

Etelä-Savon
hyvinvointialue



Etelä-Savon
hyvinvointialue

Vammaispalvelujen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma 2023

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	133
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	200

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa, Y-tunnus 3221315-8

Vammaisten asiakasohjaus

Mikkeli: Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkeli

Pieksämäki: Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki

Savonlinna: Keskussairaalantie 6 F, 57120 Savonlinna

Vammaisten asiakasohjauksessa järjestetään vammaispalvelun palvelutehtävään kuuluvat palvelut ja tukitoimet vammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan vammaispalvelulain mukaan henkilöä, jolla on vamman tai sairauden vuoksi pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kehitysvammaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi.

Vammaisten asiakasohjauksessa tehdään vammaisten ja kehitysvammaisten palvelupäätökset. Lisäksi vammaisten palveluissa käsitellään yhteydenotot tuen tarpeen arvioimiseksi ja laaditaan palvelutarpeen arviot ja asiakassuunnitelmat. Lisäksi palveluun kuuluu ohjaus ja neuvonta.

Esihenkilöt

Vammaispalvelujohtaja Paula Tiihonen, 044 799 5639 paula.tiihonen@etelasavonha.fi

Palvelupäällikkö Greta Jauhijärvi vammaispalvelut, 050 570 5039

greta.jauhijarvi@etelasavonha.fi

johtava sosiaalityöntekijä Nina Lukkarinen, 044 351 2552 nina.lukkarinen@etelasavonha.fi

johtava sosiaalityöntekijä Suvi-Tuulia Seitsojoki, 040 540 7950

suvi-tuulia.seitsojoki@etelasavonha.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Vammaisten asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä vammaispalvelujen toimipisteissä Mikkeliissä, Savonlinnassa ja Pieksämäellä sekä Etelä-Savon hyvinvointialueen Internet- sivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä henkilökunnan intranetissä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai useammin toiminnan muuttuessa.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet vammaispalvelun asiakasohjauksen henkilökunta eli johtavat sosiaalityöntekijät, sosiaalityöntekijät, palvelu- ja sosiaaliohjaajat ja palvelukoordinaattorit. Suunnitelmaa käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Omavalvontasuunnitelma toimii myös perehdytystyökaluna.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset vammaisten sosiaalipalveluja ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Vammaispalvelut ovat erityispalveluja, joita järjestetään, kun yleislakien perusteella myönnettävien palvelujen apu ei riitä. Tavoitteena on tukea vammaisten henkilöiden työ- ja toimintakykyä ja omatoimisuutta. Palveluilla ja tukitoimilla pyritään helpottamaan vammaisten henkilöiden selviytymistä jokapäiväisestä elämästä. Vammaisilla henkilöillä on oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja syrjimättömyyteen sekä oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin.

Vammaispalveluiden toiminta sisältää sekä vammaispalvelulain että kehitysvammalain mukaisten palveluiden järjestämisen. Vammaispalvelulain mukaisia palveluita järjestetään, mikäli vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja sopivia palveluja ensisijaisten palvelujen, esimerkiksi sosiaalihuoltolain nojalla. Mikäli vammaispalvelulain mukaiset palvelut eivät riitä turvaamaan palvelujen tarvetta, järjestetään kehitysvammalain mukaisia palveluja niihin oikeutetuille henkilöille. Palvelut tuotetaan laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti. Lähtökohtana ovat kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä hänen omien voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen. Asiakaslähtöisen ja ammattitaitoisen vammaispalvelun tuottaa asiakkaille koulutettu, motivoitunut sekä työtään jatkuvasti kehittävä ja hyvinvoiva henkilöstö.

Vammaisten asiakasohjauksen toiminta-ajatus on edistää vammaisten henkilöiden itsenäistä selviytymistä, vähentää vamman aiheuttamia rajoitteita ja esteitä sekä turvata vammaisille henkilöille lainsäädännössä tarkoitetut palvelut. Vammaispalvelujen tavoitteena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut vammaispalvelulain, erityishuoltolain, omaishoitolain ja perhehoitolain mukaan Etelä-Savon hyvinvointialueen kuntien vammaisille asiakkaille ja heidän läheisilleen.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Arvot ja toimintaperiaatteet

Vammaisten sosiaalipalveluissa on tärkeää asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuus, yksilöllisyys, suvaitsevaisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertainen kohtelu, yhteistyö sekä kumppanuus. Työssä noudatetaan sosiaalialan ammattieettisiä ohjeita.

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, joka näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Tulosyksiköt tekevät yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa, joiden avulla voidaan turvata kuntalaisten palvelujen saatavuutta ja laatua. Toiminnassa korostuvat asiakasprosessien hallinta, vuorovaikutus sekä kuntalaisten omavastuu kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä. Esimerkiksi esteettömyys ja toimitilojen soveltuvuudessa voi olla ongelmia. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa henkilöstö sekä asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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 omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon sekä henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Toimistojen turvallisuusohjeet
- HaiPro ohjeistus
- Turvallinen kotikäyntiohjeistus
- Riskikartoitukset
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta –ohje

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten 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.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskien ja haittatapahtumien käsittely, kirjaaminen, analysointi ja raportointi tapahtuu Etelä-Savon hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan. Vaara- ja uhkatilanteista ja läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään aina työryhmässä ja selvitetään tapahtuma ja sovitaan menettely jatkossa. Tapahtumista tiedotetaan tarvittaessa vammaispalvelupäällikköä. Kriisilanteessa ollut työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Hänelle on mahdollista järjestää esim. kriisityönohjaus tai työterveyspsykologin tapaaminen.

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 omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista, riskitekijöistä ja vaaratilanteista esimiehelle. Tilanteet kirjataan, käsitellään työryhmässä ja sovitaan toimintatavoista vastaavissa tilanteissa jatkossa sekä se, miten tapahtunutta voidaan ennaltaehkäistä. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan työntekijöitä ja asioita käsitellään säännöllisesti asiakasohjauksen palavereissa. Käsitellyistä asioista laaditaan muistiot.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelusuunnitelman päivityksessä voidaan käyttää RAI-toimintakykymittaria. Asiakkaalla ja asiakkaan läheisellä on oikeus saada yhteys omatyöntekijään.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Vähimmäisvaatimus on, että henkilön oma mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin, esimerkiksi korvaavia kommunikointimenetelmiä tai tulkkipalveluja apuna käyttäen. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito- ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa 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. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3 a-luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

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. Viestinnässä huomioidaan selkokielisyys.

Asiakkaiden ja omaisten osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus vammaispalvelujen johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaikataulu muistutuksen käsittelyssä on kuukausi. Muistutus toimitetaan Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon alatunnisteessa oleviin osoitteisiin.

Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun julkisessa ja yksityisessä sosiaalihuollossa.

Etelä-Savon hyvinvointialueella toimii sosiaali- ja potilasasiamiehiä. Asiakkaalla on käytössä tiettyjä oikeusturvakeinoja, joiden selvittämisessä sosiaali- ja potilasasiamies on apuna. Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä Etelä-Savon hyvinvointialueen Internet-sivuilla ja kussakin yksikössä. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun asiakkaalle informoidaan asiakkaalle maksuttomasta sosiaali- ja potilasasiamiespalvelusta.

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa muistutuksen tekemisessä sekä toimii puolueettomana sovittelijana asiakkaan ja palvelujen antajan välillä ja tiedottaa asiakkaiden asemasta ja oikeuksista kunnassa. Lisäksi sosiaali- ja potilasasiamies seuraa asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehitystä ja antaa sosiaalihuollon asioista vuosittaisen selvityksen.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot:

Arkisin klo 9-14, p. 044 351 2818

Sosiaali- ja potilasasiamies antaa neuvoja ja ohjeita puhelimitse, sähköpostilla, kirjeitse ja tapaamisella.

Sosiaalihuollon palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön ohjataan ensisijaisesti ottamaan yhteyttä palvelua antaneeseen ammattihenkilöön, tämän esihenkilöön tai sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mikäli asia ei selviä, toimintayksikköön voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutus käsitellään sen kohteena olleiden viranhaltijoiden tai työntekijöiden kanssa, ja heiltä pyydetään kirjallinen selvitys asiaan. Asia käsitellään tarvittaessa tiimissä ja huomioidaan työkäytänteissä.

Jos muistutuksiin annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi tehdä edelleen kantelun aluehallintovirastolle, jolle kuuluu viranomaisen toiminnan valvonta. Itä-Suomen Aluehallintovirasto vastaa Etelä-Savon hyvinvointialuetta koskevista asioista. Vammaispalvelujohtaja palvelupäällikkö kokoaa kanteluun tarvittavat vastaukset kantelun kohteena olevilta toimijoilta ja vastaa Aluehallintoviraston AVI:n pyytämän selvityksen antamisesta Aluehallintoviraston antamassa määräajassa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan 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. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Suunnitelman päivityksen yhteydessä tarkistetaan asiakkaan suunnitelmaan kirjatut tavoitteet. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta kahdenkeskiseen keskusteluun omatyöntekijän kanssa. Omatyöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa ja edistämään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä.

Vammaispalveluilla edistetään vammaisten henkilöiden edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisina yhteiskunnan jäseninä. Palveluja ja tukitoimia järjestetään asiakkaan yksilöllisen avuntarpeen mukaan. Vammaispalveluista kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat liikkumista tukeva palvelu, henkilökohtainen apu, palveluasuminen, päivätoiminta sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet sekä asunnon muutostyöt. Lisäksi voidaan järjestää työtoimintaa sosiaalihuolto- tai kehitysvammaisten erityishuoltolain perusteella.

Vammaispalvelulain mukaista harkinnanvaraista taloudellista tukea voidaan myöntää erityisvaatekustannuksiin, sopeutumisvalmennukseen ja päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa tarvittavien välineiden, koneiden ja laitteiden kustannuksiin sekä kuntoutusohjaukseen.

Hygieniäkäytännöt

Työntekijät käyttävät asiakastilanteessa tarvittaessa kasvomaskeja. Käsidesiä on tarjolla yleisessä aulassa. Virustilanteessa työntekijät eivät kätele virusten ja bakteerien leviämisen estämiseksi sekä säilyttävät tarvittaessa turvavälin. Yksikön siivoushuollosta vastaa Etelä-Savon hyvinvointialueen siivouspalvelut.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yhteistyötä toteutetaan asiakkaan ja vastuutyöntekijän sekä palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun toteuttajien kanssa. Yhteistyötä tehdään asiakassuunnitelman mukaisesti.

Alihankintana tuotettujen palveluiden kilpailutus suoritetaan huolellisesti laatua edellyttäen hankintalain mukaisesti. Palvelun hankkimisesta tehdään sopimus, jossa sovitaan palvelun sisällöstä ja hinnasta. Sopimuksen toteutumista seurataan vuosittaisilla valvonta- ja ohjauskäynneillä, asiakkaan kanssa keskustelemalla ja hänen vointiaan seuraamalla. Palautteisiin reagoidaan reaaliaikaisesti.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Palvelujen tuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla.

Yksityisen sosiaalihuollon ympärivuorokautisten palvelujen tuottajalla on oltava lupa palvelujen antamiseen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös vammaisten henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Henkilöstö

Etelä-Savon hyvinvointialueen vammaisten asiakasohjauksessa työskentelee 6,5 sosiaalityöntekijää, 16 palvelu- ja sosiaaliohjaajaa, yksi fysioterapeutti, yksi konsultoiva sairaanhoitaja, yksi vammaispalvelukoordinaattori sekä kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää. Lisäksi toimistosihteerit ovat työntekijöiden tukena. Sosiaalityöntekijät vastaavat erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palveluprosesseista. Sosiaalityöntekijät- ja ohjaajat laativat palvelutarpeen arviointeja ja suunnitelmia sekä tekevät palvelupäätöksiä. Sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiakasmääriä seurataan asiakasjärjestelmistä saatavalla asiakasmäärällä.

Vammaisten asiakasohjauksen puhelinpalvelu on avoinna arkisin kello 10-14, puh. 015 411 4144. Muuna aikana puhelinpalvelussa on nauhoitettu tiedote. Asiakasohjauksen kautta saa neuvontaa ja ohjausta sekä voi tarvittaessa jättää soittopyynnön omatyöntekijälle.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Vakituiset virat ja toimet täytetään aina ulkoisen haun kautta. Niistä ilmoitetaan tarpeellisessa laajuudessa Kuntarekryn sivustolla sekä työ- ja elinkeinopalvelujen Internet-sivuilla. Rekrytointiprosessi pyritään hoitamaan pian hakuajan päättymisen jälkeen ja tasapuolisesti niin, että haastatteluun osallistuu vähintään kaksi viranhaltijaa. Valittujen työntekijöiden tulee toimittaa rikosrekisteriote ennen työsuhteen tai virkamääräyksen vahvistamista sekä työterveyshuollon antama hyväksyttävä todistus terveydentilastaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään tehtävistä poissaolleita palaavia työntekijöitä. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Toimitilat

Asiakasohjauksen päätoimitilat sijaitsevat Mikkelissä, Savonlinnassa ja Pieksämäellä. Sivutoimipisteet sijaitsevat sivupisteissä Kangasniemellä, Juvalla, Mäntyharjulla, Pertunmaalla, Hirvensalmella, Puumalassa, Sulkavalla, Rantasalmella ja Enonkoskella. Asiointi tapahtuu ajanvarauksella. Henkilökunta tekee myös kotikäyntejä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla. Työntekijöillä on mahdollisuus tehdä vaara- ja uhkatilanteissa hälytys työasemalle asennetun hälytysjärjestelmän avulla. Hälytystilanteiden varalta on annettu toimintaohjeet henkilöstölle. Hälytysjärjestelmän toimivuus testataan säännöllisin väliajoin ja samalla opastetaan hälytyksen tekeminen. Jokaisella työntekijällä on käytössä matkapuhelin ja kannettava tietokone. Työhuoneen ovi pidetään lukittuna ja työasemat lukitaan tai kirjaudutaan ulos, kun huoneesta poistutaan. Asiakkailta voi olla liikkumisen tai asioiden apuvälineitä.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Vammaisten palveluissa Etelä-Savon hyvinvointialueella on käytössä kaksi tietojärjestelmää: Effic ja Pro Consona Omni. Tarvittaessa viranhaltijoilla on mahdollisuus asiakkaan luvalla hakea tarvittavat terveystiedot hakemuksen käsittelyä ja päätöksentekoa varten.

Esihenkilö vastaa ohjelmistojen asianmukaisten käyttäjätunnusten tilaamisesta ja poistamisesta. Tietojärjestelmien käytöstä kertyy lokitietoa, jonka avulla voidaan valvoa asiakasta koskevien tietojen käyttöä. Työntekijät informoivat asiakkaita henkilötietojen käsittelystä sekä heidän oikeuksista tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista.

Työntekijät suorittavat määräajoin tietosuojakoulutuksen ja siihen liittyvät testit. Testin todistukset toimitetaan esihenkilölle. Työntekijät allekirjoittavat Etelä-Savon hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen ja perehtyvät käyttöoikeuden lupaehtoihin. Tämä varmistaa, että työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiä käyttävät työntekijät osallistuvat tarvittaessa myös kirjaamisvalmennukseen.

Työntekijöille on tarjolla säännöllisin väliajoin tietojärjestelmäkoulutusta. Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat kirjaavat asiakastiedot asiakastietojärjestelmään viipymättä ja viimeistään kahden arkipäivän sisällä. Sovelluspääkäyttäjä seuraa kirjausten asianmukaisuutta. Etelä-Savon hyvinvointialueen tietosuojavastaava vastaa tietosuoja-asioista.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan, ja palvelutuotannossa huomioidaan lainsäädännön muutokset. Kerättyä asiakaspalautetta hyödynnetään palveluja suunniteltaessa. Työhyvinvointia edistäviä toimenpiteitä kuten kulttuuri- ja liikuntaseteleitä, omaehtoisen liikunnan tukemista, virkistysiltapäiviä jne. jatketaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvonta on lakisääteinen velvoite sosiaalihuoltolain mukaisissa yksiköissä. Etelä-Savon hyvinvointialue seuraa omavalvonnan toteutumista sekä omissa että yksityisissä sosiaalihuollon yksiköissä osana Etelä-Savon hyvinvointialueen omavalvontaa sekä valvontavelvollisuuden toteuttamista. Omavalvonnan seuraamisella Etelä-Savon

hyvinvointialue pyrkii selvittämään ohjauksen ja neuvonnan tarvetta sekä seuraamaan toimintayksiköiden toiminnan kehitystä yhteistyössä palvelujen tuottajan kanssa (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 14-15 §).

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus _____

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi