

GERONTOLOGINEN SOSIAALITYÖ

Omavalvonta- suunnitelma

Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus



Päivitetty 18.3.2026

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.....

Palveluyksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon
hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Gerontologinen sosiaalityö – Mikkeli, Savonlinna, Pieksämäki

Nimi: Gerontologinen sosiaalityö

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Mikkeli, Savonlinna, Pieksämäki

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan:

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

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:

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

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Erityistä tukea tarvitseville 65 vuotiaille ja yli 65 vuotiaille ikääntyneille ja heidän läheisille /omaisille.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palvelualuepäällikön, johtavan sosiaalityöntekijän ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Gerontologisen sosiaalityön ja –ohjauksen omavalvontasuunnitelman laadinta on käynnistetty 9.10.2024.

Omavalvontasuunnitelma on käsitelty esihenkilön johdolla henkilöstön kanssa maaliskuussa 2025 ja maaliskuussa 2026.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Pia Roivainen, johtava sosiaalityöntekijä

Jaana Koinsaari, palvelualuepäällikkö



Pia 044 417 3258
Jaana 040 359 6930



pia.roivainen@etelasavonha.fi
jaana.koinsaari@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

MISSIO:

Myö yhdessä – terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS
ASIAKASLÄHTÖISYYS
TURVALLISUUS
ROHKEUS

VISIO:

Asukkaamme saavat tarvettaan
vastaavat **vaikuttavat** palvelut

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Sosiaalihuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli mm. sosiaalihuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakiin toimeentulotuesta, lakiin sosiaalisesta luototuksesta sekä muihin tarpeellisiin sosiaalihuoltoa koskeviin erityislakeihin.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat sosiaalihuollon asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

Gerontologisen sosiaalityön palvelujen tarkoituksena on ehkäistä ja ratkaista yhteiskunnan rakenteesta, ihmisten omasta toiminnasta ja palvelujärjestelmästä sekä sen puutteesta johtuvia häiriöitä ja ongelmia. Gerontologisen sosiaalityön palvelujen tarkoituksena on turvata ikääntyneiden sosiaalista, psyykkistä ja aineellista hyvinvointia, toimintakykyä ja elämän hallintaa sekä ehkäistä syrjäytymistä tai sen uhkaa.

Palveluja ovat mm. sosiaalityö, sosiaaliohjaus, taloudellisen tuen palvelut (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, asiakkaiden raha-asioiden hoito (välitystili), ohjaus, neuvonta ja sosiaalinen kuntoutus.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvot (yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus) ohjaavat gerontologisen sosiaalityön palveluiden toimintaa.

Gerontologisessa sosiaalityössä näkyvät Etelä-Savon hyvinvointi-alueen arvot:

- Asiakkaan kunnioittaminen sekä yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden arvostaminen
- Ihmistä arvostava palveluasenne ja hyvä vuorovaikutus, palvelujen laadukkuus ja oikea-aikaisuus
- Asiakkaan voimavaroja tukeva työote
- Asiakkaiden osallistaminen omien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen
- Osaava, ammattitaitoinen ja riittävä henkilöstö
- Kokonaisvaltainen, ammatillinen ja eettinen työote
- Uudistumiskyky toimintaympäristömuutoksiin
- Vaikuttavuus, jossa hyödynnetään olemassa olevaa tilastotietoa, tiedolla johtaminen, toiminnan seuraaminen
- Tuotetaan tietoa rakenteellisen sosiaalityön keinoin

Omaavonnan johtaminen ja valvonta

Johtava sosiaalityöntekijä vastaa palvelupisteiden omaavonnan toteutumisesta. Laatii palvelupisteiden omaavontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omaavonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omaavontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

Palvelualuepäällikkö johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (väliittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä 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 järjestämistoiminnan ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omaavonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

Johtajaylilääkäri toimii terveydenhuollon toimintayksikön vastaavana lääkärinä 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 valvontatiimin käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien 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

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

TURVALLISUUS

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

ROHKEUS

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

YHDENVERTAISUUS

- Asiakkaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisuusperiaatteet huomioiden
- Asiakkaat saavat palvelut joustavasti ja yhdenvertaisesti
- Palvelut ovat lähellä ja saavutettavissa. Oikeudenmukaisuus asuinpaikasta riippumatta

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Huomioidaan asiakas ja omaiset yksilöllisesti
- Varmistetaan asiakkaan osallisuus
- Varmistetaan, että asiakas saa palvelun hänen omalla tai hänen ymmärtämällään kielellä



Oma- valvonnan toimeenpano

Omaavonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä

henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, 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, haivatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja

lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatu poikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailta ja omaisilla 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).

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

Omaavonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti - tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** 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.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omaavonnan toimeenpanon ohjeista:

- Eloisalla on käytössä Intranet Ims-sovellus. Nämä ohjelmat sisältävät mm. Eloisan sisäisen organisaatioon liittyvien palvelujen kuvauksia, asiakirjoja ja ohjeistuksia.
- Ohjeistuksia ovat mm: henkilöstökäsikirja, tietoturvallisuus ja tietosuojaja, riskein hallinta, tila-, palo, ja henkilöturvallisuus, työturvallisuus, valmiussuunnitelma, työhyvinvointi

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

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan 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.

Oma- ja valvonnan 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.

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

Gerontologisessa sosiaalityön palveluissa toimitaan Etelä-Savon hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti. Nämä ohjeet on kuvattu seuraavilla dioilla.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

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

Jokaisen vastuulla on pitää fyysinen toimintaympäristö kunnossa, jotta riskit ennaltaehkäistään mahdollisimman minimiin. Fyysinen ympäristö tulee olla puhtas ja esteetön sekä hyvässä toimintakunnossa.

Akuutissa vaarassa on suojattava henkilöstö ja asiakkaat, kunnes mahdollisen riskin aiheuttaja tai epäkohta on poistettu.

Riskienhallinta ja oma- ja valvonta ovat osa jokapäiväistä työtä gerontologisen sosiaalityön palveluissa. Gerontologisen sosiaalityön palvelujen asiakkaihin kohdistuvat riskit ja epäkohdat liittyvät riittävän henkilöstön turvaamiseen ja rekrytoinnin onnistumiseen. Riskinä on, että palveluja ei pystytä järjestämään määräajassa, jos virkoja ei saada täytettyä. Palveluihin varattu henkilöstöresurssi on paikoin niukka, joka aiheuttaa paikoin riskin palvelujen oikea-aikaisuudelle.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä.

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haattatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen 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 (2/3)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman
huomaaminen



**Vakava
vaaratapahtuma**

Tapahtuman
kirjaus



- Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla
- *Laatuportti* ja aptj* -kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat
toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava
- Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön
- Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta

Tapahtuman dokumentointi,
viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



- Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla
- Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

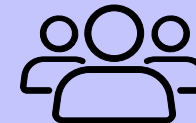
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



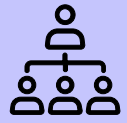
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
 Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Esihenkilö



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

Johto



- On velvoitettu 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...

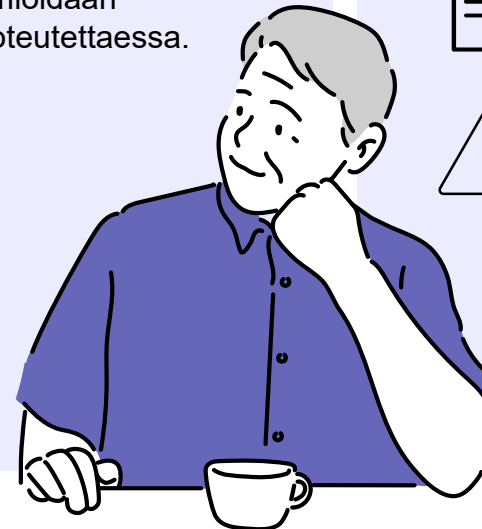
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



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...

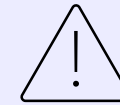


antaa palautetta tai kehittämideoita



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 itsemääräämisoikeuttaan**.

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

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

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

Kun ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai yhteydenotto sosiaalihuollon viranomaiseen tulee gerontologisen sosiaalityön palveluihin, asiakkaaseen otetaan yhteyttä kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavan arkipäivän aikana. Asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeen arviointi omasta pyynnöstä.

Palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muun tarvittavan verkoston kanssa.

Palvelutarpeen arviointia varten sovitaan kotikäynti, toimistotapaaminen tai verkostopalaveri. Asiakkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa. Palveluja suunniteltaessa on otettava huomioon asiakkaan etu. Palvelutarpeen arviointi laaditaan kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksen vireille tulosta.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Asiakassuunnitelma

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

Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Asiakassuunnitelma tulee tehdä palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Osana suunnitelmaa voidaan tarkentaa ja päivittää tehtyä arviointia. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Tarvittaessa asiakkaan ohella tai sijasta tuen tarpeen selvittämiseen osallistuvat asiakkaan omaiset, muut läheiset ja lailliset edustajat.

Omatyöntekijä

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

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

Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentissa säädetyn toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä. Sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä on oikeus tavata omatyöntekijää riittävän usein henkilökohtaisesti. Omatyöntekijän tapaamissuunnitelma tulee kirjata asiakassuunnitelmaan. Pääsääntöisesti kaikille gerontologisen sosiaalityön palvelujen asiakkaille nimetään omatyöntekijä.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

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

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

- 1) suoraan työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle, tai
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: [Lähetä palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](mailto:Lahetä%20palautteesi%20%E2%80%93%20Eloisa@etelasavonha.fi)



Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

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

[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 (4/4)

Asiakkaan oikeusturva

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

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

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus Eloisan nettisivuilla.

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoo 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

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

Sosiaalityöllä varmistetaan apu vaikeimmassa asemassa oleville

Vahvalla sosiaalityöllä voidaan varmistaa se, että myös kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat 65 ja +65 vuotiaat ihmiset saavat tarvitsemansa avun ja tuen.

Sosiaalityöstä hyötyvillä asiakkailla on usein kokonaisvaltaisia sosiaalisia haasteita. Haasteet voivat liittyä asumiseen, päihde- ja mielenterveysongelmiin, muistiin, yksinäisyyteen, toimeentuloon, itsensä laiminlyöntiin, kaltoinkohteluun ja lähisuhdeväkivaltaan. Gerontologisen sosiaalityön asiakkailla on tarve useiden palvelujen yhteensovittamiselle. Sosiaalityölle on ominaista laajamittainen verkostotyöskentely muiden toimijoiden kanssa.

Yhteisöjen kanssa tehtävä sosiaalityöllä edistetään yhteisöjen sosiaalista eheyttä ja hyvinvointia sekä hyviä väestösuhteita. Hyvinvointialueen järjestämää yhteisösosiaalityötä toteutetaan yhteistyössä alueen asukkaiden, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa.

Rakenteellisella sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämistä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Rakenteellinen sosiaalityö kuuluu hyvinvointialueen lakisääteisiin sosiaalihuollon tehtäviin.

Sosiaaliohjaus on henkilökohtaista neuvontaa

Palveluja hakevat henkilöt tarvitsevat yhä useammin henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista sekä niiden saamisen ehdoista. Lisäksi he tarvitsevat tukea palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja käyttämisessä.

Monet tarvitsevat ohjausta ja tukea myös arkielämän sujumiseksi. Keskeistä työssä on asiakkaan joustava kohtaaminen, tuki ja motivointi itsenäiseen suoriutumiseen.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/)

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

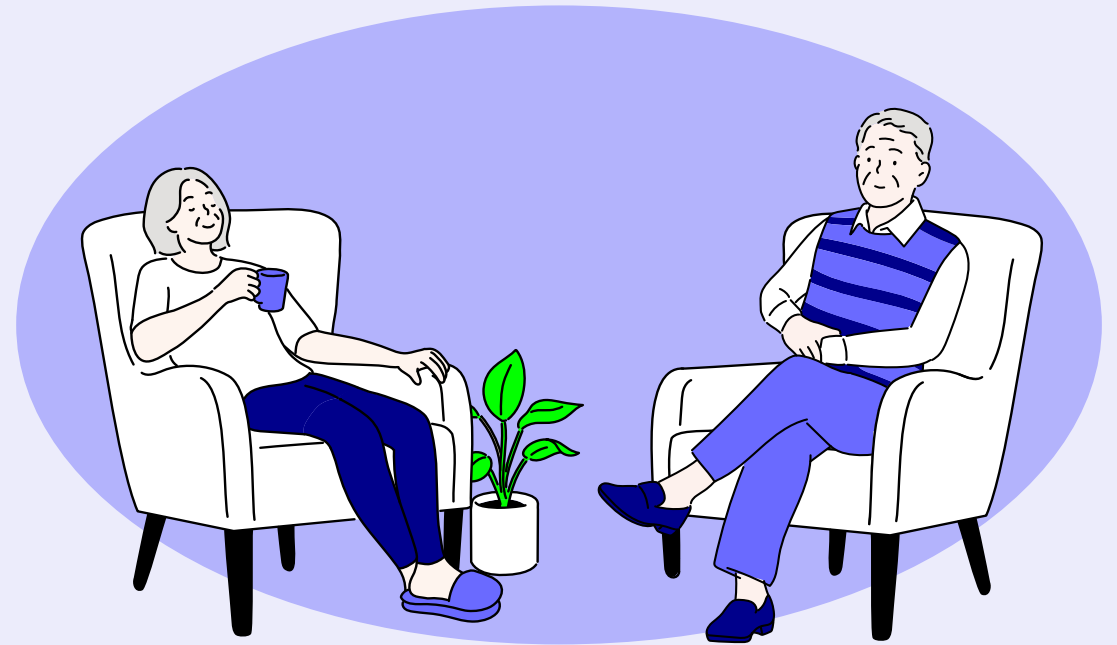
Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakastapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella fyysisesti toimistolla, sähköisten yhteydenottovälineiden avulla tai kotikäynneillä. Asiakkaille mahdollistetaan matalan asioinnin palvelu. Huolehditaan siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja hänet ohjataan tarvittaessa muiden palvelujen piiriin.

Eryteisesti kiinnitetään huomiota siihen, että vastataan asiakkaan erityisiin ja akuutteihin tarpeisiin ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Tarvittaessa asiakas saa palvelun tulkattuna omalla äidinkielellään tai ymmärtämällään kielellä.

Toimeentulotukipäätökset (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki) tehdään määräajassa. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan ja tehdään sosiaalihuoltolain mukaisesti. Huolehditaan siitä, että asiakkaalle ei aiheudu kohtuuttomia tilanteita viranomaisten käsitellessä asiakkaiden etuisuuksiin liittyviä asioita. Perustoimeentulotuki haetaan KELA:sta, mutta täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset käsitellään hyvinvointialueella.



Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohjeita.

Ajantasaiset hygieniaohjeistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

Sairauspoissaoloista on Eloisassa laadittu ohjeet.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Dahl Saija, 0443512508 , saija.dahl@etelasavonha.fi
Tynkkynen Sinikka, 0443516651, sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi

Kaikissa palveluyksiköissä /-pisteissä toteutetaan säännölliset siivoukset. Jokaisen viranhaltijan / työntekijän vastuulla on huolehtia omalta osaltaan siisteydestä ja hygieniasta.

Kotikäynneillä noudatetaan varovaisuutta ja huolehditaan hyvästä käsihygieniasta.

Palvelupisteissä on myös peseytymismahdollisuudet tarpeen mukaan.

Asiakaskohtaamisissa noudatetaan Eloisan infektio-ohjeita.

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

THL on julkaissut sivuillaan ohjeita infektioiden torjuntaan, ohjeet löytyvät www.thl.fi

Yleiset hygieniaohjeet:

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

Mikkeli 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u>	Pieksämäki 015 788 4350	Sulkava 015 527 7167
	Savonlinna 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 yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen

(Sosiaalihuoltolaki 41 §).

Asiakkuuden alussa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne ja arvioidaan palvelutarve. Tarvittaessa ja asiakkaan luvalla otetaan yhteyttä tarvittaviin yhteistyötahoihin. Asiakkaan omatyöntekijä on pääasiallisesti mukana ensimmäisissä yhteisissä tapaamisissa. Työntekijä tilaa tarvittaessa tulkin. Asiakkuuden jatkuessa sovitaan eri toimijoiden kanssa yhteistyön muodosta asiakkaan palautteen mukaan.

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Eloisan sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma

Pelastus- ja turvallisuuspalvelujen ohjeistukset löytyvät kootusti:

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

Eloisan poistumisturvallisuuskoulutus löytyy Intran videoseinältä:

Osa1: <https://dreambroker.com/channel//c1gitbhh/3xr83gfi>

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

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

Viranhaltija tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevista henkilöistä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)

Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)

Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan työikäisten hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Gerontologisen sosiaalityön palvelujen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen henkilöstö

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

Gerontologisen sosiaalityön palveluissa (sosiaalityö ja sosiaaliohjaus) työskentelee 5 sosiaalityöntekijää, 5 sosionomia ja 1 geronomi.

Toimistosihteerit ovat myös kiinteä osa gerontologisen sosiaalityön palveluja, vaikka ovat hallinnollisesti eri alueella.

Sijaisten käytön periaatteet:

Sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla ei ole ollut vuosilomasijaisia eikä lyhyempiin poissaoloihin ole ollut sijaista, vaan he sijaistavat toisiaan.

Esihenkilönä toimivan palvelualuepäällikön tehtävät:

Perustehtävänä on lähiesihenkilötyö: mm resurssin suunnittelu.

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 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. Työhaastatteluilta 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 gerontologiseen sosiaalityöhön painotamme työntekijän osaamista, aiempaa työkokemusta, vuorovaikutustaitoja ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn sekä 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 sosiaalityöntekijän / sosiaaliohjaajan 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. Ammattilaisen 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. Eloisa järjestää ammatillista täydennyskoulutusta Eloisan koulutuskalenterin mukaan, tähän henkilöstö osallistuu itse kokemansa tarpeen mukaisesti.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Gerontologisen sosiaalityön työntekijät perehdytetään tehtävään johtavan sosiaalityöntekijän ohjauksessa. Kaikki uudet ja pitkältä poissaololta palaavat työntekijät saavat oman perehdytysohjelman, joka on räätälöity heille suhteessa aiempaan työkokemukseen ja koulutustaustaan. Kaikille opiskelijoille nimetään oma ohjaaja, jonka vastuulla on opiskelijan perehdytys suhteessa opiskelijan jaksolle asetettuihin tavoitteisiin.

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Gerontologisen sosiaalityön 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. Omassa kodissa työskennellessään työntekijä vastaa itse vahvan tietosuojan toteutumisesta ja työpisteen ergonomisesta varustelusta.

Työtilat ovat lukittuja.

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

Lisäksi eri paikkakunnilla sijaitsevat yksiköt on huomioitu yksikön/talon palo- ja pelastusturvallisuussuunnitelmassa.

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin. Työntekijöillä on käytössä Secapp-sovellus. Työpuhelimissa on käytössä 112-sovellus. Vartijapalvelua käytetään.

Osassa toimipisteissä on kamerat ovien läheisyydessä. Pieksämäen sosiaali- ja terveyskeskuksella toimitaan kiinteistön kulunvalvonnan mukaisesti, ovet ovat lukittuina ja toiminta perustuu ajanvaraukseen. Kiinteistössä on vartija paikalla 24/7.

Savonlinnassa toimitaan ajanvarauksella, ovi on lukittuna. Vartijapalvelu käytössä 24/7.

Mikkelin Omatorilla toimistotilat ovat lukossa.

Ikääntynyt asiakas voi saada turvapuhelimen ja etähoivalaitteen itselleen ottamalla yhteyttä keskitettyyn etulinjaan tai palveluohjaajan / gerontologisen sosiaalityön tiimin sosiaalityöntekijän ja/tai sosiaali-ohjaajan asiakkaan luona kotikäynnillä tunnistaman tarpeen perusteella.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Työntekijöiden työpuhelimissa on paikantava turvahälytin (Secapp-järjestelmä).

Omatorin infossa hälytysjärjestelmä ja reaaliaikainen (ei tallentava) kameravalvonta.

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 työ sopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietoturavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa.

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla). Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

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

Tietosuojaan 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, (Kerralla-valikosta)

SOTE-tietosuojan perusteet:

1. Henkilötietojen käsittely
2. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely
3. Potilastietojen käsittely

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. Ikääntyneiden asiakasohjauksen henkilöstön viikkopalaverissa käsitellään tietosuoja-asioita ja ajankohtaisia tietosuojavastaavan Intrassa julkaistavia tiedotteita.

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:

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan perehdytykseen kuuluu kirjaamisen ohjaaminen ja opettaminen. Tietojärjestelmä koulutuksiin osallistutaan Kerralla-valikon, Talentti-järjestelmän kautta ilmoittautumalla käytettävissä olevien asiakastietojärjestelmien koulutuksiin. Kirjaamisessa noudatetaan kirjaamisesta annettuja ohjeita.

Sovelluspääkäyttäjät perehdyttävät työntekijöitä asiakastietojärjestelmien käytössä. Esihenkilö ja muut työntekijät perehdyttävät muuhun kirjaamiseen. Viranhaltijalle myönnetään asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia työtehtävien perusteella. Esihenkilö hakee käyttöoikeudet järjestelmiin. Jokaisella viranhaltijalla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset järjestelmiin.

Tulostaminen toimii toimikortilla, salassa pidettävät asiakirjat turvatulostetaan.

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.**

Palveluyksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Lisäksi palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seuraamalla erilaisia sovittuja tulosmittareita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan perustehtävän määrittely

Yhdenmukaistetaan sosionomien/geronomien ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvat.

Tunnistetaan ei-erityistä ja erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat.

2. Sosiaalihuollon prosessin kirkastaminen

- Sosiaalihuollon prosessien yhdenmukaistaminen
- Kirjaamisen yhdenmukaistaminen
- Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen säännönmukaisesti

3. Lakiuudistusten seuraaminen

Valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan ja lainsäädännön muutokset huomioidaan palvelutuotannossa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Palveluyksikkö 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.

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 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:

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päiväistä arjen työtä gerontologisen sosiaalityön tiimissä.

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

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

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Eloisa 30.3.2026

Allekirjoitus Pia Roivainen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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