitilapalvelut. Jokaisen viranhaltijan/työntekijän vastuulla on huolehtia omalta osaltaan siisteydestä ja hygieniasta.

Kotikäynneillä noudatetaan varovaisuutta ja huolehditaan hyvästä käsihygieniasta. Palvelupisteissä on myös peseytymismahdollisuudet tarpeen mukaan.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluyksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä kaikissa tilanteissa asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Näin estetään mikrobien tartunta asiakkaiden ja työntekijöiden välillä sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia.

THL on julkaissut sivuillaan ohjeita infektioiden torjuntaan, ohjeet löytyvät [www.thl.fi](http://www.thl.fi)



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

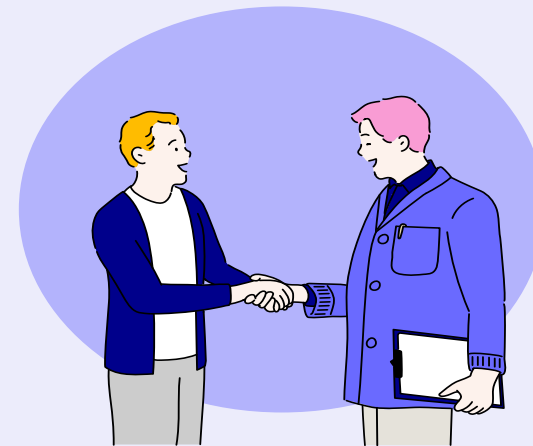
Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. **Monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen** (Sosiaalihuoltolaki 41 §).

Asiakkuuden alkaessa tehdään palvelutarpeen arviointi, jolloin kartoitetaan kokonaistilanne. Asiakkaan kotoutumisen edellytyksenä on poikkeuksetta monialainen yhteistyö eri toimijoiden kanssa. Asiakkaan kanssa ja asiakkaan luvalla otetaan yhteyttä tarvittaviin yhteistyötahoihin. Asiakkaan omatyöntekijä on pääasiallisesti mukana ensimmäisissä yhteisissä tapaamisissa. Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelujen työntekijä tilaa tarvittaessa tulkin. Asiakkuuden jatkuessa sovitaan eri toimijoiden kanssa yhteistyön muodoista asiakkaan antaman palautteen mukaan. Tavoitteet asiakastyölle luodaan yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan sekä kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palvelujen henkilöstön kanssa. Palveluntuottajalle annetaan riittävä tieto palvelun toteuttamiseksi asiakkaan tilanteesta ja aina asiakkaan luvalla.

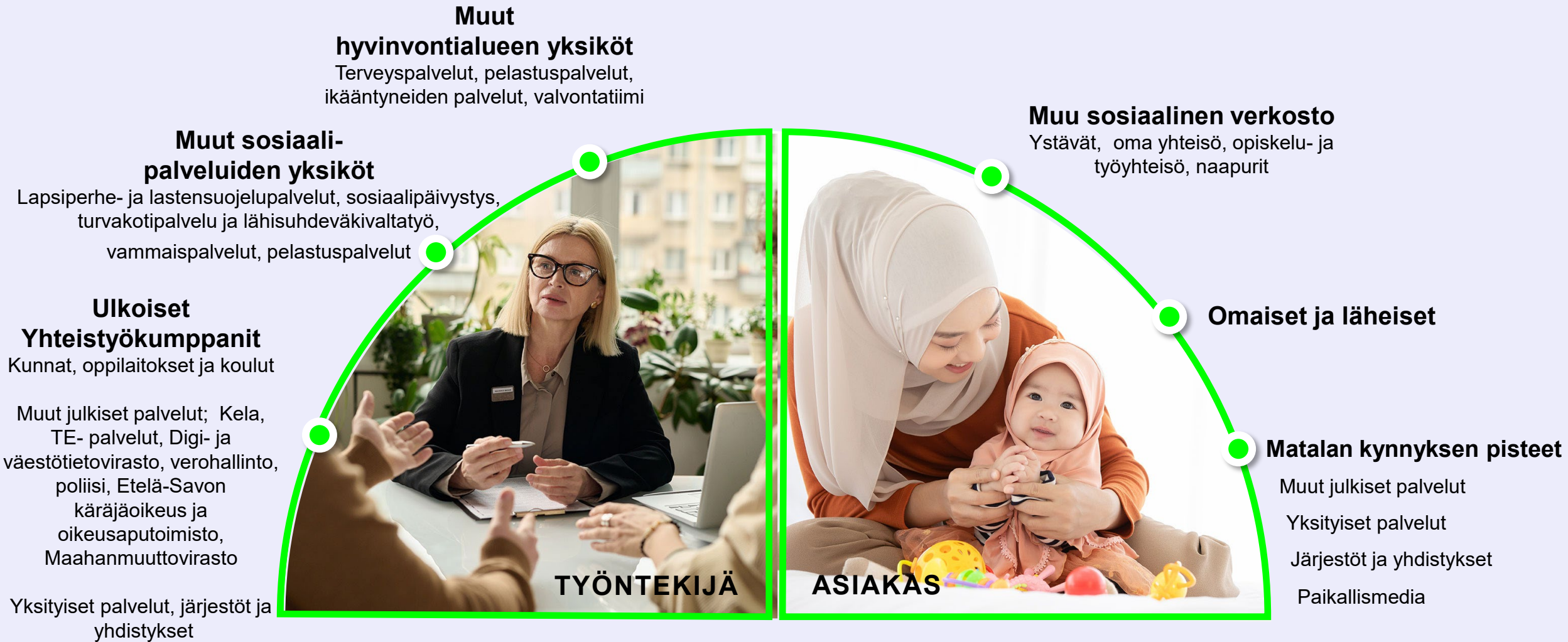
Palvelujen hankinnassa noudatetaan hankintalain mukaisia rajoja. Palvelujen hankkimiseksi yksityiseltä palveluntuottajalta tehdään sopimus (esim. kumppanuussopimus), jossa sovitaan palvelujen sisällöstä. Sopimusten

toteutumista seurataan vuosittaisilla seurantapalavereilla.

**Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä ovat myös asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto.**



# Monialaisen yhteistyön eri tahot



# Asiakasturvallisuus

## Asiakasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevat velvoitteet ohjaavat asiakasturvallisuuden omavalvontaa. Palo- ja pelastusturvallisuudesta, asumisterveyden turvallisuudesta ja muista turvallisuuden ulottuvuuksista vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

**Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.**

Eloisan sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelman yleinen osa luettavissa:

<https://etela-savonhva.oncloudos.com/cgi/>

[DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=2024204-5](https://etela-savonhva.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=2024204-5)

Pelastus- ja turvallisuuspalvelujen ohjeistukset löytyvät kootusti:

<https://pelastustoimi.fi/etela-savo/lomakkeet-ja-ohjeet>

Eloisan poistumisturvallisuuskoulutus löytyy Intran videoseinältä:

Osa 1: <https://dreambroker.com/channel//c1gitbhh/3xr83gfj>

Osa 2: <https://dreambroker.com/channel//c1gitbhh/ctgejglp>

### Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Viranhaltija tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan työikäisten hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (1/3)

## Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton sosiaalipalveluiden yksikön henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton sosiaalipalveluissa työskentelee esihenkilön lisäksi 8 ohjaajaa ja 1 sosiaaliohjaaja. Sosiaalityöntekijä toimii henkilöstön työparina tarvittaessa. Sairaanhoidajan/terveydenhoitajan työpanosta kohdennetaan kotoutumisen palvelujen asiakkaille terveystalujen kautta Mikkelissä, Savonlinnassa ja Pieksämäellä.

**Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:**

Sekä vakinaisten että määräaikaisten rekrytoinnit käynnistetään Kuntarekryn kautta. Henkilöstön riittävyyttä seurataan suhteessa asiakasmäärään sekä asiakkaiden yksilölliseen palvelutarpeeseen. Palveluesihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstön määrä on riittävä. Sijaisten tarve arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Lyhytaikaisia sijaisuuksia ei täytetä, pidempiaikaiset harkitaan erikseen ja otetaan huomioon tilanne koko Eloisan alueella. Henkilöstömäärää arvioidaan jatkuvasti myös yhdessä palvelualuepäällikön kanssa ja tarvittaessa asia viedään tiedoksi myös ylemmälle tasolle (johtotiimi). Laissa ei ole määritelty työkäisten sosiaalityöhön ja – ohjaukseen henkilöstömitoitusta.

**Palveluesihenkilön tehtävät:**

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton sosiaalipalveluiden esihenkilö toimii yksikön lähiesihenkilönä. Toimivalta on määritetty hyvinvointialueen hallintosäännössä sekä hyvinvointialuejohtajan vuosittain päättämässä sosiaalihuollon viranomaisten päätösvalta ja työnjako -asiakirjassa.

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (2/3)

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu [kuntarekry.fi](http://kuntarekry.fi) kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (TERHIKKI ja SUOSIKKI-rekisterit) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito varmistetaan Eloisassa opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

### Rekrytoinnin periaatteet:

Ohjaajilla/sosiaali-ohjaajilla kelpoisuusvaatimuksena on sosionomin ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi opistoasteinen tutkinto sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukainen laillistus. Sosiaalityöntekijällä kelpoisuusehtona on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 817/2015 (7 §) mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukainen laillistus.

Viranhaltijat sijaistavat toisiaan, vain pitkäaikaisiin poissaoloihin palkataan sijainen. Asiakasmäärää suhteessa työntekijämäärään arvioidaan jatkuvasti.

Sairaanhoitajan/terveydenhoitajan kelpoisuusvaatimuksena on sairaanhoitajan ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi opistoasteinen tutkinto sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus.

Sairaanhoitajan/terveydenhoitajan poissa ollessa yhteydenotot ohjautuvat sovitulle terveydenhuollon henkilölle.

### Lue

#### lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Palveluyksikön/-pisteen **henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Perehdytyksessä käytetään Etelä-Savon hyvinvointialueella käytössä olevaa Intro-perehdytysohjelmaa. Asiakastietojärjestelmän perehdytyksestä vastaavat järjestelmien pääkäyttäjät. Esihenkilö ja ohjelmien pääkäyttäjät perehdyttävät henkilöstöohjelmiin. Työntekijöiden perehdytyksestä vastaa esihenkilö ja opiskelijoiden perehdytyksestä siihen nimetty ohjaaja. Esihenkilö delegoi tiettyjen tehtävien perehdytyksen yksiköiden muille työntekijöille.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Vuosittain tehtävä koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Vuosittain käydyissä tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

### Henkilöstön perehdytys ja koulutus palveluyksiköissä:

Etelä-Savon hyvinvointialueella on käytössä sähköinen Eduhouse-koulutusalue, joka tarjoaa kattavasti sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksia työntekijöille. Työntekijöitä ohjataan käyttämään palvelua. Suoritetuista koulutuksista on mahdollista saada todistus järjestelmän kautta.

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton sosiaalipalveluissa koulutukset painottuvat lainsäädännön koulutuksiin huomioiden lainsäädäntömuutokset sekä kotoutumista edistäviin koulutuksiin. Erityiskoulutuksia ovat mm. lähisuhdeväkivaltatyön koulutukset.

Kaikkien työntekijöiden on suoritettava tietosuoja ja –turvakoulutus.

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Etelä-Savon hyvinvointialueella on aloitettu toimitilojen tiivistäminen. Tavoitteena on luopua vuokratiloista ja keskittää toiminta pääosin Eloisan omiin tiloihin. Lähtökohta on, että asiakkaat saavat edelleen tarvitsemansa palvelut lähipalveluina.

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palveluissa käytössä on osin omat työhuoneet, osin tilat ovat yhteiskäyttötiloja. Mikkelin yksikössä työntekijöillä on käytössä omat työhuoneet. Käytössä on lisäksi luokkatila. Sairaanhoidaja/terveydenhoitaja ottaa vastaan asiakkaita 1-3 päivänä viikossa ja hänellä on oma vastaanottohuone. Savonlinnan ja Pieksämäen alueella asiakkaat otetaan vastaan toimistoissa. Myös Hirvensalmella on työhuone asiakasvastaanottoa varten.

Asiakasvastaanotto tapahtuu aina turvallisissa tiloissa työntekijän ja asiakkaan kesken. Salassapitosäännökset ja työturvallisuus on huomioitu työtiloissa: turvaovi on useissa huoneissa, turvajärjestelyt (kuten hälytyspainikkeet, Secapp) ja huonekalujen sijoitteluun kiinnitetään huomiota. Äänieristys huoneiden välillä vaihtelee, mutta esim. radion ja TV:n aiheuttamalla taustaäänellä asiakkaiden tietosuoja saadaan turvattua. Digitalisuutta hyödynnetään asiakastyössä (esim. VideoVisit). Henkilöstöllä on asianmukaiset taukotilat.

Ulko- ja väliovista kuljetaan avainkortilla tai avaimilla, esihenkilö hakee työntekijöille oikeudet avainten käyttöön.

Etätyö on osin mahdollista.

Henkilöstön turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin. Työntekijöillä on käytössä erityisesti kotikäyntityötä varten Secapp-sovellus. Vartija voidaan kutsua paikalle tarpeen mukaan.

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin. Kaikille työntekijöistä on käytössä Secapp-sovellus. Työpuhelimissa on käytössä 112-sovellus.

Mikkelin yksikössä ulko-ovet ovat auki klo 8.00 – 14.00. Ulko-ovella on tallentava kamera. Kameran käytöstä vastaa vuokranantaja. Savonlinnassa ulko-ovet ovat lukossa. Ulko-ovella on kamera, jonka perusteella asiakkaat tulevat asioimaan sisätiloihin. Pieksämäen sosiaali- ja terveystalokeskuksella työskenneltäessä toimitaan kiinteistön kulunvalvonnan mukaisesti. Asiointi tapahtuu pääosin ajanvarauksella. Rakennuksessa on vartija paikalla 24/7.

Esihenkilöt ja eri toimipisteiden turvallisuusvastaavat vastaavat turvalaitteiden turvallisuudesta.



# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

**Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.** Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa vahvasti säädökset ja lait. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä [Eloisan verkkosivuilla](#).

**Asiakastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito.** Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Viranhaltija/työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana virkamääräystä/työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatitasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

## Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Vuonna 2018 asetettu yleinen tietosuoja-asetus ohjaa Elosan asiakas-, henkilö- ja potilastietojen käsittelyä.

Etelä-Savon hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön on laadittu tietoturva- ja tietosuojaohje. Sen tavoitteena on ehkäistä hyvinvointialueen toiminnan yhteydessä tapahtuvat tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat.

Jokaista hyvinvointialueen viranhaltijaa/työntekijää koskee huolellisuusvelvoite. Se tarkoittaa, että viranhaltija/työntekijän on huolehdittava, ettei omien, työantajan tai asiakkaan tietosuoja vaarannu eikä organisaation käytössä olevien järjestelmien ja rekistereiden tietoturva vaarannu viranhaltijan/työntekijän toiminnasta riippuvista syistä. Työpisteissä huomioidaan työaseman sijoittelu, näytönsuojakalvot ovat käytössä (erityisesti kannettavan tietokoneen käyttö muualla kuin työpisteessä). Julkisessa tilassa huomioidaan asiatiетоjen puhuminen ja käsittely.

Etätyössä noudatetaan samoja turvallisuusperiaatteita kuin työskenneltäessä organisaation varsinaisissa toimitiloissa.

## Lue lisää:

- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL](#)
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

# Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## Asiakastyön kirjaaminen

**Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, ja edellyttää ammatillista harkintaa** siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa, ja on **tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta** erityisesti tilanteita selvitetessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

Kirjaamisvelvoite (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 784/2021) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

**Huom!** Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyi vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä.

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Kotoutumisen edistämisen ja maahanmuuton palveluissa uudelle työntekijälle järjestetään asiakastyön kirjaamiseen liittyvä koulutus. Viranhaltija työskentelee kokeneen työntekijän kanssa tarvittavan ajan. Kirjaamisessa noudatetaan kirjaamisesta annettuja ohjeita.

Sovelluspääkäyttäjät perehdyttävät työntekijöitä asiakastietojärjestelmien käytössä. Esihenkilö ja muut työntekijät perehdyttävät muuhun kirjaamiseen. Viranhaltijalle/työntekijälle myönnetään asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia työtehtävien perusteella. Esihenkilö hakee käyttöoikeudet järjestelmiin. Jokaisella viranhaltijalla/työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset järjestelmiin. Kaikki skannerit ovat turvaskannereita

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

**Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline.** Omavalvonnassa varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. **Omavalvonta on palvelupisteessä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa**, joka tuottaa tietoa kehitystyön pohjaksi.

Palveluyksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Lisäksi palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seuraamalla erilaisia sovittuja tulosmittareita.

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. Lakiuudistusten seuraaminen

- Lainsäädännön muutoksia ja valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan ja muutokset huomioidaan palvelutuotannossa.

### 2. Asiakkailta saadun palautteen hyödyntäminen

- Asiakkailta ja muilta tahoilta saadut palautteet huomioidaan toiminnan suunnittelussa. Erityisesti huomioidaan asiakkaiden palautteet ottaen huomioon kielelliset haasteet.

### 3. Henkilöstön osallistaminen ja työhyvinvoinnista huolehtiminen

- Työyhteisön toimintalinjoista sovitaan yhdessä. Kaikki viranhaltijat/työntekijät osallistuvat säännöllisesti pidettäviin henkilökuntapalavereihin sekä asiakastimiin. Henkilöstön työhyvinvoinnista vastaa esihenkilö yhdessä työntekijöiden kanssa. Työyhteisön kehittämisspäivä pidetään vähintään kerran vuodessa. Tavoitekeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa. Työsuojelu ja työterveyshuolto ovat henkilöstön tukena ja käytettävissä tarpeen mukaan.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Palvelupiste seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa.

**Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu palvelupisteessä.**

**Omavalvontaohjelmassa toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk:n välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).**

## Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan yhteystiedot - Eloisa (etelasavonha.fi)
  - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan henkilöstölle ja yksikön vastuushenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä työikäisten palveluissa.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilöstä omavalvonnan periaatteisiin ja muistuttaa henkilöstöä velvollisuudesta ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista. Epäkohdat käsitellään henkilökunnan työkokouksissa ja pyritään löytämään ratkaisuja esille tulleisiin epäkohtiin.

Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkeli 31.12.2024

Allekirjoitus Pia Koivisto

# Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

| Tapaus   | Ilmoitus  | Henkilöstö | Asiakas tai lähipiiri | Linkki   |
|--|---|------------|-----------------------|--|
| <b>Toiminnan kehittäminen</b>                          | Palaute   |            | x                     | Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>  |
| <b>Asiakkaan avuntarve</b>                             | Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none"><li>Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)</li><li>Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)</li></ul> | x          | x                     | Sähköinen lomake verkkosivuilla: <a href="#">Ilmaise huolesi</a> sähköisen lomakkeen kautta  |
| <b>Vaaratilanne</b>                                    | Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta  |            | x                     | Eloisan internetsivuilla osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/</a> . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"   |
|  | vaaratilanne-ilmoitus   | x          |                       | vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille<br>Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"  |
| <b>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu</b>                 | Muistutus   |            | x                     | <a href="#">Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)</a>   |
|  | Valvontalain mukainen ilmoitus  | x          |                       | Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta<br>Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"  |
| <b>Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas</b> | Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon  | x          | x                     | <a href="#">Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä   Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)</a>  |
| <b>Koti on terveysriski</b>                            | Ilmoitus terveysvalvontaan  | x          | x                     | Savonlinna: <a href="https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/">https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/</a><br>Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/</a><br>Pieksämäki: <a href="https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/">https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/</a> |
| <b>Epäilty rikos</b>                                   | Rikosilmoitus   | x          | x                     | <a href="#">Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>   |

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

- [Tietosuojaseloste](#) - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- [Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat](#) – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- [Valvonnan yhteystiedot](#) - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

## Muut tahot:

- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#) – Sosiaali- ja terveysministeriö
- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille](#) - Valtioneuvosto
- [Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta](#) – Kuntarekry
- [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset](#) - Valvira
- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#) –Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#) – Tietosuojavaltuutetun toimisto