

**Kotihoidon etäpalvelut**

# **Oma- valvonta- suunnitelma**



# Lukijalle

Tämä on Eloisan ikääntyneiden palveluiden omavalvontasuunnitelma, jollaisia on laadittu yksi kullekin palvelulle ja toimintayksikölle Eloisan alueella. Dokumentti on tuotettu perinteisen tekstidokumentin sijaan näyttöruuduille sopivassa 16:9-muodossa, ja siihen on lisätty erilaisia kuvia ja kaavioita, jotta omavalvontasuunnitelma olisi mahdollisimman helposti luettavissa ja omaksuttavissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin toimesta, ja sen käsittely yhteisesti valkokankaalta olisi mahdollisimman helppoa. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



# Sisällysluettelo

## Yksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....5

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....6



*Pääset navigoimaan  
dokumentissa  
klikkaamalla otsikoita*

## Arjen etä -ja tukipalvelun Etäpalvelun toiminta- periaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet.....8

Omavalvonnan toimeenpano .....13

Asiakkaan asema ja oikeudet.....22

Palvelun sisällön omavalvonta.....29

Asiakasturvallisuus.....37

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...44

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....47

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....48

# Yksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Toimintayksikkö ja palvelu

**Nimi:** Arjen tuki- ja etäpalvelut /Etäpalvelut

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Mikkeli ja Savonlinna

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:**

Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkeli / Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

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

Etäpalvelu sisältää säännöllistä kotiin annettavaa, asiakkaan tarpeista lähtevää palvelua. Se tukee asiakkaan toimintakykyä, kuntoutumista ja päivittäistä arkea. Etäpalvelu voi sisältää tukea ravitsemukseen, sairauksien hoitoon, lääkehoitoon, asiointiin, turvallisuuteen ja sosiaaliseen toimintaan. Etäpalvelun tarkoituksena on tukea ja auttaa ikääntyneen arjessa silloin, kun omat voimavarat ja tukiverkostot ovat riittämättömiä. Lähtökohtana on, että ikääntynyt voisi asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Etäpalvelu koostuu etäyhteydellä toteutetuista hoitajakäynneistä, digitaalisesta lääkehoidon toteutuksesta ja kotona asumista tukevasta sensoriteknologiasta. Palvelu räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan.

**Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:**

Turvapuhelin ja lisälaitteet; Tunstall

Etähoiva; Suvanto Care

Automaattinen lääkeannostelija; Axitare

# Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu arjen etä – ja tukipalveluiden asiakas – ja palveluohjauspäällikön toimesta.

### Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Etäpalvelun henkilöstö osallistetaan suunnitelman tekoon syksy 2025 aikana.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa silloin, jos yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Kotiin annettavien palvelujen esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa huolehtii suunnitelman ajantasaisuudesta.

Asiakas – ja palveluohjauspäällikkö:

Tuula Taivalantti, email: [tuula.taivalantti@etelasavonha.fi](mailto:tuula.taivalantti@etelasavonha.fi), puh. 040 359 6825

Palvelualuejohtaja, Arjen tuki- ja etäpalvelut:

Jaana Koinsaari, email: [jaana.koinsaari@etelasavonha.fi](mailto:jaana.koinsaari@etelasavonha.fi), puh. 040 359 6930

## 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 internet-sivuilla

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle** Etäpalvelujen omassa teams – kansiossa /Omavalvontasuunnitelma

# 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 & periaatteet

# Arjen etä – ja tukipalvelut toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

## MISSIO:

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

## ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

# Arjen etä- ja tukipalvelujen tukevat kotiin annettavien palvelujen toiminta-ajatusta, arvoja ja periaatteita Etäpalvelujen toiminnassa

## Toiminta-ajatus

Kotiin annettavien palvelujen toiminta-ajatus on tukea ja auttaa asiakasta arjessaan silloin, kun asiakkaan toimintakyky ja/tai voimavarat eivät siihen riitä. Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Etelä-Savon ikäohjelmassa 2030 tunnustetaan, että ikääntyneet haluavat asua entistä pidempään omassa kodissaan. Tässä onnistuminen edellyttää saavutettavaa, laadukasta ja yhdenvertaista hoitoa koko hyvinvointialueella.

Kotiin annettavat palvelut perustuvat asiakasohjauksen tekemään yksilöllisen palvelutarpeen arvioon, jonka perusteella muodostetaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan avun tarve, palveluiden sisältö sekä asiakkaan tarvitsemat muut palvelut.

Etäpalvelun yhteydenottojen aikana huolehditaan asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa ohjaamisesta, sekä mahdollisissa muissa terveyteen liittyvissä toimenpiteissä. Etäpalvelun yhteydenottoon sisältyy tärkeänä osana asiakkaan ohjaus ja neuvonta, sekä jatkuva asiakkaan tilanteen arviointi.

Etäpalvelujen toteutusta ja työntekijöiden päivittäisiä työtehtäviä suunnitellaan huomioidaan asiakkaille kuuluva tuntimäärä, asiakkaan toivomukset ja tosiasialliset tarpeet, työajan käyttö sekä ammattieettiset velvoitteet.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat Arjen etä – ja tukipalvelujen toimintaa Etäpalvelussa. Näitä arvoja tulemme pohtimaan yhdessä Etäpalvelun henkilöstön kanssa syksyn 2025 aikana.

# Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

**Palvelualuepäällikkö** johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omavalvonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä toimintayksikön palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omavalvonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omavalvontasuunnitelmien 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 omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

**Sosiaali- ja integraatiojohtaja** on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti 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 omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimi käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

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

# Etäpalvelujen yhteiset toimintaperiaatteet suhteessa Eloisan arvoihin – täydentyä vuoden 2025 aikana

- Vastaamme asiakkaan palvelutarpeisiin oikea-aikaisesti ja tilanteeseen sopivin palveluin
- Teemme yhteistyötä asiakkaan kanssa, tuemme, aktivoimme ja kannustamme oman elämän hallintaan ja pieniin muutoksiin
- Hyödynnämme tarpeen mukaan moniammatillista osaamista
- Seuraamme ja kehitämme toimintamme vaikuttavuutta

## Vaikuttavuus

- Tarjoamme palveluja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan
- Noudatamme yhteisiä periaatteita ja käytäntöjä koko alueella

## Yhdenvertaisuus

- Olemme aidosti läsnä ja kohtaamme asiakkaan välittäen
- Tunnetme jokaisen asiakkaan, ja pyrimme aina hoitosuhteen jatkuvuuteen
- Kuulemme asiakasta ja hyödynnämme palautetta toiminnan kehittämisessä

## Asiakaslähtöisyys

- Otamme vastuuta ja käytämme rohkeasti ammatillista osaamistamme
- Kehitämme ja kokeilemme luovasti uusia toimintatapoja
- Hyödynnämme uusinta teknologiaa ennakkoluulottomasti

## Rohkeus

- Pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle turvallisen ikääntymisen omassa kodissa sekä erilaisissa elämäntilanteissa
- Seuraamme toimintamme laatua ja puutemme epäkohtiin
- Pidämme huolta henkilöstömme osaamisesta
- Varmistamme turvallisen työympäristön ja työvälineet

## Turvallisuus

# Myyö tehkäään hyvä arki yhessä

## YHDENVERTAISUUS

Tarve ratkaisee,  
yhteiset käytännöt

## TURVALLISUUS

Turvallinen ikääntyminen,  
omavalvonta, ammattitaito,  
työympäristö ja työkalut

## VAIKUTTAVUUS

Oikea-aikaisuus, aktivointi,  
moniammatillisuus, seuranta &  
kehittäminen

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

Läsnäolo, tuttuus, asiakkaan  
kuuleminen

## ROHKEUS

Vastuunotto, luovuus &  
kokeileminen,  
teknologia

# **Omaavalvonn toimeenpano**

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

**Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

**Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely**

**Riskienhallinnan työnjako**

## 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 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 keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Arjen etä – ja tukipalveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti-tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä myös Eloisan internetsivuilla osoitteessa:  
<https://etelasavon.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/>.

## Ilmoitusvelvollisuus

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.

<https://eloisa.ims.fi/servlet/ActionServlet?action=frameset>

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

## 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.

## Vaaratapahtuma

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 – tapahtuma**

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

## Omavalvonnan 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 omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään HaiPro-riskienarviointilomakkeelle kaikissa työpisteissä. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet (läheltä piti –tilanteen ja haittatapahtumat) kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Eloisan Arjen etä – ja tukipalveluissa käytetään **HaiPro**-järjestelmää asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportoinnin työkaluna. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

**Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin** mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuus-käytännöistä.

**Riskienhallintaan liittyvät ohjedokumentit:**

- Eloisan tietosuojaja- ja tietoturvaohje sekä Some-ohje

Löytyy: IMS – kansio – dokumentit-konsernipalvelu/tietosuoja

- Poikkeusoloihin liittyvä ohjeistus

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Haittatapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden raportointi ja käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista haittatapahtumista ilmoitetaan myös valvontatiimille. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä HaiPro-ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet ja kirjaa ne HaiPro-järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi HaiPro-tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti kolmen kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Etäpalvelun 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, eli Sosiaali- ja integraatiojohtajalle.

Ilmoitus tehdään henkilöstön intran kautta tulostettavalla ja täytettävällä lomakkeella, jonka vastuhenkilö käsittelee ja edelleen toimittaa hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanotettuaan Sosiaali- ja integraatiojohtajan tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallinto-virastolle. 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.

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

## Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu poikkeamien juurisyitä selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset vaaratilanne-järjestelmään.**

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajantasalla toimista. Sovitut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa palaverissa.

### Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen

- HaiPron täyttäminen
- Asioiden läpikäyminen ja yhdessä keskustelu palaverissa sekä kirjaaminen muistioon, jotta kaikki työntekijät saavat tarvittavan tiedon.
- Työntekijät osaltaan osallistuvat korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja jalkauttamiseen käytännössä.
- Sovitaan yhdessä ajanjakso, jonka jälkeen arvioidaan onko korjaava toimenpide jalkautunut käytäntöön.

#### Lue lisää:

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/2)



# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/2)

## Haattatapahtuman huomaaminen

## Tapahtuman kirjaus

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

## Seuranta



### 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.*



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



- 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



- 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, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon
- Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti kolmen kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla



- 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 potilasasiamies



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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

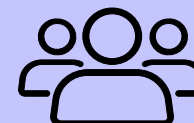
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



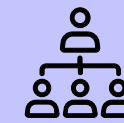
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratapahtumista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä HaiPro-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä intran lomakkeen (*sosiaalihuollon ammattilaisten lomakkeet -> sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Otetaan 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

## Yksikön esihenkilö



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

## Johto



- On veloitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratapahtumista 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

# Asiakkaan asema ja oikeudet

## Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

### Asiakkaan osallisuus

- Palvelutarpeen arviointi
- Asiakassuunnitelma
- Omatyöntekijä
- Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen
- Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen
- Asiakkaan oikeusturva

# Asiakkaan asema ja oikeudet

***Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan Arjen etä – ja tukipalvelujen Etäpalvelun toiminnassa.***

## Me Etäpalvelussa palveluissa ...

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**

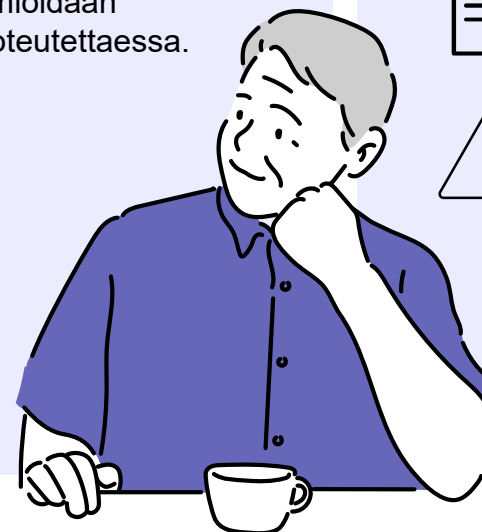


**tehdä ilmoituksen**



**tehdä muistutuksen**

*Saan lisätietoa ja neuvoja tarvittaessa henkilökunnalta, sosiaali- ja potilasasiamieheltä 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.

Etäpalveluissa pyritään aina noudattamaan yksilöllisyyttä ja antamaan asiakkaille mahdollisuus päättää itseään ja hoitoaan koskevista asioista hoidon suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa. Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan, mikä huomioidaan asiakkaan palvelujen toteuttamisessa. Käytännön työssä asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan mm. päivärutiinien yhteydessä (esim. unirytm, ateriointi, pukeutuminen). Mikäli asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen voi heikentää hänen terveyttään, keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan potilastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajaamatta

henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa, ja ne kirjataan asiakassuunnitelmaan. Rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti käytetä missään tilanteessa. Osalla asiakkaista on käytössä kulunvalvonta. Kulunvalvontaa käytetään harkinnan mukaan ainoastaan silloin, jos se on välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden kannalta. Välttämättömät tilanteet voivat olla esimerkiksi muistisairaana henkilön toistuva pyrkiminen ulos yöllä, josta voi seurata eksyminen taikka paleltumisen uhka.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/4)

## Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohdiana 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.

Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky ja arvioidaan asiakkaan palveluntarve. Palvelupyynnön tultua, asiakkaaseen otetaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Kartoituskäynnin perusteella aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen asiakassuunnitelma. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa mittareina käytetään mm. RAI-, MMSE- ja GDS –arviointeja

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

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein tärkeää taustatietoa esimerkiksi muistisairaahan henkilön toimintakyvystä.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/4)



## Asiakassuunnitelma

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

lääkään henkilön näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen / läheisille kerrotaan eri vaihtoehdoista, kuten mahdollisuudesta palveluseteliin.

Kotiin annettavien palvelujen toteuttamissuunnitelma eli hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan arviointijakson perusteella yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa tai mahdollisuuksien mukaan hänen omaistensa kanssa asiakkaan jäädessä kotiin annettavien säännöllisten palveluiden piiriin. Asiakas- ja toteuttamissuunnitelma tarkistetaan säännöllisin väliajoin RAI-arvioinnin yhteydessä. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI-toimintakykyarviointivälinettä käyttäen puolivuositain tai aina

toimintakyvyn tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Jos läheinen ei pysty osallistumaan asiakassuunnitelman laatimiseen asiakkaan kotona, suunnitelma on mahdollista käydä läpi omaisen kanssa puhelimitse tai turvasähköpostilla.

## Omatyöntekijä

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

### Miten varmistetaan, että etäpalvelun henkilöstö tuntee hoito – ja palvelusuunnitelman sisällön eli toteuttamissuunnitelman ja toimii sen mukaisesti?

- Asiakkaan omatyöntekijä tekee asiakassuunnitelman asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma etäpalvelun toteuttamisesta kirjataan potilastietojärjestelmän puolelle, josta etäpalvelun henkilöstö tekee asiakkaalle hoito – ja palvelusuunnitelman eli etäpalvelujen toteuttamissuunnitelman..

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (3/4)

## Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Etäpalvelujen asiakkaiden ja 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 käsitellään yksikön esihenkilön johdolla yhteisesti henkilökuntapalaverissa. Kiireelliset asiakasturvallisuuteen vaikuttavat palautteet käsitellään välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista.

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

- 1) suoraan kotihoidon työntekijälle tai toimiyksikön esihenkilölle, tai
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa:  
<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/>



## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännösten mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta)..

**Asiakkaalle nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.**

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

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



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan oikeusturva, muistutuksen teko

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

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

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

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilas-lain 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



**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**  
[sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi)  
Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

### 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

## **Tausta**

**Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

## **Ravitsemus**

**Hygieniäkäytännöt ja infektioiden torjunta**

**Terveyden- ja sairaanhoito**

## **Lääkehoito**

**Monialainen yhteistyö**

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Tausta

Etäpalveluilla tuetaan asiakasta tavoitteellisesti toimimaan omassa kotiympäristössään, kun fyysinen, psyykinen ja/tai sosiaalinen toimintakyky on tilapäisesti tai pysyvästi alentunut. Etäpalvelu sisältää moniammatillisesti annettavaa asiakkaan tarpeiden mukaista ohjaamista ja avustamista päivittäisissä toimissa, kuntoutumisen tukemista ja sairaanhoidollista ohjausta. Sekä lisäksi tukipalveluna myönnettävät turvapalvelu, ateriapalvelu, kauppapalvelu, siivouspalvelu, saattajapalvelu ja hygieniapalvelu ovat asiakkaan saatavilla.

Etäpalveluun eivät kuulu raha-asioiden hoitaminen. Pankkiasioista huolehtii asiakas itse, omainen/läheinen tai edunvalvoja. Palveluoppaista saa tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#)

### Tämä osio kattaa seuraavat sisällöt:

- Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta
- Ravitsemus
- Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta
- Terveysten- ja sairaanhoito
- Lääkehoito
- Monialainen yhteistyö



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

**Etäpalvelun ohjaavana periaatteena on asiakkaan toimintakykyä tukeva ja kuntouttava työote**, jota täydentää arkikuntoutus. Etäpalvelun käyntien aikana työntekijät tukevat asiakasta omatoimisuuteen asiakkaan yksilölliset voimavarat huomioiden. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta ohjataan tekemään niitä asioita, joita hän kykenee vielä itse tekemään. Omatoimisuuden tukeminen mahdollistuu muun muassa asianmukaisilla apuvälineillä, lääkehoidon toteutumisen varmistamisella sekä hoitajien riittävällä osaamisella. Myös asiakkaalle osoitetulla myönteisellä palautteella on suuri merkitys.

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet on kirjattu yksilöllisesti kunkin asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Tavoitteet liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttamiseen. Tavoitteiden toteutumista seurataan pääasiassa henkilökunnan suorittaman havainnoinnin perusteella sekä kirjauksilla potilastietojärjestelmään. Asiakkaalla on omien voimavarojensa puitteissa mahdollisuus osallistua läheistensä avustamana yksityisten tahojen tarjoamaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan.

### **Muut tavat edistää ja tukea asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä etäpalvelussa:**

- on säännöllisesti tarjolla kolmannen sektorin ylläpitämiä ryhmiä ja kerhotilaisuuksia, johon henkilöstö asiakkaita innostaa osallistumaan
- Eloisalla on tarjolla päivätoimintaa /etäpäivätoimintaa
- Henkilöstö ohjaa asiakasta ja/tai omaisia kääntymään tarvittaessa yksityisten palvelujen piiriin. Tietoa palveluista annetaan ikääntyneiden palveluohjauksesta puh 015 – 211 557 tai chat).

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

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

**Ikäihmisen ruokahuollon järjestämisestä vastaavat ensisijaisesti ikäihminen itse ja/tai hänen lähipiirinsä.** Etäpalvelu voi tukea asiakkaan säännöllistä, terveellistä ja monipuolista ravitsemusta asiakkaan tarpeiden mukaan ikäihmisten ravitsemussuositukset huomioiden. Käytännön tehtäviin voi kuulua asiakkaan palvelutarpeen niin vaatiessa esimerkiksi aamu-, ilt- ja välipalojen valmiin aterian lämmittämisen ohjaus tai ateriapalveluun liittyvät tilaukset, aterioiden peruminen tai näissä asioissa asiakkaan avustaminen.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon. Asiakkaan erityisruokavaliot ovat työntekijöiden tiedossa ja kirjattuna potilastietojärjestelmään.

Etäpalvelujen henkilökunta varmistaa osaltaan asiakkaan riittävän

ravitsemuksen huomioiden ruokailuvälien maksimipituuden. Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan yksilöllisten tarpeiden/ohjeiden mukaan. Ravitsemustilan arvioinnissa käytetään painon seuranta, MNA-ravitsemusmittaria sekä verenpaineen ja tarvittaessa verensokerin seuranta. Ravitsemustilaa seurataan tarvittaessa tarkemmin lääkärin määräämin verikokein, ja nestelistan avulla.

### Ravitsemuksen tukeminen:

- Asiakkaalle on tukipalveluna tarjolla ateriapalvelu sekä kauppapalvelu
- Eloisan ensisijainen ateriapalvelu on MenuMAT.

### Lue lisää:

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä kodeissaan.

Etäpalvelujen työntekijät neuvovat ja avustavat asiakasta tarvittaessa lisäpalveluissa kuten, laajemman siivouksen tai pyykkihuollon hankkimisessa. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin on kirjattu, miten etäpalvelu tukee asiakasta hygienian hoidossa.

## Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä. Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta -verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.

### Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Hygieniahoitaja/tartuntatautihoitaja kts.intra ja puh.luettelo

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- ja sairaanhoito

Etäpalvelujen asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Etäpalvelut tekee yhteistyötä terveydenhuollon toimijoiden kanssa. **Toimintaohjeet eri tapauksiin taulukossa.**

Etäpalvelun säännöllisten asiakkaiden terveydentilan seuranta ja siihen liittyvät hoitotoimenpiteet toteutetaan asiakkaan asiakas- ja hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti yhteistyössä kotihoidon lähi- ja sairaanhoitajien sekä kotihoidon vastuulääkärin kanssa.

Etäpalvelun ja kotihoidon yhteisen asiakkaan sairaanhoidollinen sisältö kattaa mm. kotona tapahtuvan palvelun luonne huomioiden, sairauksien tutkimuksen, lääketieteellinen taudinmäärityksen, sairauksien hoidon ja toimintakyvyn tukemisen. Sairanhoidolliseen palveluun sisältyy hoidon tarpeen arviota ja hoidon toteuttamista tukevien testien tekemistä kuten mieliala- ja muistitestit, RAI-toimintakykyarvio ja painon seuranta. Lääkehoito on kuvattu erikseen seuraavalla sivulla.

**Pitkäaikaissairaiden** säännöllisten kontrollien ja seurantojen toteutumista valvoo asiakkaan kotihoidon sairaanhoitaja ja toteutus hoidetaan yhdessä lähihoitajien kanssa. Kotihoidon henkilöstö huolehtii määräaikaikäynneistä ja niitä edeltävistä kokeista, seurannoista ja tarvittavista testeistä. Terveystenhuollon ammattilainen laatii hoitotarvikesuunnitelman ja arvioi hoitotarvikkeiden tarpeen. Suunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet myönnetään hoitotarvikejakelun ohjeiden mukaisesti.

**Saattohoito:**

*Kotihoito toteuttaa tarvittaessa myös kotisaattohoitoa ja etäpalvelu voi olla siinä tukena. Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, joka on osa palliatiivista eli oireenmukaista hoitoa. Yksiköihin on laadittu opas saattohoidosta.*

## Ohjeistus

	Asiakkaalle	Työntekijälle
<b>Akuutti henkeä uhkaava tilanne</b>	<i>Hätätilanteessa soimitaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.</i>	<i>Hätätilanteessa soita 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.</i>
<b>Sairanhoidon tarve</b>	<i>Asiakas on yhteydessä etäpalveluun, kotihoitoon tai suoraan hyvinvointiasemalle.</i>	<i>Lääkärin konsultaatiot virka-aikana Tike</i>
<b>Suun terveydenhuolto</b>	<i>Eloisan hammashoidon ajanvaraus: +358 15 194 4410, soittoaika ma-pe klo 7:30-15 Viikonloppuisin ja arkipyhinä hoidon tarpeen arviointi klo 9-10</i>	<i>Konsultointi asiakkaiden suun- ja hampaidenhoitoon liittyvissä asioissa</i>
<b>Äkillinen kuolemantapaus</b>	-	<i>Kirjalliset ohjeet IMS:issä</i>

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lääkehoito

**Kotiin annettaviin palveluihin on laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma** sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä lääkehoitoon liittyvä vastuunjako sekä vaatimukset turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja muutostilanteissa tarvittaessa useammin.

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on velvollinen suorittamaan LOVE-lääkehoidon koulutuksen ja siihen liittyvän näytön työsuhteen alussa sekä tentit viiden vuoden välein. Hyväksytyjen tentti- ja näyttösuoritusten perusteella Ikääntyneiden palveluiden lääkäri myöntää luvat lääkehoitoa varten.

Etäpalveluissa jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan. Eloisan Ikääntyneiden palvelujen vastaava ylilääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman. Yksikön esihenkilö valvoo suunnitelman toteutumista ja henkilökunnan lääkehoitolupien voimassaoloa ja tekee tarvittavat toimenpiteet, jotta lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan lupa-asiat ovat kunnossa.

Kun etäpalvelu vastaa asiakkaan lääkehoidosta, asiakkaan lääkkeet ovat apteekin annosjakelussa (ANJA), jos lääkitys soveltuu siihen. Tai asiakkaan päivittäisten lääkkeiden annostelu voidaan toteuttaa myös lääkeautomaatilla oikea-aikaisesti valvottuna. Automaattien täydentämisen huolehtii kotihoito.

Etäpalvelun asiakkaan lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona. Lääkkeiden säilytys kotona varmistetaan tarvittaessa lukittavalla lääkelaatikolla, lääkekaapilla tai muulla asianmukaisella kaapilla. Lääkkeiden säilytyksessä erityistä huomiota tulee kiinnittää lääkkeisiin, jotka vaativat erityiset säilytysolosuhteet, jotka voivat sekoittaa toisiin lääkkeisiin (riskilääkkeet/LASA-lääkkeet) tai joihin liittyy väärinkäyttöriski. Väärinkäytöstä epäiltäessä on otettava yhteyttä tilannekeskukseen tai lääkäriin, jonka on ryhdyttävä asian vaatimiin toimenpiteisiin.

### Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

- Yliopiston apteekki toimittaa ANJA-lääkeannospussit 2 viikon välein, josta kotihoito vie ne seuraavalla asiakaskäynnillä asiakkaalle kotiin
- Lääkkeet säilytetään turvallisesti asiakkaan kotona, pääsääntöisesti lukittavassa lääkelaatikoissa
- Hoitaja tarkastaa annettavat lääkkeet aina ennen annostelua
- Käytössä on myös koneellisia lääkeannostelijoita niihin soveltuvilla asiakkailla
- Yksikössä suoritetaan Eloisan lääkehoidon auditointi joka 2. vuosi

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan tiedot kirjataan alueelliseen potilastietojärjestelmään reaaliaikaisesti sekä huolehditaan, että asiakkaan tilanteesta löytyy riittävä ja oikeanlaista tietoa hänen toimintakyvystään sekä terveydentilastaan.

Yhteistyökumppaneihin pidetään yhteyttä tarpeen mukaisesti puhelimitse, sähköisesti sekä yhteistyökokouksin. Tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat omaiset, palveluohjaajat, SAS-työryhmä sekä muut terveydenhuollon toimijat kuten gerontologinen sosiaalityön yksikkö.

**Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto** kuten ystävät ja naapurit. Lisäksi yhteistyöverkostossa on järjestöt ja palveluntarjoajat, jotka tukevat ikäihmisen arkea. Omaiset voivat olla yhteydessä etäpalveluun tietoturvallisten kanavien kautta; puhelimitse tai sähköisen asioinnin kautta.

# Asiakasturvallisuus

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

**Henkilöstö**

**Toimitilat ja teknologiset ratkaisut**

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

## Asiakasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Etäpalvelu on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta ja onnettomuusriikeistä pelastusviranomaisille. Työntekijöille järjestetään vuosittain alkusammutusharjoitus sekä palo- ja pelastusharjoitus.

Etäpalveluissa on poikkeusoloja varten valmiussuunnitelma, jossa on määritelty toimintaohjeet mm. sähkökatkojen varalle. Yksiköillä on ajantasainen riskienarviointi mahdollisesti avun tarpeessa olevista asiakkaista, esim. pitkän sähkökatkon varalta. Asiakkaat tai omaiset huolehtivat asiakkaan kotivarasta sekä lääkkeiden riittävydestä vähintään kolmeksi päiväksi (lisätietoja kotivarasta). Poikkeus- ja hätätilanteita varten on laadittu ohje lisähenkilökunnan hälyttämiseksi.

Asiakasturvallisuuden näkökulmasta työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (vanhuspalvelulaki). Asiakkuudessa olevien henkilöiden kohdalla voidaan konsultoida suoraan palveluohjausta. Muiden henkilöiden osalta **Huoli-ilmoitus** tehdään Eloisan verkkosivuilta Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta. **Sähköistä lomaketta voivat käyttää iäkkään arjessa selviytymisestä huolestuneet tuttavat, naapurit ja muu lähiympäristö.** Lomake ohjautuu Palveluneuvon asiantuntijoille.

Palveluneuvon asiantuntija perehtyy lomakkeen tietoihin, kysyy tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekee toimintasuunnitelman jatkosta.

### Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, asiakkaan lääkevastuussa oleva yksikkö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen.
- Jos asiakkaan koti on terveystarve, etäpalvelu on yhteydessä terveystarvevalvontaan.

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (1/3)

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

Etäpalvelu palvelee kaikkina viikonpäivinä klo 7.30-21. Henkilöstö työskentelee kahdessa työvuorossa ja on taustakoulutukseltaan lähihoitajia.

Tiedolla johtamisen keinoin varmistetaan henkilöstön määrä ja riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen seuraamalla vertaisarviointitietoja, välitöntä työaikaa ja RAI-vertailutietoa. Henkilöstöressurssien riittävyys varmistetaan tarvepohjaisella ja aktiivisella rekrytoinnilla. Äkillisiin poissaoloihin ja lyhytaikaiseen lisäressurssitarpeeseen vastataan tarvittaessa ikääntyneiden palveluiden omalla varahenkilöstöllä ja ostamalla yksityiseltä Tempore –palveluntuottajalta äkillisiin, lyhyt aikaisiin poissaoloihin henkilökuntaa.

**Sijaisten käytön periaatteet:**

Ensisijaisesti poissaoloihin käytetään Eloisan varahenkilöstöä ja sen jälkeen tarvittaessa yksityistä ostopalvelua, jonka tarjoaa Tempore. Yksikössä määritelty ns. minimimiehitys, joka ohjaa poissaolojen järjestelyä.

**Palveluesihenkilöiden tehtävät:**

Eloisassa käytössä toiminnan vuosikello, joka ohjaa palveluesimiehen työn organisointia

**Henkilöstörakenne**

- Lähihoitajan koulutus  
kaikilla työntekijöillä

- Kokonaismäärä: 19 (14,1 htv)

Vuokratyövoiman käyttö: ostetaan  
äkillisiin poissaoloihin, yksittäisiin  
työvuoroihin

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (2/3)

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisten työntekijöiden rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti. Henkilöstön haku tapahtuu [kuntarekry.fi](http://kuntarekry.fi) kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden soveltuvuus. Henkilökunta palkataan hyvinvointialueelle ja henkilökunta toimii joustavasti eri yksiköiden välillä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito ([lisätietoja Valviran nettisivuilta](#)), jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Kielitaito varmistetaan opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Yksikön esihenkilö käy läpi yleisen perehdytyksen, joka pitää sisällään omavalvonnan sekä tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn sekä nimeää käytännön perehdytyksestä vastaavan henkilön. Uuden työntekijän perehtymistä seurataan säännöllisesti.

Ikääntyneiden palveluissa on käytössä sähköinen perehdytysmateriaali. Perehdytysohjelma löytyy sähköiseltä Intro-alustalta. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

### Henkilöstön perehdyttäminen toimintayksikössä:

- Sähköinen perehdytysmateriaali
- Käytännön perehdytykseen nimitetään vastaava henkilö kullekin perehdytettävälle

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Työtä tehdään Eloisan toimitiloissa Mikkelissä ja Savonlinnassa sekä etätyönä. Toimitiloihin on pääsy vain henkilökunnalla tietosuojan varmistamiseksi. Toimitiloja koskevat vikailmoitukset tehdään Eloisan kiinteistöjen vikailmoitusohjeiden mukaisesti sekä noudatetaan muita Eloisan toimitiloja koskevia ohjeistuksia (ml. palo- ja pelastussuunnitelmat, sisäilmahallintamalli). Henkilöstön pakollisiin koulutuksiin sisältyy palo- ja pelastus- sekä tietosuojakoulutukset (ks. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen).

Etätyöstä sovitaan työntekijän ja esihenkilön kesken. Etätyötä varten työntekijä ja esihenkilö täyttävät yhdessä etätyösopimuksen. työtiloja ja tietoturva koskevan arviointilomakkeen.

**Etätyön suorittamisesta Eloissa:**

<https://eloisa.ims.fi/servlet/ActionServlet?action=frameset&redirectUrl=>

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

### **Kotiin annettavien palvelujen asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.**

Turvallisen ja terveellisen kotiympäristön arviointi ja edistäminen ovat osa palvelua sisältäen psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden sekä elinympäristön toimivuudesta ja esteettömyydestä huolehtimisen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa etäpalvelu tekee turvallisuusasioissa yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten paloviranomaisten kanssa.

Asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin. Asiakkailta on tarvittaessa käytössä turvapuhelin. Henkilökuntaa koulutetaan ja perehdytetään säännöllisesti turvalaitteiden käyttöön. Asiakkaiden käytössä olevat turvapuhelimet testataan kerran kuukaudessa ja aina sähkökatkojen jälkeen. Etäpalvelu muistuttaa ja ohjaa asiakasta tekemään koesoiton. Paikantavan rannekkeen akun toimivuudesta huolehditaan suullisesti opastamalla. Viallisista laitteista ollaan yhteydessä laitteen toimittajaan.

### **Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:**

- Asiakkaan palvelut tuotetaan etäyhteydessä kuvapuhelun avulla, mutta asiakkaalle voidaan myös soittaa.
- Asiakkaan lääkehoitoa voidaan toteuttaa ja tukea automaattisen lääkeannostelijan avulla.
- Asiakkailta voi olla tukipalveluna turvapuhelin ja mahdollisesti lisälaitteita, kuten ovihälyttimet. Niiden käyttöä ohjataan ja tarvittaessa toteutetaan asiakkaan muiden palveluja tarjoavien toimijoiden kanssa.

## Asiakasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaat käyttävät paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä lääkinnällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Asiakkaiden perusapuvälinehankinnoista huolehtii pääasiassa asiakas- ja palveluohjausyksikkö tai kotihoidon henkilöstö. Tarvittaessa etäpalvelun työntekijät voivat konsultoida fysioterapeuttia ja pyytää fysioterapeutin kotikäynnille. Fysioterapeutti sekä alueellinen apuvälineyksikkö hoitavat erikoisapuvälineiden hankinnat, joiden huolto tapahtuu apuvälineyksikön kautta. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaalle ja etähoivan henkilöstö perehtyy saatavilla oleviin ohjeisiin.

Asiakkaalla tulee olla oman terveydentilansa seurantaan liittyen oma vaaka. Lisäksi asiakkaalla voi olla omia seurantamittareita mm. verenpaineen ja verensokerin seurantaan, ja niiden luotettavuutta voidaan verrata diabeteshoitajan tai kotihoidon mittareiden kanssa tehtävillä rinnakkaismittauksilla.

Asiakas saa hoitotarvikkeet joko ilmaisjakeluna tai hankkii ne omakustanteisena alueellisen hoitotarvikejakelun lainsäädäntöön perustuvien ohjeiden mukaisesti. Ne ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti

vaara- ja virhetilanteessa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee Haipro- ilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle Haipro-järjestelmässä.

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joita ovat:



## 1. Perusapuvälineet

Esim. asiakkaan omat verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit

Asiakkaan oma tai lainalaite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Istekki huoltaa????



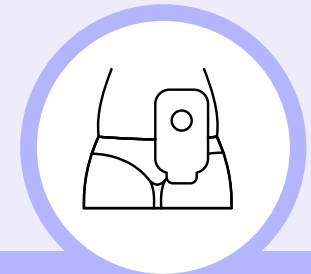
## 2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaalle.

Apuvälineyksikön kautta



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä



2

Työntekijä tekee vaaratilanteesta Haipro-ilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan.



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

# 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. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä henkilöstön perehdytyskansiossa ja [Eloisan verkkosivuilla](#).

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

### Lue lisää:

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

## Asiakastyön kirjaaminen

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

THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Kirjaamisvelvoite (sosiaalihuollon asiakasasiakirjat 4 §) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään. Kirjaaminen tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa.

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

- Uusi työntekijä perehtyy kirjaamiseen yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa Eloisan yhteisten kirjaamisperiaatteiden mukaisesti
- Yksikössä nimetty perehdyttäjä kouluttaa kirjaamisen perehdytyksen yhteydessä.

### Asiakastyön kirjaaminen:

- Kirjaaminen tehdään potilastietojärjestelmään.

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. Etäpalvelun laajentaminen

Etäpalvelun toiminta vakiintuu osaksi ikääntyneiden palveluita tukemaan asiakkaiden kotona asumista.

### 2. Laadukas etäpalvelu

Yksiköllä on toimivat laitteet ja yhteydet sekä asiakkaiden sama palvelu on laadukasta. Kehitämme seurantaa toiminnan vaikuttavuudesta.

### 3. Toimivat tilat

Henkilöstö tekee pääsääntöisesti työtä etänä.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa. Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu toimintayksikössä. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

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

## Omavalvonnan seuranta

[Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla](#)

[Valvonnan yhteystiedot - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)

- Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja yksikön vastuuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Palveluesihenkilö seuraa suunnitelman ajantasaisuutta ja päivitystarpeita yhdessä henkilöstön kanssa.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli		Käsittely	Lopputulema
			Tiedon seurannan sykli	Selite		
<p><b>Laadukkaat palvelut, asiakas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia</b></p>	<p><b>Kotihoidon yksiköt</b></p>	<p><b>Raportointityökalun (HaiPro) ilmoitukset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista</li> <li>ilmoitukset läheltä piti-tilanteista, vaaratapahtumista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista</li> </ul>	<p>1/kk</p>	<p>Ilmoitusten läpikäynti yksikön seurantapalaverissa sekä välittömästi vaaratapahtumien sattuessa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa</li> <li>Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämis-toimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön</li> </ul>	<p><b>Arjen toiminnan kehittäminen viikkotasolla palaverissa sovitun perusteella.</b></p> <p><b>Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan kerran vuodessa.</b></p>
		<p><b>Asiakaspalautteet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>suulliset palautteet työntekijöiden tiedossa</li> <li>sähköiset palautteet</li> </ul>		<p>Palautteiden läpikäynti yksikön kehittämispalaverissa sekä tarvittaessa useammin</p>		
<p><b>Työntekijöiden kokemukset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen</li> </ul>	<p>Tunnistetuista riskeistä keskustelu yksikön kehittämispalaverissa</p>					
<p><b>Tiedolla johtamisen mittarit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>RAI mittarit, vertaiskehittämisen tulokset ja muut mittarit</li> </ul>	<p>Mittarien seuranta yksikön kuukausittaisessa seurantapalaverissa. Lisäksi laajempi seuranta 3kk välein</p>					
		<p><i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i></p>				
	<p><b>Eloisan taso</b></p>	<p><b>Epäkohtailmoitukset</b></p>	<p>tapahtuessa</p>	<p>Sosiaali- ja integraatiojohtaja käy läpi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tunnistetaan toimintaa koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön kaikissa yksiköissä</li> <li>Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 3 kk välein nettisivuille</li> </ul>	<p><b>Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.</b></p> <p><b>Arjen etä- ja tukipalveluiden kehittämisen suunta.</b></p>
		<p><b>Asiakaspalautteet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sähköiset palautteet</li> <li>vuosittain kerättävä palaute</li> </ul>	<p>1/v</p>	<p>Palautteiden läpikäynti tulosten saavuttua</p>		
		<p><b>Kokemukset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet</li> </ul>		<p>Seurantatietojen kehittäminen yhteistyössä hankkeen kanssa</p>		
		<p><b>Tiedolla johtamisen mittarit</b></p>		<p>Suunnitelmien päivittäminen vuosittain</p>		
		<p><b>Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat</b></p>				
		<p><b>Valvonnan kyselyt</b></p>	<p>satunnaisesti</p>	<p>Valvontatiimin kyselyt satunnaisesti</p>		

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys           Mikkeli 24.3.2025          

Allekirjoitus           Tuula Taivalantti

# Liitteet

- 1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet kotiin annettavissa tukipalveluissa
- 2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet etäpalveluissa

Tapahtuma	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palautet-&lt;br/&gt;etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palautet- etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
Ikääntyneen avuntarve	Huoli-ilmoitus	x	x	Sähköinen lomake: verkkosivuilta <a href="#">Ilmaise huolesi</a> sähköisen lomakkeen kautta
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-&lt;br/&gt;potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja- potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/</a> . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	Haipro-ilmoitus	x		Haipro ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	<a href="#">Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)</a>
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Kotihoidon laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Terveystuon laitteen ja tarvikkeiden" ja kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / kh asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon	x	x	<a href="#">Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä   Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)</a>
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	<a href="#">Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</a>
Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: <a href="https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/">https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/</a> Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/</a> Pieksämäki: <a href="https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/">https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/</a>
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	<a href="#">Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

- [Palveluopas](#) - palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- [Etelä-Savon hyvinvointialueen ikäohjelma vuoteen 2030](#)
- [Tietosuojaseloste](#) - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- [Valvonnan yhteystiedot](#) - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

## Muut tahot:

- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#) - Ruokavirasto
- [Turvallinen lääkehoito –opas](#) - Sosiaali- ja terveysministeriön
- [Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#) – Sosiaali- ja terveysministerlö
- [72h kotivara](#) - Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö ja Huoltovarmuuskeskus
- [Turvallinen lääkehoito –opas](#) – Valtioneuvoston julkaisu
- [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset](#) - Valvira
- [Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta](#) - kuntarekry