

**IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKAS- JA  
PALVELUOHJAUS**

# **Omavalvonta- suunnitelma**



Päivitetty 26.5.2025

# Lukijalle

Tämä on Eloisan ikääntyneiden palveluiden omavalvontasuunnitelma, jollaisia on laadittu yksi kullekin palvelulle ja toimintayksikölle Eloisan alueella. Dokumentti on tuotettu perinteisen tekstidokumentin sijaan näyttöruuduille sopivassa 16:9-muodossa, ja siihen on lisätty erilaisia kuvia ja kaavioita, jotta omavalvontasuunnitelma olisi mahdollisimman helposti luettavissa ja omaksuttavissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin toimesta, ja sen käsittely yhteisesti valkokankaalta olisi mahdollisimman helppoa. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



# Sisällysluettelo

## Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



*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.....

# Toimintayksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus – Mikkeli, Savonlinna, Pieksämäki

**Nimi:** Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus

**Sijaintikunta yhteystietoineen:**

Mikkeli, Savonlinna, Pieksämäki

**Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?:**

Mikkeli, Mäntyharju, Hirvensalmi, Kangasniemi, Juva, Puumala  
Savonlinna, Enonkoski, Rantasalmi, Sulkava  
Pieksämäki

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:**

Mikkeli, Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkeli  
Savonlinna, Keskussairaalantie 6 F -rakennus, 57120 Savonlinna  
Pieksämäki, Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

**Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:**

Asiakas- ja palveluohjausta ikääntyneille ja heidän läheisille /omaisille.

## Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö Palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita

# Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön asiakas- ja palveluohjauspäällikön, palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

### Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Omavalvontasuunnitelman laadinta on käynnistetty Ikääntyneiden asiakas - ja palveluohjauksen henkilöstön kehittämispäivässä 16.5.2023, päivän aikana henkilökunta osallistui ja teki ryhmitöitä, joiden tuloksia on käytetty tämän suunnitelman pohjana.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Elisa Lajunen, palveluesihenkilö

Eveliina Rautio, palveluesihenkilö



Elisa 040 359 7008  
Eveliina 040 528 8943



[elisa.lajunen@etelasavonha.fi](mailto:elisa.lajunen@etelasavonha.fi)  
[eveliina.rautio@etelasavonha.fi](mailto:eveliina.rautio@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

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

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen 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

Ikääntyneiden sosiaalihuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli sosiaalihuoltolakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspäalvelulakiin. **Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.**

*Ikääntyneiden asiakas - ja palveluohjauksen toiminta-ajatus on tuottaa ikääntyneille ja heidän läheisilleen neuvontaa, ohjausta ja tietoa palveluista, joilla voidaan ensisijaisesti tukea ikääntyneiden kuntalaisten kotona asumista terveyden edistämisen eri keinoin. Laaja-alainen palvelutarpeen arvio toteutetaan kotikäyntinä, puhelimitse tai sähköisenä yhteydenotona. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta ohjataan ja järjestään asiakkaan palveluja mahdollisimman vaikuttavasti, sujuvasti ja kustannustehokkaasti. Meillä on työn keskiössä asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys, tasapuolisuus, palvelujen oikea-aikaisuus ja moniammatillisuus.*

*Toimintaa ohjaa sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista vanhuspäalvelulaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista.*

*Asiakas- ja palveluohjaus tukee ikääntyneiden halua asua kotona pidempään ja valita itse käyttämänsä palvelut. Eloisan ikäohjelma: [ikäohjelmassa 2030](#)*

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

*Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen työssä näkyvät Etelä-Savon hyvinvointialueen arvot:*

**Turvallisuus** on meillä asiakkaan ja hänen läheisensä rinnalla kulkemista, asiakaslähtöistä työskentelyä ja oikea-aikaisia palveluja, joka tuo ikääntyneelle asiakkaalle ja hänen läheiselleen luottamuksen tunteen. Meihin pitää voida luottaa ja meitä koskee salassapito velvollisuus. Jokainen meistä on vastuussa toiminnasta ja edustaa Etelä-Savon hyvinvointialuetta.

**Yhdenvertaisuutta** on huomioida asiakkaiden yksilölliset tarpeet, kaikilla on oikeus yksilöllisiin palveluihin. Yhdenvertainen asiakkaiden kohtelu on tasapuolista ja oikeudenmukaista asuinpaikasta riippumatta, meillä on yhdenvertaiset palvelujen myöntämisen perusteet.

**Asiakaslähtöisyys** on meidän perustehtävä, tuodaan esille asiakkaan ja omaisen näkökulma. Annetaan aikaa asiakkaalle ja huomioidaan yhden yhteydenoton - toimintamalli, ollaan asiakkaan tavoitettavissa.

**Rohkeus** on tehdä asiakkaan tilanteen kannalta oikeita päätöksiä, myös kielteisiä. Rohkeutta on kohdata asiakas ja omainen ammatillisella tasolla. Rohkeutta on ottaa puheeksi, ottaa palautteita. Rohkeus on rohkaista asiakasta miettimään omia voima-varoja. Rohkeutta on ehdottaa/kokeilla asiakkaalle erilaisia palveluja. Rohkeus on myös uudistua ja kehittyä työntekijänä.

**Vaikuttavuus** asiakkaalle on ennaltaehkäiseviä ja oikea-aikaisia palveluja sekä työn-tekijöiden tietämystä eri palveluista. Vaikuttavuutta on arvostaa kollegan tekemää työtä. Se on myös tiedottamista ja näkyvyyttä. Vaikuttavuus on tiedolla johtamista, toiminnan seuraamista ja suunnittelua yhdessä.

Toimintaperiaatteena on, että asiakkaat saavat tasalaatuisen palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksenteko on yhdenmukaista. Toimimme lain edellytyksiin. Ohjaavat lait kts dia 16.

# 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 (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä toimintayksikön 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 järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omaavonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

**Johtajaylilääkäri** toimii terveydenhuollon toimintayksikön vastaavana lääkäriä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatiossa 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 valvontatiimi 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 toimintaperiaatteita ohjaavat arvot

## VAIKUTTAVUUS

- Ennaltaehkäisevät ja oikea-aikaiset palvelut
- Tiedolla johtaminen, toiminnan seuraamista ja suunnittelua yhdessä
- Arvostetaan kollegan tekemää työtä
- Tiedottaminen ja näkyvyys

## TURVALLISUUS

- Rinnalla kulkeminen
- Asiakslähtöisyys
- Oikea-aikaisuus
- Luottamuksen tunne
- Kaikilla vastuu toiminnasta



## ROHKEUS

- Rohkaista asiakasta miettimään omia voima-varoja
- Ehdottaa/kokeilla asiakkaalle erilaisia palveluja
- Asiakkaan tilanteen kannalta oikeat päätökset, myös kielteiset
- Kohdataan asiakas ja omainen ammatillisella tasolla
- Otetaan asioita puheeksi (vaikeatkin)
- Otetaan palautetta vastaan - kehittämistoimenpiteet
- Uudistua ja kehittyä työntekijänä

## YHDENVERTAISUUS

- Yksilölliset tarpeet, yksilölliset palvelut
- Yhdenvertaiset palvelujen myöntämisen perusteet
- Tasapuolisuus
- Oikeudenmukaisuus asuinpaikasta riippumatta

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Huomioidaan asiakkaan ja omaisen näkökulma
- Asiakkaalla aikaa pohtia palvelun tarvetta
- Yhden yhteydenoton – toimintamalli
- Ollaan asiakkaan tavoitettavissa

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toimintaperiaatteet

*Hyvä kollegiaalisuus on ikääntyneiden palveluohjauksen henkilöstön kesken kollegan arvostamista, kunnioitusta, inhimillisyyttä, tasa-arvoa ja huumoria.*

***Ikääntyneiden asiakas - ja palveluohjauksen** toimintaperiaatteena on ottaa asiakkaan asia yhden yhteydenoton - periaatteella hoidettavaksi etulinjassa (ja viranomaislinjassa). Etulinja ohjaa tarvittaessa asiakkaan asian palveluohjaajalle, joka tekee palvelutarpeen arvioinnin ml RAI –arvioinnin. Tämän pohjalta palveluohjaaja suunnittelee asiakkaan palvelut, tekee päätökset ja järjestää tarkoituksen mukaiset palvelut sekä huomioi päätöksiä tehdessä Etelä-Savon hyvinvointialueen yhdenmukaiset palvelujen myöntämisen perusteet. Palveluohjaaja järjestää palvelut asiakkaalle mahdollisimman oikea -aikaisesti.*

***SAS – toiminta** on moniammatillista työskentelyä, joka sisältää jaksohoidon sekä lyhyt- ja pitkäaikaisen asumisen hakemuksesta sijoittamiseen. SAS-toiminnassa olennaista ovat säännölliset SAS-työryhmien kokoontumiset, joissa käsitellään asiakkaiden hakemuksia asumispalveluihin. SAS-toimintaan kuuluu myös asumispalveluihin liittyvää valvontaa ja ohjausta. SAS-toiminnassa yhteistyötahoja ovat asiakkaat, asiakkaiden omaiset/läheiset, hyvinvointialueen työntekijät, yksityisten palveluntuottajien työntekijät sekä mahdolliset muut yksityiset ja julkiset tahot asumispalveluihin liittyen.*

*SAS-toiminnan tavoitteena on asiakkaan asumispalvelun järjestäminen asiakkaan palvelutarvetta vastaavasta asumisyksiköstä silloin kun asumispalvelujen myöntämisen edellytykset täyttyvät. Asiakkaiden asumispalveluihin sijoittamisessa huomioidaan koko hyvinvointialueen palvelutarjonta sekä asiakkaan sosiaaliset suhteet, lähiympäristö ja toiveet mahdollisuuksien mukaan.*

***Asiakasmaksutiimi** toimii keskitetysti osana ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjausta. Asiakasmaksutiimin toimintaperiaatteena on, että ikääntyneiden palveluissa asiakkaiden ohjaus asiakasmaksuja koskevilla asioilla on yhdenmukaista ja kaikkiin palveluihin asiakasmaksupäätökset tehdään asiakasmaksutiimissä yhdenmukaisesti lakeja ja ohjeita noudattaen.*

*Lue lisää: [Ikääntyneiden palvelut –palveluopas](#)*

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toimintaperiaatteet

### Ohjaavat lait:

LAKI JA ASETUS	LINKKI
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)	<a href="http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301">http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301</a>
Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki (1326/2010)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326</a>
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (vanhuspalvelulaki) (980/2012)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980</a>
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817">https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817</a>
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559</a>
Laki omaishoidon tuesta (937/2005)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937</a>
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812</a>
Mielenterveyslaki (1116/1990)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116</a>
Laki vammaisetuksista (570/2007)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070570">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070570</a>
Asiakasmaksulaki 1201/2020	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201201">https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201201</a>
Hallintolaki (434/2003)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254">https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254</a>
Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621</a>
Perhehoitolaki 263/2015	<a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150263">https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150263</a>

### Palvelujen seuranta

Lain mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava seitsemän (7) arkipäivässä 75 vuotta täyttäneiden ja ylintä hoitotukea saavien osalta, mutta itse palvelutarpeen arviointi tehdään viivyttyä päätösten teko viipymättä (määräajassa). Palvelut tulee aloittaa oikea-aikaisesti, viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua hakemisesta.

[Linkki: Palveluihin pääsy Eloisan www-sivuilla](#)

# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omaavalonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavolonnan suunnitelman ja omaavolonnan toimeenpanon lähtökohta.**

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

**Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästi**

henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyviä ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). 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.

**Ikääntyneiden palveluissa 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 -

läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja

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

## Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

**Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelualuepäällikölle. Esihenkilön ja palvelualuepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

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 kaltoinkohtelua 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). Vaaratilannejärjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, johon vaaratilanteet raportoidaan (esim. HaiPro)

- **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, työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään HaiPro-riskienarviointilomakkeelle 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 haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii HaiPro-järjestelmä. 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.

*Riskien minimoimiseksi ikääntyneiden palveluohjauksessa panostetaan uusien työntekijöiden kohdalla hyvään perehdytykseen. Jokainen uusi työntekijä saa räätälöidyn perehdytysohjelman. Hyvän perehdytyksen tavoitteena on tukea uuden työntekijän työhön kiinni pääsemistä.*

*Ikääntyneiden asiakasohjaajat tekevät yksin kotikäyntejä asiakkaiden kotiin. Riittävä ennakoivallisuus ja asiakkaan taustaan perehtyminen ovat tärkeä osa turvallista kotikäyntiä. Ammatilliset, niin halutessaan, voivat lähteä aina kotikäynnille myös kollegan ja/tai koordinaattorin kanssa, jos asiakkaan kokonaistilanteen kannalta se on parempi vaihtoehto ja ammattilaisen työturvallisuus huomioiden voi olla toisinaan myös välttämätöntä.*

*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. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omaavonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omaavonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.*

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

- Perehdytysohjelma (Intro)
- IMS-ohjeet: tietoturva, kotikäyntiohjeet
- HaiPro-järjestelmä
- Avekki-koulutukset
- Palo- ja pelastustoimintaohje, turvallisuuskävelyt

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden raportointi ja käsittely

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden 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 haattatapahtuma, asiakasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista haattatapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä HaiPro-ilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne HaiPro-järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi HaiPro-tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti kolmen 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 sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään henkilöstön intran kautta tulostettavalla ja täytettävällä lomakkeella, jonka toimintayksikön vastuuhenkilö 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 vaaratilannejärjestelmään.**

Yksikön 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.

*Korjaavat toimenpiteet ja muutettavat työkäytännöt kirjataan haittatapahtumailmoitukseen ja yhdessä käsiteltäessä palaverimuistioon. Tarvittaessa niistä tiedotetaan vielä kirjallisesti henkilöstölle sekä laaditaan yksilökohtaisia ohjeita. Yhteistyökumppaneille asiasta tiedotetaan heidän kanssaan yhteisesti sovitun menetelmän mukaisesti. Tarvittaessa yhteistyökumppaneita kutsutaan myös yksikön omiin palavereihin.*

*Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.*

*Riskitilanteiden ennaltaehkäisemiseksi henkilökunnalle järjestetään turvallisuuteen liittyvää täydennyskoulutusta säännöllisesti mm. palo- ja pelastustoiminnasta ja Avekki-koulutuksia joihin henkilökunta ilmoittautuu itse. Palveluohjaaja on perehdytetty turvallisen kotikäynnin suorittamiseen Eloisan ohjeiden mukaisesti.*

### Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Esimies ja henkilöstö tekevät jatkuvaa laaduntarkkailua. Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Laatupoikkeaman havaitsemisen jälkeen sovitaan korjaavat toimenpiteet ja käydään asiakaslähtöisesti keskustelua eri ammattiryhmien edustajien kanssa ratkaisun löytämiseksi.

Tarvittaessa konsultoidaan turvallisuuspäällikköä, farmasiaa tai muita tahoja, jotta saadaan mahdollisimman laajan ja asiantuntevan keskustelun myötä muodostettua hyvä ratkaisu asiassa.

Palveluohjauksessa asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit:

- Uhkaava tilanne kotikäynnillä, ohje:  
[https://eloisa.ims.fi/spring/document/4678/approved/with\\_frames](https://eloisa.ims.fi/spring/document/4678/approved/with_frames)
- Tietoturvakoulutukset (Granite)

### Lue lisää:

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/2)

## Haattatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan epäasiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaminen tai loukkaaminen sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

## Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä lomake\*
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan Sosiaali- ja integraatiojohtajalle

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi
- Sosiaali- ja integraatiojohtaja käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Toteutetaan korjaavat toimenpiteet yksikössä

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä jokaisen organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Sosiaali- ja integraatiojohtaja huolehtii lomakkeen arkistoinnista
- Kopio lomakkeesta lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön esimiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon
- Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla

## Seuranta

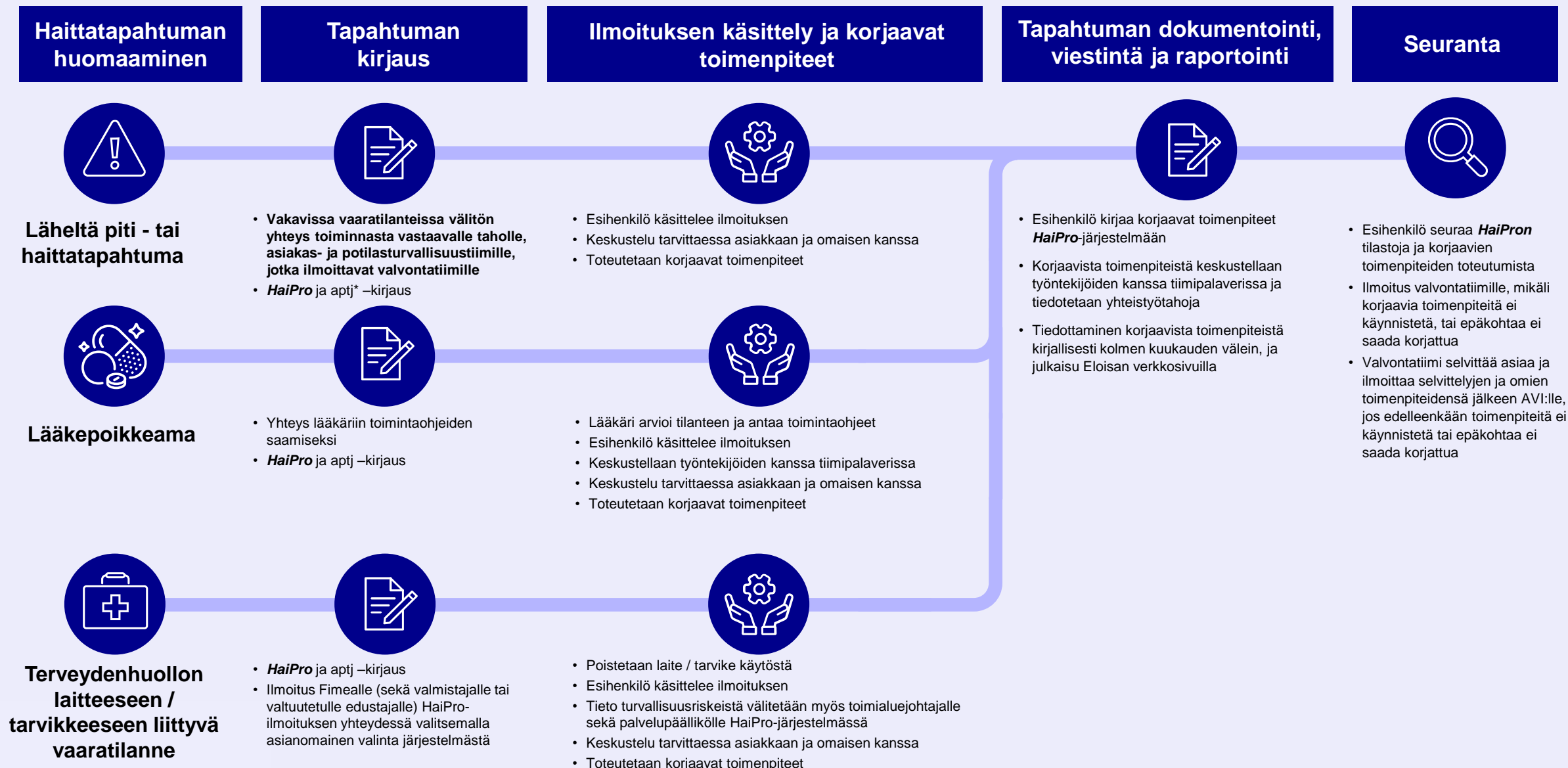


- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen AVI:lle, jos edelleenkin toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan valvontatiimissä kaksi kertaa vuodessa, jolloin käsittelyssä on mukana sosiaali- ja potilasasiavastaava.



\* Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta *sosiaalihuollon ammattilaisten lomakkeet* -> *sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/2)



## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

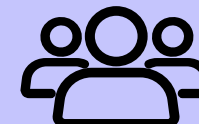
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



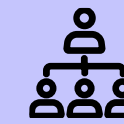
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä HaiPro-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä intran lomakkeen (*sosiaalihuollon ammattilaisten lomakkeet -> sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- 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 HaiPro-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet HaiPro-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 asiakasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa

**Lue lisää:**

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

# 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.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

***Palvelutarpeen arviointia** tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalta kysytään omaa mielipidettä palvelun tarpeesta, näkemys palvelusta ja kirjataan se arviointiin ja huomioidaan eriävät mielipiteet.*

*Asiakkaan tahtoessa, pyydetään asiakkaan läheiset palvelutarpeen arviointikäynnille mukaan tai mahdollistetaan etänä osallistuminen. Palvelutarpeen arviointikäynnillä asiakkaan ja läheisen kanssa yritetään yhdessä löytää asiakkaalle sopivat vaihtoehdot kotona asumisen tueksi. Palveluohjaaja etsii asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa ratkaisuja palvelutarpeeseen niin yksityisten, kolmannen sektorin kuin Eloisan omasta palvelutarjonnasta tai palvelusetelillä tuotetusta palvelusta. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella palveluohjaaja laatii asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman, joka lähetetään asiakkaalle ja/tai läheiselle. Eloisan ikääntyneiden palveluista tehdään muutoksenhakukelpoiset päätökset.*

*Palveluohjaaja kirjaa asiakkaan palveluista tarkasti suunnitelmaa asiakastietojärjestelmään. Palveluohjaaja tilaa tuotannolta palvelutarpeen arvioinnissa ja*

*palveluiden myöntämisen perusteiden täytyessä asiakkaan tarpeen mukaiset palvelut ja varmistaa, että tilatut palvelut ja sisältö on ymmärretty.*

***Asiakassuunnitelmasta** säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä (ks. seuraavat sivut).*

*Asiakkaalla on myös lain mukaan oikeus tehdä oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemästä palvelupäätöksestä. Oikaisuvaatimuksessa tulee selkeästi mainita, mitä palvelupäätöstä oikaisuvaatimus koskee.*

*Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).*

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/5)

## 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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta.

**Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky ja arvioidaan asiakkaan palvelutarve.** Palvelupyynnön tultua, asiakkaaseen otetaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Mikäli kartoituskäynnin perusteella asiakkaan palvelutarve täyttää palvelun myöntämisperusteet, aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen asiakassuunnitelma. Apuna palvelutarpeen

arvioinnissa mittareina käytetään mm. RAI-, MMSE- ja GDS –arviointeja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä, muistia ja mielialaa. Vanhuspalvelulain mukaisesti RAI-arviointivälineistöä käytetään iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa aina, mikäli henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/5)

## Asiakas- ja toteuttamissuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. **Hoidon ja 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.

**Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma eli hoito- ja palvelusuunnitelma** on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

*Ikääntyneiden palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä toimii tarvittaessa asiakkaan oma- tai vastuutyöntekijänä, mikäli asiakas tarvitsee erityistä tukea ja apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa. Oma- tai vastuutyöntekijäksi nimetään asiakkaan tilanteen mukaan parhaiten soveltuva ammattilainen, joka parhaiten tuntee asiakkaan. Oma-/vastuutyöntekijä seuraa asiakkaan tilannetta aktiivisesti ja kulkee asiakkaan rinnalla palveluverkostossa. Omatyöntekijä nimetään kaikille asiakkaille, joille*

*tehdään palvelutarpeen arviointi ja myönnetään tai jatketaan kunnallisena palveluna (oma tuotanto, palveluseteli) kotihoitoa, palveluasumista, tehostettua palveluasumista tai perhehoitoa tai kyseessä on omaishoidon tuen asiakas. Asiakkaan ensimmäisellä palvelutarpeen arvioinnilla tapaava asiakasohjaaja on asiakkaan omatyöntekijä.*

*Mikäli asiakkaasta tulee omaishoidon tai perhehoidon asiakas, omatyöntekijä on omaishoidon tuen tiimin asiakasohjaaja. Palveluja tarvitsevilla puolisoilla tulisi olla sama omatyöntekijä.*

## Omatyöntekijä

Asiakkaalla tulee sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan olla omatyöntekijä. **Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä hänen tullessaan palveluiden piiriin.** Omatyöntekijä eli palveluohjaaja huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Omatyöntekijän tehtäviin kuuluu (1) asiakkaan asiakassuunnitelman toteutumisen valvonta ja (2) erilaisista palvelun toteutusvaihtoehdoista kertominen asiakkaalle. Suunnitelman toteutumista seurataan myös potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten kautta.

### Asiakassuunnitelman tunteminen:

Asiakas- tai potilastietojärjestelmässä laadittu suunnitelma on kaikkien asiakkaan kanssa työskentelevien työntekijöiden luettavissa.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

**Asiakkaan osallisuus (3/5)****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.

*Asiakkaiden antamiin kirjallisiin palautteisiin ja suullisiin yhteydenottoihin vastaa yksikön päällikkö. Hän kuulee ja kuuntelee asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheisen palautteen. Selvittää palautteen pohjalta tilanteen asianosaisen henkilöstön kanssa. Palautteen saannissa tässä yksikössä on tärkeää kuulla tapahtuneeseen johtanut tapahtumaketju ja arvioida yhdessä henkilöstön kanssa mitä mahdollisesti kehitettävää toiminnassa on, jotta asia ei toistu jatkossa.*

*Ikääntyneiden asiakasohjauksen toiminnassa on tärkeää kuulla myös organisaation sisäisiä ja ulkoisia yhteistyökumppaneita. Saada heiltä palautetta ja kehittää toimintaa yhteistyössä heidän kanssaan.*

**Asiakas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita kolmella eri tavalla, joko**

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

**Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen**

*Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.*

*Asiakkaalla on oikeus saada yksilöllistä ja tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Epäasiallista kohtelua voi olla esimerkiksi asiakkaan tiedon välitykseen liittyvä epäasiallinen tai loukkaava puhuttelu.*

*Ikääntyneiden asiakasohjauksessa kiinnitetään huomiota epäasialliseen käytökseen. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua, on jokaisella työntekijällä velvollisuus ottaa asia puheeksi ja puuttua tilanteeseen. Epäasiallisesta kohtelusta tulee tehdä HaiPro ilmoitus ja saattaa asia tiedoksi palvelupäällikölle.*

ASIAKKAAN PALVELUUN TAI KOHTELUUN LIITTYVÄ MUISTUTUS

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §](#)

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/lomakkeet-ja-hakemukset/>

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/5)

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.**

*Mikäli asiakas on tyytymätön palveluun tai kohteluun kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. Jos asia ei selviä näin, asiakkaalla on myös oikeus tehdä kirjallinen muistutus.*

*Palaute ja vuorovaikutus palveluja käyttävien asiakkaiden ja heidän läheisten sekä yhteistyökumppaneiden kanssa on keskeinen osa ikääntyneiden asiakasohjauksen toimintaa, jota tulee jatkuvasti huomioida ja jonka pohjalta on hyvä arvioida asiakkaille toteutettavaa palvelutoimintaa. Kaikki ikääntyneiden asiakasohjauksen toimintaan liittyvät muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset selvitetään huolellisesti ja kuullaan tapahtuneeseen liittyvien ammattilaisten näkemykset tilanteista. Niihin vastataan 1 kk:n kuluessa eri asianosaisille. Edellä esitetyn pohjalta esille nousevat kehittämissuositukset arvioidaan ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Mikäli asiakas on tyytymätön muistutukseen annettuun vastaukseen, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle. Kantelu tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai kantelulomakkeella.*

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

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



## Asiakkaan asema ja oikeudet

**Asiakkaan osallisuus (5/5)****Asiakkaan oikeusturva, muistutuksen teko**

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

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveystalouden toimintaan liittyvä ilmoitus

**Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. Mikäli asia ei selvi näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.**

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutusten käsittelystä vastaa palvelualuepäälliköt (menevät tiedoksi johtavalle sosiaalihuollon viranhaltijalle). Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen vastaus.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

**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

*Etelä-Savon hyvinvointialueen asiakas- ja palveluohjaus on ikääntyneille ja heidän läheisilleen tarkoitettu maksuton palvelu. Tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumista ja etsiä arjen sujumisen ratkaisuja yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Asiakasohjaaja tekee asiakkaan kanssa yhdessä yksilöllisen asiakassuunnitelman, jossa määritellään asiakkaan elämäntilanteeseen parhaiten sopivat palvelut. Tavoitteena on löytää oikeanlaista apua oikeaan aikaan. Asiakasohjaukseen on koottu myös alueen järjestöjen, seurakuntien ja yksityisten palveluntuottajien neuvonta ja ohjaus.*

*Myönnettyjä palveluja voidaan myöntää määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Palveluita voidaan lisätä, vähentää tai palvelut voidaan lopettaa kokonaan asiakkaan toimintakyvyn ja/ tai palvelutarpeen muuttuessa. Kaikista asiakkaalle myönnetyistä sosiaalihuollon palveluista tehdään kirjallinen, valituskelppoinen päätös.*

**Palvelutarpeisiin vastaamista ohjaavat yleiset periaatteet 13 §:** Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palvelutarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. Edellä 12 §:n 3 momentissa tarkoitettua ohjausta on tarpeen mukaan sisällytettävä kaikkiin iäkkäille henkilöille järjestettäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

**Pitkäaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamista ohjaavat periaatteet 14 §:**

*Hyvinvointialueen on toteutettava iäkkään henkilön arvokasta elämää tukeva pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen kotiinsa annettavilla ja muilla sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluilla. Palvelut on sovitettava sisällöltään ja määrältään vastaamaan iäkkään henkilön kulloisiakin palvelutarpeita. Hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa pitkäaikaisena laitoshoitona vain tässä laissa säädetyillä perusteilla. (30.12.2014/1351)*

*Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Iäkkäille avio- ja avopuolisoille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.*

*Hyvinvointialueen on turvattava iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoitojärjestelyn pysyvyys, jollei järjestelyä ole aiheellista muuttaa iäkkään henkilön toivomuksen tai hänen palvelutarpeidensa muutoksen johdosta taikka muusta erityisen painavasta ja perustellusta syystä.*

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



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

*Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.*

*Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä huomioidaan aina asiakkaan tuen tarve laaja-alaisesti. Ohjataan asiakasta sekä suunnitellaan yksilöllisesti hänelle arjen tueksi sopivia tuen muotoja tai palveluja. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan aina asiakkaan omat voimavarat sekä läheisten antama tuki. RAI-toimintakyvyn arviointimittari tehdään jokaiselle asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Mikäli asiakkaan arjessa havaitaan riskitekijöitä, etsitään yhdessä keinoja näiden poistamiseksi tai vaikutusten vähentämiseksi.*

*Palveluohjaaja osaa ohjata asiakkaita tarvittaessa vertaistuen piiriin.*

*Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:*

*Huomioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaan kanssa hänen mahdollisuudet fyysisen ja sosiaalisen aktiivisuuden lisäämiseksi ja harjoittamiseksi. Palveluohjaaja osaa ohjata asiakkaita osallisuutta lisääviin toimintoihin kuten 3. sektorin tarjoamiin ryhmiin, vapaaehtoisten toiminnan piiriin tai kuntouttavaan päivätoimintaan. Samalla mahdollistetaan asiakkaan kokonaisvaltainen (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen) kuntoutuminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen.*

*Palveluohjaaja ohjaa ja tarvittaessa avustaa erilaisten etuisuuksien (Kelan tuet ja kuntoutus) hakemisessa.*

*Hyvinvointia ja kuntoutumista tuetaan kotiin annettavilla tukipalveluilla, kuten turvapalvelut, ateriapalvelut (Menu-mat-ateria-automaatti, ateriapalveluseteli, lounas kotiin –ateriapalvelu), kauppa- ja asiointipalvelu, siivouspalvelu ja liikkumista tukevat palvelut. Lisäksi etäpalveluiden hyödyntäminen, kuten etäyhteydellä toteutettu hoitajan käynti, digitaalinen lääkehoidon toteutus sekä kotona asumista tukeva sensoriteknologia, kuntouttava päivätoiminta gerontologinen sosiaalityö, omaishoito ja kiertävä perhehoito sekä vapaaehtoistoiminta ja järjestöyhteistyö*

*Mikäli palveluohjaaja havaitsee asiakkaalla pidempi aikaista tuen tarvetta, seuranta tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa sovituin väliajoin tapahtuvilla palvelutarpeen arviointikäynneillä tai palveluohjaaja voi olla yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse. RAI-toimintakyvyn arviointia päivitetään tarvittaessa arviointikäynnin yhteydessä.*

*Asiakkaan omatyöntekijä ottaa vastuun siitä, että asiakkaan tilanteen arviointi toteutuu ja tarvittaessa asiakassuunnitelmaa täsmennetään.*

Asiakkaalla on omien voimavarojensa puitteissa mahdollisuus osallistua läheistensä avustamana yksityisten tahojen tarjoamaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan.



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

*Toimintayksikössä pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta:*

**FYYSINEN**

**PSYKKINEN**

**KOGNITIIVINEN**

**SOSIAALINEN**

**OSALLISUUS**

**Asiakasohjauksesta ohjataan:**

- Matalan kynnyksen ohjaus vertaistuen piiriin ja eri järjestöjen toimintaan
- Erilaisten toimintakykyä edistäviin palveluihin, kuten liikunta- ja kuntoutuspalveluihin, harrastustoimintaan ja apuvälinepalveluihin
- Ikäneuvolan hoitajan ja fysioterapeutin ennaltaehkäiseviin palveluihin: arvio toimintakyvystä ja sitä uhkaavista riskeistä sekä ohjaus ja neuvonta itsehoitoon ja terveystoimintaan sekä aktiiviseen arkeen
- Senioreiden elintapaohjaukseen
- Ennaltaehkäiseviin terveystapaamisiin: omais- ja perhehoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastusten tarkoituksena on tukea asiakkaiden hyvinvointia, edistää terveyttä ja terveellisiä elintapoja sekä ennaltaehkäistä sairauksia ja tapaturmia.
- Hyvinvointia edistäviin ryhmätapahtumiin, joita järjestetään yli 75-vuotiaille paikkakuntakohtaisesti.
- Yleisin ryhmätapahtumiin

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvylle ja kotona pärjäämiselle. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.

*Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Hyvä ravitsemustila ehkäisee sairauksia, nopeuttaa sairauksista toipumista, edesauttaa kotona asumista sekä parantaa vireyttä ja elämänlaatua.*

*Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot*

Lue lisää: [Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta) ovat osa monikuluttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

### Ravitsemuksen tukeminen:

- Osana palvelutarpeen arviointia selvitetään asiakkaan ravitsemusta ja ruokailun toteutumista laajasti. MNA (Mini Nutritional Assessment) arvioinnit tehdään kaikkien RAI-arviointien yhteydessä. MNA testin avulla voidaan havaita yli 65-vuotiaiden virhe- tai aliravitsemusriskejä. Arvioinnin pohjalta palveluohjaaja voi ohjata ja motivoida asiakasta terveellisempään ruokavalioon tai ohjata asiakas ravitsemusterapeutin vastaanotolle tai hammashoitolaan.
- Palveluohjaaja ohjaa asiakasta tarvittaessa esim. kauppapalvelun tai ateriapalvelun järjestämisessä huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet.
- Tarvittaessa konsultoidaan ikäihmisten ravitsemukseen erikoistuneita ravitsemusterapeutteja.
- Ateriapalvelun tuottaja kerää asiakaspalautetta säännöllisesti tehtävillä kyselyillä. Tuottaja raportoi palautteet tilaajalle (hyvinvointialue) sopimuksen mukaisesti. Tilaaja voi tarkastaa palvelun laatua auditointikäynnillä.
- Palvelutarpeen arvion yhteydessä käydään läpi myös päihteiden käyttö, tupakka- ja nikotiinituotteiden käyttö sekä rahapelaaminen. Ohjataan tarvittaessa gerontologisen sosiaalityöntekijän arvioon.

### Lue lisää:

- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#) – Ruokavirasto
- [Ehkäisevä päihdetyö - opas kunnille ja hyvinvointialueille](#) - THL

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohteja. Ajantasaiset hygieniaohteistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

**Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:**

*Yksikössämme eri paikkakunnilla toimitaan aina Etelä-Savon hyvinvointialueelle annettujen ohjeistusten mukaan.*

*Ohje: Henkilökunnan ja opiskelijoiden työasu- ja hygieniaohte asiakas- ja potilastyössä 30.5.2023*

- *Noudatetaan kulloinkin organisaatiossa erikseen annettavia ohjeita esim. virusten aiheuttamien infektioiden torjunnassa.*
- *Esihenkilöllä on vastuu tiedottaa henkilöstöä ja muita asiakasohjauksen työntekijäitä annetuista ohjeista.*
- *Hygieniaohteaus on myös osa perehdytysohjelmaa.*
- *Asiakasohjauksen henkilökunnan tilojen ja asiakkaiden käytössä olevien tilojen siivouksesta huolehtii Etelä-Savon hyvinvointialueen Puhtauspalvelut. Asiakastiloissa on saatavilla käsidesiä ja kasvomaskeja..*
- *Henkilökunta käyttää omia vaatteita, joiden puhtaudesta jokainen työntekijä huolehtii itse.*
- *Tarvittaessa käytössä suojavaatteet*
  
- *Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta hygieniakäyttäytymisestä ja noudatetaan asiakaskohtaamisissa Eloisan infektio-ohjeita.*
- *Esihenkilö vastaa hygieniakäytäntöjen toteutuksesta.*

**Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Dahl Saija, 0443512508 , [saija.dahl@etelasavonha.fi](mailto:saija.dahl@etelasavonha.fi)

Tynkkynen Sinikka, 0443516651 , [sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi](mailto:sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi)

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä.

### **Suojautuminen ja yleiset tartuntatauti- ja käsihygieniaohteet**

*Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta – verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.*

*Työnantaja hankkii työvaatteet ja muut työssä tarvittavat suojavaatteet sekä huoltaa ne omalla kustannuksellaan. Omien vaatteiden käyttö on kielletty niissä työtehtävissä, joihin työnantaja tarjoaa suojavaatteet. Tarvitset kuitenkin omat työkengät ja ulkotakin.*

*Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla ja oman sairauden (infektio, tarttuva tauti) ennalta ehkäisevällä ja oireen mukaisella hoidolla. Joka voi olla suu - nenäsuojan*

*käyttö työyhteisön yhteisissä tiloissa ja asiakastapaamisissa, etätyö flunssaisena, asiakaskontaktien välttäminen flunssaisena.*

*Yleiset hygieniaohteet:*

*[Pese kätesi ja laita stoppi tartunnoille \(THL\) -video \(kesto 1:10 min\)](#)*

*[Yski oikein ja laita stoppi tartunnoille \(THL\) -video \(kesto 0:43 min\)](#)*

*[Infektiosairaudet ja sairaalahygienia, Eloisa](#)*



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon **toimintaohjeet asiakkaalle ja työntekijälle on kirjattu taulukkoon.**

*Jos palveluohjaaja tunnistaa asiakkaan yhteydenotosta asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon tarvetta, asiakas ohjataan ja/tai hänelle varataan hyvinvointiaseman sairaanhoitajan /terveydenhoitajan yhteydenottoaika.*

*Kiireellisissä tilanteissa asiakas ohjataan olemaan yhteydessä kiireelliseen hoidon tarpeen arviointiin tai tehdään hänen puolestaan, jos hän ei itse tai hänen läheinen ei siihen kykene.*

*Jos kotikäynnillä palveluohjaaja kohtaa yllättäen menehtyneen asiakkaan, hän on yhteydessä poliisiviranomaiseen ja odottaa poliisilta ohjeita.*

*Erillisellä ohjelehtisellä (Kuoleman kohdatessa -lehtinen) palveluohjaaja tukee menehtyneen asiakkaan läheisiä, lehtiseen on koottu eri toimijoiden vastuita ja yhteystietoja.*

*Palveluohjaaja auttaa tarvittaessa huolehtimaan, että asiakas on itse tai läheisen avustamana huolehtinut säännöllisistä terveyden/sairaanhoidon kontakteista.*

Hammashoitoon liittyvissä asioissa asiakas voi olla yhteydessä Eloisan suun terveydenhuoltoon. Eloisan työntekijät voivat konsultoida suun terveydenhuoltoa asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
<b>Akuutti henkeä uhkaava tilanne</b>	<b>Ohjeet asiakkaalle kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa.</b> Hätätilanteessa soimitaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	<b>Toimintaohjeet asiakkaan kiireellisessä sairaanhoidon järjestämiseen.</b> Hätätilanteessa soimitaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.
<b>Sairaanhoidon tarve</b>	<b>Ohjeet asiakkaalle kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa.</b> Asiakas on yhteydessä <u>Terveysneuvonta ja hoidon tarpeen arviointiin.</u>	<b>Toimintaohjeet asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon järjestämiseen.</b> Ammattilainen on asiakkaan kanssa yhteydessä <u>Terveysneuvonta ja hoidon tarpeen arviointiin.</u>

### Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma-pe klo 7:30-15:00**

(kuntien aukioloajoissa on vaihtelua)

<b>Mikkeli</b> 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u>	<b>Pieksämäki</b> 015 788 4350	<b>Sulkava</b> 015 527 7167
	<b>Savonlinna</b> 015 527 7114	

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

Ohjataan asiakasta tarvittaessa suun terveydenhuollon ajanvaraukseen.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

**Monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen** (sosiaalihuoltolaki 41 §).

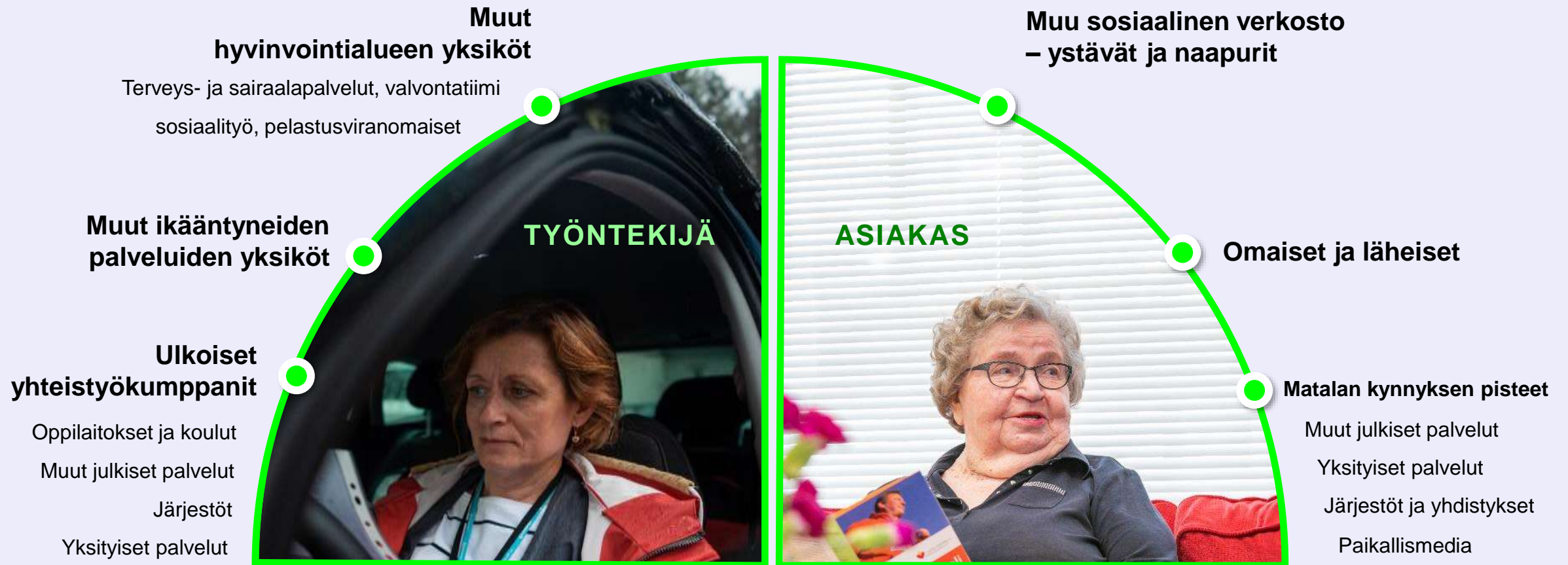
*Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.*

*Palveluohjaajan tehtävä on tunnistaa asiakkaan ne tarpeet, joilla on vaikutusta asiakkaan hoivassa ja huolenpidossa muiden yhteistyötahojen kanssa. Palveluohjaaja kirjaa oleelliset asiat asiakkaan sosiaalipalvelujen järjestämisestä, jotta monialainen yhteistyö mahdollistuu.*

**Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto** kuten ystävät ja naapurit. Lisäksi yhteistyöverkostossa on järjestöt ja palveluntarjoajat, jotka tukevat ikäihmisen arkea.



# 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.**

*Palveluohjaajan tehtävä kotikäynnillä kartoittaa asiakkaan asumisturvallisuus huomioiden asuinympäristö (sisäiset ja ulkopuoliset riskit).*

*Palveluohjaaja havainnoi ja keskustelee mm toimeentuloon liittyvistä asioista ja tunnistaa, jos esille nousee taloudellisen hyväksikäytön mahdollisuus ja/tai lähisuuhdeväkivaltaan liittyviä uhkia ja osaa ohjata asiakkaan gerontologisen sosiaalityön palveluihin.*

*Tarvittaessa toteutamme viranomaisyhteistyötä.*

**Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:**

- Käytössä on Omatorin yhteinen palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumissuunnitelma
- Varautumissuunnitelmat on organisaatiossa kehitteillä
- Henkilöstö osallistuu Eloisan sisäisiin valmius- ja häiriötilanne koulutuksiin sekä ohjeet käydään läpi yhteisissä palavereissa ja/tai välitetään sähköpostilla jokaiselle henkilökohtaisesti

**Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:**

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta 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 ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)
- Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.
- Jos koti on terveysriski, ilmoitus gerontologiseen sosiaalityöhön ja terveysvalvontaan
- Lisäksi ikääntyneiden erityisentuen tarve ilmoitetaan gerontologiseen sosiaalityöhön

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (1/3)

## Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

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

*lääkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.*

**Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:**

Palveluohjaushenkilöstön riittävyttä seurataan alueen ikääntyneiden + 75v peittävyysluvuilla, asiakkaiden odotusajoilla PTA -käynneille, PTA -käyntimäärillä ja RAI -arviointimäärillä suhteessa alueen palveluohjaajien määrään (jaottelu Mikkeli, Savonlinna ja Pieksämäki).

Etulinjaan tulevien yhteydenottojen määrä suhteessa henkilöstömäärään seurataan kk/tasolla.

**Sijaisten käytön periaatteet:**

Palveluohjaajilla ei ole ollut vuosilomasijaisia eikä lyhyempiin poissaoloihin ole ollut sijaista.

**Palveluesihenkilöiden tehtävät:**

Perustehtävänä on lähiesihenkilötyö: mm resurssin suunnittelu.

**Henkilöstörakenne:**

- **Kokonaismäärä: 65**
- **Vuokratyövoiman käyttö: ei**

ammattinimike	henkilöstövahvuus
Palveluohjaaja: sosionomi, geronomi, sh, th	42
Palvelusihteeri: lh, merkonomi	10
Koordinaattori: sosionomi amk, sh amk	5
Palveluesihenkilöt ja palvelupäällikkö	3
<b>yhteensä</b>	<b>65</b>

## 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 (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. 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.

*Palkattaessa uusia työntekijöitä ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen painotamme työntekijän osaamista, aiempaa työkokemusta, vuorovaikutustaitoja, kykyä itsenäiseen työskentelyyn ja kehittämishalukkuutta. Haastattelussa haluamme kuulla työntekijän innostusta ja motivaatiota tehdä vaativaa työtä ikäpalveluiden asiakasohjauksessa. Meillä toiminnan tavoitteena on keventää strategian mukaisesti palvelutuotantoa ja tukea ikääntyneen kotona asumista eri keinoin, joita Etelä-Savon hyvinvointialueella on aktiivisesti kehitetty.*

### Rekrytoinnin erityispiirteet:

Rekrytoinnissa etusija on henkilöillä, joilla on palveluohjaajan/palvelusihteerin tehtäviin vaadittava ammatillinen koulutus suoritettu. On eduksi, jos työntekijällä on laaja-alaista kokemusta sosiaali- ja terveydenhuollon eri sektoreilta, koska uskomme, että siten saamme asiakkaan kokonaistilanteen hyvin tunnistavia ammattilaisia joukkoomme. Meillä on tärkeää hyvät vuorovaikutustaidot. Ammatillaisen tulee tunnistaa ja tehdä laaja-alaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan mahdollisimman hyvän kotona asumisen tukemiseksi ja/tai muiden mahdollisten palvelujen käynnistämiseksi.

### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

*Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa.*

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

*Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen henkilöstön täydennyskoulutus tapahtuu säännöllisillä tapaamisilla ja yksikön sisäisillä ja ulkoisilla koulutuksilla henkilöstön esille nostamista koulutustarpeista. Eloisa järjestää ammatillista*

*täydennyskoulutusta Eloisan koulutuskalenterin mukaan, tähän henkilöstö osallistuu itse kokemansa tarpeen mukaisesti.*

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen työntekijät perehdytetään tehtävään esihenkilöiden ja koordinaattoreiden ohjauksessa. Kaikki uudet ja pitkältä poissaololta palaavat työntekijät saavat oman perehdytysohjelman, joka on räätälöity heille suhteessa aiempaan työkokemukseen ja koulutustaustaan.

Kaikille opiskelijoille nimetään oma palveluohjaaja, jonka vastuulla on opiskelijan perehdytys suhteessa opiskelijan jaksolle asetettuihin tavoitteisiin.

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Ikääntyneiden asiakasohjauksen henkilökunta toimii toimistokäyttöön suunnitelluissa työtiloissa. Työtilat ovat hieman erilaisesti varusteltu ja käytön periaatteeltaan hieman erilaiset riippuen toimipaikasta. Asiakasvastaanottotiloissa on poistumismahdollisuus turvattu työntekijälle.

Henkilökunnalla on mahdollisuus tehdä niin halutessaan myös etätöitä, jolloin työskennellään jokaisen oman kodin tiloissa. Etätöiden tekemisestä tehdään sopimus. Omassa kodissa työskennellessään työntekijä vastaa itse vahvan tietosuojan toteutumisesta ja työpisteen ergonomisesta varustelusta.

Mikkeli: Omatorin yleiset tilat ovat avoinna virka-aikana ja henkilökunnan työskentelytilat lukitut. Omatorilla on käytössä yleisissä tiloissa tallentamaton valvontakamera ja Infossa hälytysjärjestelmä sekä vartiointisopimus. Omatorin johtoryhmä vastaa toimitilojen turvallisuudesta sekä palo- ja pelastusturvallisuusasioista.

Savonlinna: Asiakasohjaus työskentelee sairaalakampuksen hallintorakennuksessa, kahdessa eri siivessä. Ovet ovat lukittuna, asiakkailta ei suoraa pääsyä tiloihin. Asiakasvastaanotot sovitaan erikseen.

Pieksämäki: Asiakasohjauksen työtilat sijaisevat hyvinvointikeskuksen tiloissa. Ovet ovat lukittuna, asiakkaat pääsevät käytävätiloihin.

Juva: Asiakasohjaus työskentelee Juvakodin tiloissa. Ovet ovat lukittuna, asiakkailta ei suoraa pääsyä tiloihin. Asiakasvastaanotot sovitaan erikseen.

Mäntyharju ja Hirvensalmi: Asiakasohjaus työskentelee hyvinvointikeskuksen sekä Ruskahovin tiloissa, Hirvensalmella kunnantalolla (jakaa työhuoneen toisen yksikön työntekijän kanssa). Työntekijöillä omat lukitut työhuoneet.

Kangasniemi: Asiakasohjaus työskentelee Kangasniemen kunnantalolla. Ovet ovat lukittuna, asiakkailta ei suoraa pääsyä tiloihin. Asiakasvastaanotot sovitaan erikseen.

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Palveluohjaajien työpuhelimissa on paikantava turvahälytint (Secapp-järjestelmä).

Omatorin infossa hälytysjärjestelmä ja reaaliaikainen (ei tallentava) kameravalvonta.

Vartiointi

# **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 henkilöstön perehdytyskansiossa ja [Eloisan verkkosivuilla](#).

**Asiakastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito.** Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietoturvakoulutus seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa.

Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatiosoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

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

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Esihenkilö vastaa tietosuoja-asioiden toteutumisesta.

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä tulee noudattaa ja siten meillä on Eloisan tietoturvakoulutus pakollinen verkkokoulutus kaikille työntekijöille. Sen suorittamisen myötä työntekijät sitoutuvat noudattamaan työnantajan velvoittamia tietoturvaohjeita.

Verkkokoulutukset: Granite (SOTE-tietosuojan perusteet) henkilön työtehtävän edellyttämällä laajuudella.

Todistukset suoritetuista verkkokursseista toimitetaan tiedoksi ikääntyneiden asiakasohjauksen esihenkilölle. Sosiaalihuollon rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä Eloisan [www-sivustolla](#). Eloisalla on koko organisaatiota koskeva henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

## Lue lisää:

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

# Asiakas- ja potilastietojen 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 selvitettäessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

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

**Huom!** Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyy vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset tarkentuvat.

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Palveluohjaajan perehdytykseen kuuluu kirjaamisen ohjaaminen, opettaminen ja koulutukseen osallistuminen.

### Asiakastyön kirjaaminen:

Asiakasasiakirjalain 4 § tuo yleisen kirjaamisvelvoitteen sosiaalihuoltoon. Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5§:n. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasia-kirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

# 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 toimintayksiköissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa, joka tuottaa tietoa kehitystyön pohjaksi.**

Yksikkökohtaista 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 tulostavoitteita.

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. Riskienhallinta

Asiakasvastaanottotilojen  
turvallisuus

Kotikäyntiturvallisuus

### 2. Perehdytys

Tiimikohtaisesti

### 3. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Toimintaohjeet, resurssien  
varmistaminen

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö 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 toimintayksikössä. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

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

## Omavalvonnan seuranta

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

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

- Tarkistetaan Eloisan omavalvontavuosikellon mukaisesti neljän (4) kuukauden välein. Etusivulla päivityksen päivämäärä.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkeli 26.5.2025

Allekirjoitus 



# 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>Ikääntyneen 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"
	HaiPro-ilmoitus	x		HaiPro ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille 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 Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara</b>	Ilmoitus työntekijälle	x	x	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>Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski</b>	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	<a href="#">Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</a>
<b>Koti on terveystarve</b>	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: <a href="https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/">https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/</a> Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/</a> Pieksämäki: <a href="https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/">https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/</a>
<b>Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät</b>	Rikosilmoitus	x	x	<a href="#">Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>
<b>Lääkepoikkeama</b>	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

- [Ikäohjelma vuoteen 2030](#) - Eloisan Ikäohjelma on osa hallitusohjelman mukaista sosiaali- ja terveystalouden uudistusta alueella
- [Palveluopas](#) - palveluoppaasta saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- [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
- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#) - Ruokavirasto
- [Turvallinen lääkehoito –opas](#) - Sosiaali- ja terveysministeriön
- [Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto](#) - Valvira
- [Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta](#) – Kuntarekry
- [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset](#) - Valvira
- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#) –Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#) – Tietosuojavaltuutetun toimisto