



OMATORI

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen Ky

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2022

Hyvinvoinnin
OMATORI
Sinua varten





SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3 RISKIENHALLINTA.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	25
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	30



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä ky, ESSOTE

Y-tunnus: 0825508-3

Kunta: Mikkeli

Kunnan nimi: Mikkeli

Kuntayhtymän nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä ky, ESSOTE

Sote-alueen nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä ky, ESSOTE

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Omatori

Katuosoite Porrassalmenkatu 21

Postinumero 50100

Postitoimipaikka Mikkeli

Sijaintikunta yhteystietoineen Mikkeli, Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkeli

Palvelumuoto: Ennakoivat talvelut, keskitetty asiakasohjaus, matalan kynnyksen muistineuvo

Esimes Asiakasohjausyksikön esimies Eveliina Rautio, palvelupäällikkö Pirjo Ihalainen ja palvelupäällikkö Jaana Koinsaari

Puhelin 040 6567363, 044 3516615, 040 359 6930

Sähköposti eveliina.rautio@essote.fi, pirjo.ihalainen@essote.fi, jaana.koinsaari@essote.fi.

Omatorin sähköposti: [omatorille\(at\)essote.fi](mailto:omatorille(at)essote.fi)

Palveluneuvon sähköposti: [palveluneuvo\(at\)essote.fi](mailto:palveluneuvo(at)essote.fi)



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Erityistä tukea tarvitsevat lapsiperheille, vammaisille ja ikäihmisille pääsääntöisesti ennaltaehkäisevää toimintaa ja palveluohjausta. Matalan kynnyksen muistineuvontaa, geriatrian vastaanottoa ja omais- ja perhehoidon palveluita.

Palveluita tuotetaan neuvontapalvelupisteessä, erilaisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa, julkisissa paikoissa ja asiakkaan kotona sekä ikääntyneiden ja vammaisten palveluiden yksikössä. Henkilökohtaisen avun työnantajamallilla tapahtuvaa neuvontaa ja ohjausta. Palvelualueena on koko Etelä-Savon alue.

Monitoimijakeskus Omatori toimii kynnyksettömänä kohtaamispaikkana. Omatori tarjoaa ohjausta, neuvontaa ja ennaltaehkäiseviä palveluja sekä toimintaa yhteistyössä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden kesken. Omatorilla palvelemme erityisesti ikääntyviä, vammaisia henkilöitä ja kaikenikäisiä omaishoitoperheitä, mutta kuka tahansa voi hyödyntää esimerkiksi tarjolla olevia hyvinvointi palveluja tai tulla mukaan vapaaehtoistoimintaan

Arvot ja toimintaperiaatteet

Essoten arvot ja toimintaperiaatteet: Palveleva, Osaava, Vaikuttava ja Innostava

Omatorin arvot ja toimintaperiaatteet:

Asiakaskokemus; Tietoa, tukea ja sosiaalisia kontakteja hyvinvoinnin edistämiseksi. **Innovatiivisuus;** Kehittämisessä otetaan huomioon toimintaympäristön muutokset. **Tunnettuus;** Meidät tunnetaan asiakkaiden, ammattilaisten ja eri sidosryhmien keskuudessa alueellisesti ja valtakunnallisesti. **Vetovoimainen yhteisö;** Innostava ilmapiiri, verkostoituminen ja aktiivinen monitoimijuus ja jatkuva henkilöstön osaamisen kehittäminen

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille säännöllisissä palavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpäikällä.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Omatorilla on käytössä seuraavat toimintatavat mahdollisten riskien ja laatupoikkeamien tunnistamiseen:

1. Ennakoivaan työotteeseen kiinnitetään erityistä huomiota esimerkiksi asiakastapaamisissa ja kotikäyntien osalta. Neuvottelujen osalta tunnistetaan ennakkoon riski riskihenkilö ja tehdään etukäteen tarvittavat toimenpiteet. Riskihenkilö tavataan yhdessä toisen työntekijän kanssa, myös tapaamiseen varattava tila mietitään etukäteen.

Liite 1 Essoten henkilöturvallisuusohje kotikäynneille



Essote
kotikäyntiohje.docx

2. Essotessa on laadittu ohjeistus vaara- ja uhkatilanteisiin. Haipro on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu (Liite 2). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti- tilanteissa tai asiakkaalla tapahtuneesta poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesimiehen käsiteltäväksi. Lääkepoikkeamissa otetaan suoraan yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Haipro ohjelmalla tehdään työtapaturma ilmoitukset.

Liite 2 Haipro potilasturvallisuusilmoitus



haipro,pot.turvallis
uusilm.teko.pdf

3. Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Essotessa sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan sähköiseen järjestelmään. Riskit arvioidaan työyksikössä aina, kun uusi riski havaitaan tai vähintään kolmen vuoden välein. (Liite 3)

Liite 3 Riskienarviointikaavake



Essote_riskienarvioi
nti.doc

4. Omatorin palo- ja pelastusohje on kaikkien luettavissa Omatorin intrassa ja allekirjoitettu lomake säilytetään Omatorin infossa sekä ja kopio palo- ja pelastusohjeesta lähetään Essoten turvallisuuspäällikölle. (Liite 4.) Omatorin sijaitsee Mikkelin Forum tiloissa ja tämän tilan pelastussuunnitelman tekee Mikkeli Forum kiinteistönomistaja.

Liite 4 Omatorin palo- ja pelastusohje



Omatori_palo_pelas
tusohje.docx

5. Turvallisuskävelyyn osallistuvat kaikki uudet työntekijät ja tarvittaessa muu henkilökunta, joilla on tarve päivittää tietojaan. Turvallisuskävelyyn voivat osallistua myös opiskelijat ym. henkilöt mahdollisuuksien mukaan. Turvallisuskävelyt toteutetaan turvallisuuspäällikön johdolla.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sähköinen järjestelmä

Essoten sisäisen valvonnan ja riskien arvioinnin sähköinen järjestelmä löytyy Intrasta. Sisäisessä valvonnassa ja riskienhallinnan havaitut puutteet ja niiden korjaamiseksi esitetyt toimet kuvataan ja kerrottava mitä toimenpiteitä niiden poistamiseksi on tehty.

Essotessa on 2019 otettu käyttöön potilaan/asiakkaan tai omaisen mahdollisuus tehdä Haipro-ilmoitus hoidon aikana tapahtuneesta vaaratapahtumasta. www.essote.fi-sivuilla on linkki, jonka kautta ilmoituksen voi tehdä sähköisesti. Ilmoitus ohjautuu ensin asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavalle kehittämispäällikölle. Hän ottaa yhteyttä tapahtumayksikön esimieheen ja sopii ilmoituksen jatkokäsittelystä ja vastineen antamisesta.

Yksikön esimies käsittelee Haipro - ilmoitukset ja käy ne säännöllisesti läpi yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön henkilökuntapalaverissa. Poikkeamatilanteet, jotka eivät ratkea yksikössä tehtävillä toimenpiteillä, lähetetään järjestelmässä edelleen palvelupäällikölle ja vastuualue johtajalle toimenpiteitä varten. Tieto ilmoituksesta menee myös organisaatiossa vastuualueittain nimetyille henkilöille.

Asiakkaaseen liittyvät haittatapahtumat kirjataan LifeCare tai Proconsona-potilastietojärjestelmään ja asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenetelmästä.

Työpisteiden vaaroja- ja riskien arvioinnissa esille nousseiden riskien osalta tehdään toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu. Toimenpideohjelma päivitetään vuosittain.

Kotikäynneille on laadittu turvallisuusohjeet, jotka on käyty henkilökunnan kanssa yhdessä läpi. Vaaratilanteista tai läheltä piti- tilanteista tehdään aina Haipro ilmoitus.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan ja työntekijän, esimiehen, lääkärin, turvapalveluiden tai sosiaalityöntekijän kanssa.



Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä turvallisuuspäällikön, työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Essoten työsuojelupäällikkö ohjeistaa yleisellä tasolla työyksiköiden riskien arvioinnista ja palvelupäällikkö vastaa siitä, että lähiesimiehiä on ohjeistettu sekä koulutettu riskien arviointiin ja toteuttavat riskien hallintaa sovitulla menettelytavoilla. Riskien arvioinnista vastaa aina kunkin yksikön lähiesimies ja riskienhallintaa toteuttaa koko työyhteisö. Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti turvallisuuteen liittyen.

Haittatapahtumista keskustellaan henkilökuntapalaverissa ja mietitään yhdessä korjaavaa toimintatapaa, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käydään aina läpi tiimipalaverissa. Tuolloin annetaan lisäohjeita sen mukaan, millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin vaurautua tulevaisuudessa.

Muutoksista tiedottaminen

Muutokset pyritään tekemään yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Mikäli tämä ei ole mahdollista, ilmoitetaan tehdystä muutoksista työntekijöille henkilöstöpalaverissa tai muissa kokouksissa sekä sähköpostilla kaikille työyhteisön jäsenille. Tiedottamisen tärkeys huomioidaan ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota koko työyhteisön tasolla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu Essoten vanhus- ja vammaispalveluja sosiaalipalveluja tarjoava henkilöstö ja siitä vastaa vanhus- ja vammaispalveluiden johto. Lisätietoja antaa.

Eveliina Rautio, asiakasohjausyksikön esimies, 040 6567363

Pirjo Ihalainen, palvelupäällikkö, 044 3516615

Jaana Koinsaari, palvelupäällikkö, 040 359 6930



Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä Omatorin infossa ja Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen Ky:n (Essoten) kotisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

Palveluohjaus on prosessi, jossa lähtökohtana on asiakkaan toimintakyvyn tunnistaminen. Palveluohjauksessa selvitetään ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja selvittää jokapäiväisestä elämästään omassa ympäristössään. Omassa ympäristössä ja arjessa selviytymisen lähtökohtana on huomioida myös läheisten voimavarat ja toimintakyky.

Tilanteissa, joissa ikäihmisen tai vammaisen arkiselviytyminen kotona vaikeutuu ja palveluntarve lisääntyy, hyvinvoinnin varmistamiseksi tarvitaan usein erilaisia palvelukokonaisuuksia ja kokonaisvaltaista palveluntarpeen arviointia. Neuvonnan ja oikea-aikaisen ohjauksen kohdentaminen sekä ennaltaehkäisevät toimet parantavat merkittävästi ja pitkäaikaisesti vammaisen tai vanhuksen elämänlaatua.

Asiakkaat Essoten kaikista kunnista voivat ottaa yhteyttä Palveluneuvoon. Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta.

- puhelimitse arkisin klo 9-15 p. 015 211 557
- tekemällä kiireettömän yhteydenotto pyynnön Essoten verkkosivuilla <https://essote-nopea.metaform.fi/>
- asioimalla Omatorilla Porrassalmenkatu 21 Mikkeli ja muissa Essoten toimipisteissä.
- tekemällä sähköisen Huoli-ilmoituksen <https://essote.huoli.fi/> Huoli-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa kuntalainen salassapitosäännösten estämättä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 980/2012 §25)
- Ammattilaiset tekevät aina viranomaisilmoituksen, jonka perusteella palveluohjaaja arvioi tilanteen ja tekee tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin kuten edellä

mainittu. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012 §25, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 36)

- palveluja voi hakea hakemuksilla, joita on saatavilla <https://www.essote.fi/lo-makkeet/vanhus-vammaispalvelujen-lomakkeet/> tai paperisena Omatorin Infosta sekä palveluohjaajilta.

Yhteydenoton perusteella palveluohjaajat arvioivat asiakkaan kanssa tilanteen, ja tarvittaessa tehdään asiakkaalle palvelutarpeen arviointi. Arvioinnit tehdään seitsemän arkipäivän kuluessa, ellei asiakkaan kanssa toisin sovita (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 36). Palvelutarpeen arvioinnit tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kotona.

Palvelutarpeen arvioinnin apuna palvelutarpeen selvittämiseen vaaditaan aina asiakkaan suostumus. Yhteydenoton perusteella alustava palvelutarpeen selvitys tehdään puhelimitse. Mikäli keskustelussa todetaan, että asiakkaalla saattaa olla tarve tukitoimiin ja palveluihin, sovitaan asiakkaan kotona tehtävästä arviointikäynnistä. Palvelutarvetta voidaan selvittää myös hoitoneuvottelussa jaksohoitoyksikössä. Palvelutarvetta selvitetään RAI CHA -toimintakykymittaria apuna käyttäen.

Palvelujen tarpeen arvioinnissa käytettäviä mittareita ovat:

1. RAI -arviointimittari (Resident Assessment-Instrument; CHA) sisältää mm. päivittäisen toimintakyvyn, välineellisten päivittäisten toimintojen, kognitiivisen/ älyllisen toimintakyvyn ja terveydenvakaus mittarin.
2. MMSE (muisti ja tiedon käsittelykyky)
3. MNA (ravitsemustila)
4. GDS 15 (masennus)

Omaishoidossa lasten toimintakykyä arvioidaan siihen erikseen kehitetyllä mittarilla, joka on otettu käyttöön v 2020.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakas saa palveluohjausta, jossa tavoitteena on yhdessä löytää asiakkaalle sopivat vaihtoehdot kotona asumisen tueksi. Palveluohjaaja etsii asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa ratkaisuja palvelutarpeeseen niin yksityisten, kolmannen sektorin kuin Essoten palvelutarjonnasta. Essoten palvelutarjontaan kuuluu myös palveluseteleillä tuotettavia palveluja. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella palveluohjaaja laatii asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman. Essoten vanhus- ja vammaispalveluista myönnettävistä palveluista tehdään muutoksenhakukelpoiset päätökset.

Omatorin palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä toimii tarvittaessa asiakkaan oma- tai vastuutyöntekijänä, mikäli asiakas tarvitsee erityistä tukea ja apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa. Oma- tai vastuutyöntekijäksi nimetään asiakkaan tilanteen mukaan parhaiten soveltuva ammattilainen, joka parhaiten tuntee

asiakkaan. Oma-/vastuutyöntekijä seuraa asiakkaan tilannetta aktiivisesti ja kulkee asiakkaan rinnalla palveluverkostossa.

Palveluiden saatavuuden noudatettavat määräajat

Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan viipymättä ja saatetaan loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta, jos asiakas on yli 75-vuotias tai saa ylintä hoitotukea. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Vammaispalvelulain mukaisten palveluiden ja tukitoimien tarpeen selvittäminen aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Saapuneisiin hakemuksiin reagoidaan joko reagointikirjeellä tai puhelimitse. Tarvittaessa hakijaa voidaan pyytää täydentämään saapunutta hakemusta tai liitteitä.

Vanhus- ja vammaispalveluissa myönnettävien palvelujen saatavuudesta tiedotetaan Esoten internetsivuilla <https://www.essote.fi/asiakkaalle/palvelut/vanhus-ja-vammaispalvelut/vanhuspalvelut/vanhuspalvelulain-toteutumisen-seuranta/>

Palvelupäätös

Kaikkiin hakemuksiin annetaan aina kirjallinen päätös, josta asiakkaalla on muutoksenhakuoikeus. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset tehdään ilman aiheutonta viivytystä.

Vammaispalvelulain mukaan päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen tarvittavine liitteineen, jollei asian selvittäminen erityisistä syistä vaadi pidempää käsittelyaikaa.

Asiakkaalla on myös lain mukaan oikeus tehdä oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemästä päätöksestä. Oikaisuvaatimuksessa tulee selkeästi mainita, mitä päätöstä oikaisuvaatimus koskee.

Oikaisuvaatimuksen vastaanottaja:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen ky

Yksilöasioiden jaosto

Porrassalmenkatu 35-37

50100 Mikkeli

Vammaispalvelulain mukaan tehdyt päätökset ja muutoksen haku

Muutosta haetaan 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Valitus osoitetaan Essoten yksilöjaostoon. Mikä asiakas ei ole tyytyväinen yksilöjaoston tekemään päätökseen voi hän seuraavaksi osoittaa valituksen Hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi valittaa Korkeimpaan Hallinto-oikeuteen.

Muutoksenhaku erityishuoltolain mukaan tehtyihin päätöksiin

Erityishuollon ja erityishuolto-ohjelman asioissa valitus viranomaisen on aluehallintovirasto.

Aluehallintovirastoon voi valittaa, jos ei ole tyytyväinen erityishuolto-ohjelman tai päätöksen sisältöön. Esimerkiksi jos

- palvelut eivät vastaa tarpeita
- ei ole tullut kuulluksi erityishuolto-ohjemaan laadittaessa, jolloin (määrät eivät vastaa tarvetta tai ei saa tarvitsemiaan palveluja)

Hakemus voi olla vapaamuotoinen, josta tulee selvittää

- kuka valittaa
- mistä valittaa
- miksi valittaa eli perustelut
- mitä vaatii ja perustelut
- liitteeksi erityishuolto-ohjelma tai päätös

Muutosta haetaan 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kehitysvammalain 81 a §:n mukaisesti tai ilman määräaikaa kehitysvammalain 36 §:n perusteella. Hakijan ei tarvitse tietää lakipykälää, liitteenä olevasta päätöksestä selviää, minkä mukaan valitaan.

Kun muutosta on haettu kehitysvammalain 81 a §:n perusteella aluehallinto viraston antamasta päätöksestä voi valittaa edelleen hallinto-oikeuteen

Päätöksestä EI voi valittaa hallinto-oikeuteen, mikäli päätöksen valitusaika 30 vuorokautta on mennyt umpeen (kehitysvammalaki 36 §).

Asiakkaan osallisuus

Palvelutarpeen arviointia tehtäessä kuunnellaan aina asiakkaan oma mielipide ja näkemys hänen tilanteestaan ja palvelujen tarpeesta.

Essoten alueella toimii yhteinen vanhus- ja vammaisneuvosto. Alueellinen vanhus- ja vammaisneuvosto on yksi kanava kuntalaisten osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollistajana. Alueellisen neuvoston jäsenet ovat kuntien vanhus- ja vammaisneuvostojen jäseniä. Alueellinen vanhus- ja vammaisneuvosto mm. toimii tiedon välittäjänä ikäihmisten ja vammaisten oikeuksien ja palvelujen saamiseksi, tekee esityksiä palveluneuvonnan ja -ohjauksen järjestämiseksi, seuraa palvelujen tuottamista ja tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa ikäihmisten ja vammaisten hyvinvoinnin- ja terveydenedistämiseen.

Kehittäjäkumppanit ovat organisaation eri työryhmien jäseniä ja kanssatoimijoita. He ovat konkreettisesti mukana palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja vaikuttavuuden arvioinnissa sekä päätöksenteossa. Tavoitteena on asiakkaiden, organisaatioiden ja työntekijöiden yhteisen ymmärryksen lisääminen. Toiminnassa toteutuu ns. jaettu asiantuntijuus, jossa palveluiden käyttäjän näkökulman korostuminen muuttaa käsitystä perinteisestä ammatillisesta asiantuntijuudesta. Kehittäjäkumppanitoiminta on asiakkaiden osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollistava toimintamuoto. Kehittäjäkumppani osallistuu palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin sekä vaikuttaa päätöksentekoon. Kehittäjäkumppanina voi toimia palveluita käyttävä asiakas tai omainen, eikä sitä rajoita olemassa oleva tai päättynyt asiakkuus.

Vapaaehtoistoimintaa järjestetään Essoten alueen kunnissa yhteistyössä eritoimijoiden kanssa mm. Essote, seurakunta, kunta ja eri järjestöt. Vapaaehtoistoiminnan tarkoituksena on lisätä osallisuutta, sosiaalisia suhteita ja tarjota monipuolista tukea erilaisissa elämäntilanteissa. Omatorilla toimii ohjaaja, jonka tehtäviin kuuluu vapaaehtoistoiminnan koordinointi. Jokaisessa kunnassa / hyvinvointi alueilla on nimetty Essoten puolesta vapaaehtoistoiminnan yhteyshenkilö.

Palvelussuunnitelma

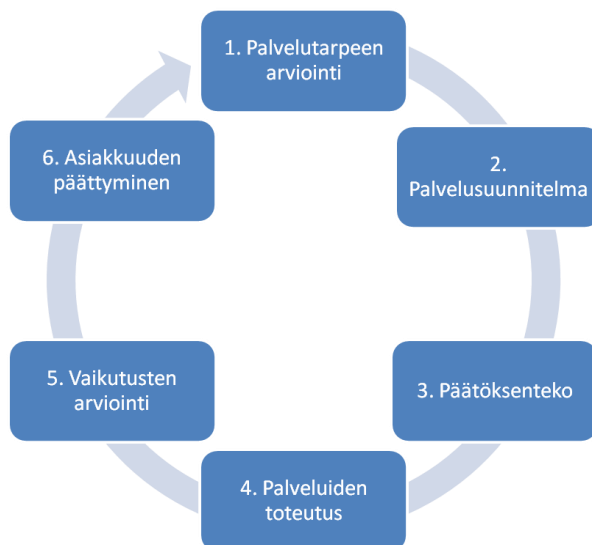
Asiakkaalle tehdään palvelutarpeen yhteydessä ns. vanhuspalvelulain mukainen palvelusuunnitelma (§ 16). Palvelusuunnitelma on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä, kun iäkkään henkilön toimintakyky on arvioitu ja sen perusteella palvelujen tarve selvitetty. Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä tehdään ilman aiheetonta viivytystä ja iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. (Ns. vanhuspalvelulaki § 18)

Palvelusuunnitelmassa määritellään palvelukokonaisuus, joka tarvitaan toimintakyvyn tukemiseksi ja hyvän hoidon turvaamiseksi. Iäkkään henkilön ja/tai hänen omaisen tai

edustajan kanssa on neuvoteltava vaihtoehdoista ja kirjattava palvelusuunnitelmaan. Myös iäkkään henkilön oma näkemys on kirjattava suunnitelmaan.

Palveluista tulee tehdä hallintopäätös ja palvelusuunnitelma tulee olla päätöksen liitteenä asiakkaalle ja/tai hänen omaiselle. Asiakkaan siirtyessä saamaan palvelua, palvelusuunnitelma tulee toimittaa myös yksikköön. Palvelusuunnitelman yhteydessä asiakkaalta kysytään halukkuus palveluseteliin tai palvelut tuotetaan omana tai ostopalveluna. Näistä vaihtoehdoista kerrotaan asiakkaalle ja hänen omaiselleen.

Asiakasprosessin vaiheet



Kuvio 1. Palveluohjauksen vaiheet

Asiakkaan kohtelu

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 asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Kirjallinen hoitotahto varmistaa hoidon henkilön toivomalla tavalla tilanteissa, joissa hän ei pysty ilmaisemaan omaa kantaansa. Essotessa käytössä olevalla hoitotahtolomakkeella asiakas pystyy halutessaan ottamaan kantaa mm. DNR- päätöksen tekemiseen, keino-koiseen ravitsemukseen ja pitkäkestoiseen suonensisäiseen nestehoitoon, antibiootti- ja ravitsemuksen toteuttamistapoihin sekä teknologian mahdollistamiin turva- ja seuranta-apuvälineisiin. Asiakkaan yksilöllisiä toiveita on mahdollisuus kirjata myös vapaamuotoisella tekstillä.

<https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2016/01/hoitotahto-lomake.pdf>

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltansa yksin-omaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia (Hallintolaki 6 §)

- Pyritään palvelemaan asiakasta hyvin ja loppuun asti
- Kuunnellaan asiakasta
- Kohdellaan asiakasta yksilöllisesti, tasapuolisesti, arvostavasti, ystävällisesti ja iloisesti
- Palvellaan asiakasta joustavasti ja sujuvasti
- Kommunikoidaan selkeäkielisesti

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi ko. lomakkeella (liite 5) yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Kirjaamo välittää ilmoituksen sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan lisäksi asianomaisen vastualueen tai palvelualueen johtajalle. Liite 6:ssa toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta

Liite 5 Sosiaalihuoltohenkilöstön ilmoitusvelvollisuus lomake



ilmoituslomake_essote.docx

Liite 6 Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta



Ohje
sosiaalihuoltolain m

**Yhteystiedot:**

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky. (Essote)
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
kirjaamo@essote.fi

Epäasiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Essotessa on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä (palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palautelaatikkoa palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet Essoten kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua palveluiden kehittämiseen antamalla palautetta toimintaan liittyen. Asiakkaiden on mahdollisuus antaa palautetta asiakkuuden ja työskentelyprosessin aikana suoraan työntekijälle.

Esimies toimii vastuuhenkilönä, joka käsittelee palautteet, antaa vastauksen asiakkaalle ja päättää mahdollisista muista jatkotoimenpiteistä.

Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.



Palautteet käsitellään yksikön esimiehen johdolla yhteisesti henkilökuntapalavereissa. Kii-reellinen asiakas turvallisuutta vaarantavat palautteet käsitellään välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla.

Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja kei-noista. Palautteista lähetetään kopio sosiaali- ja potilasasiamiehelle tarvittaessa huomi-oiden tietoturva-asiat. Kertynyttä asiakaspalautetta ja sen vaikuttavuutta toiminnan pa-rantamiseen seurataan ja arvioidaan myös sosiaali- ja potilasasiamiehen valmistelun poh-jalta.

Essoten palveluun liittyvä palautelomakkeella voi myös antaa palautetta, kehittämiside-oita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautelaatik-koon tulleet ilmoitukset Essoten kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mu-kaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vas-tuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadul-taan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoi-toonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muis-tutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai lähei-nen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, pe-rusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen tavoitteena on tarjota potilaalle helppo ja joustava keino esittää mieli-piteensä. Samalla palvelu tarjoavalle yksikölle tarjoutuu mahdollisuus korjata tilanne no-peasti. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina en-sisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee.



Muistutus tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutuslomakkeella. Muistutuksessa selvitetään, kenestä asiakkaasta on kyse, mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset/vaatimukset. Muistutuslomakkeet löytyvät myös Essoten verkkosivuilta kohdasta www.essote.fi / sosiaali- ja potilasasiamies.

Palvelun perustuessa ostopalvelusopimuksen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymälle. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Muistutukset osoitetaan keskitetysti Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymän kirjaamoon, josta ne toimitetaan edelleen asianomaisille esimiehille sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Johdon sihteereillä on ajan tasalla oleva luettelo niistä viranhaltijoista, jotka antavat ratkaisuja ko. asiakaslain ja potilaslain mukaisiin muistutuksiin.

Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaali- ja potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaalihuollon epäkohdista kantelun Aluehallintavirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissakin tapauksissa Aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnallisesti tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai Aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.

Muistutuksen vastaanottaja

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky. (Essote)
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
kirjaamo@essote.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky. (Essote)
Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo 9-14

Puh: 044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies:

- neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa



- avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista. Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9-15

Puh: 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Muistutuksen käsittely

Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Palvelupäällikkö antaa muistutukseen selkeän ja asiallisen vastauksen, josta on käytävä ilmi mm. mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on ratkaistu. Ratkaisu perustellaan selkeästi.

Viranhaltija vastaa muistutukseen kirjallisesti noin neljässä viikossa. Muistutukseen ei vastata sähköpostilla. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvoville viranomaisille. Ratkaisu lähetetään tiedoksi sosiaali- ja potilas-asiamiehelle.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksikössä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Mikkelin keskustassa sijaitseva monitoimijakeskus Omatori toimii kynnyksettömänä kohtaamispaikkana. Omatori tarjoaa ohjausta, neuvontaa ja ennaltaehkäiseviä palveluja sekä toimintaa yhteistyössä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden kesken.

Omatorilla palvelemme erityisesti ikääntyviä, vammaisia henkilöitä ja kaikenikäisiä omaishoitoperheitä, mutta kuka tahansa voi hyödyntää esimerkiksi tarjolla olevia hyvinvointipalveluja tai tulla mukaan vapaaehtoistoimintaan. Vanhus- ja vammaispalvelujen Omatorin ennakoiviin palveluihin sisältyy yhdessä eri toimijoiden kanssa tiedottaminen ja ohjaus erilaisten palvelujen saatavuudesta kuntalaisten itsehoidon tueksi. Lisäksi järjestetään erilaisia tapahtumia ja ryhmätoimintaa.

Keskitetty asiakasohjaus

Palveluohjaus toimii keskitettynä asiakasohjauksena. Keskitetty asiakasohjaus antaa neuvontaa ja ohjausta palveluista sekä hyvinvoinnin edistämiseen liittyvistä asioista joustavasti ja asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on tukea arjessa selviytymistä tarjoamalla tietoa, ohjausta ja tarpeen mukaisia palveluja. Painopiste on ennakoivissa palveluissa.

Palveluohjausprosessissa asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti, tunnistetaan mahdollinen palvelujen tarve sekä annetaan asiakkaalle tietoa olemassa olevista palveluista. Tavoitteena on tukea asiakkaiden hyvinvointia ja omia voimavaroja. Palveluohjaus on asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja asiakaspäätöksiä palveluiden piiriin ottamisesta. Toiminnassa huomioidaan asiakkaan tarpeet, taloudellisuus sekä tilaajan palveluille asettamat vaikuttavuustavoitteet. Lisäksi palveluohjaus tuottaa tilaajalle tietoa kuntalaisten tarpeista ja palveluiden kehittämistarpeista.

Asiakasryhminä ovat kaikenikäiset vammaiset, omaishoitoperheet ja ikäihmiset.

Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. Palvelutarpeiden mukaan annetaan oikea-aikaisista tietoa palveluista huomioiden kuntalaisen valinnanmahdollisuudet. Keskitetty asiakasohjaus toimii koko Etelä-Savon alueella.

Keskitetty asiakasohjaus muodostuu viidestä erillisestä tiimistä:

- Tiimi 1 vastaa alkuvaiheen ohjauksesta (puhelin/sähköiset yhteydenotot)
- Tiimi 2 huolehtii asiakkaiden palvelutarpeen arvionneista (RAI arvioinnit, kotikäynnit)
- Tiimi 3 vastaa seurannasta ja palveluiden koordinoinnista
- Tiimi 4 vastaa SAS toimintaan liittyvistä tehtävistä
- Tiimi 5 eli asiakasmaksutiimi huolehtii asiakasmaksupäätösten valmisteluun liittyvistä tehtävistä

Omaishoidontuki

Vanhus- ja vammaispalvelujen omaishoito vastaa koko Essoten alueen kaiken ikäisten omaishoidon tuesta. Omaishoidon tuki myönnetään omaishoidontuen toimintaohjeen ja erikseen vahvistettujen myöntämisperusteiden puitteissa. Omaishoitajien tukimuotoja ovat erilaiset valmennukset, kohdennettu ryhmätoiminta, omaishoitajien vapaapäivät, omaishoitajien hyvinvointi ja terveystarkastukset. Omaishoitoperheiden tukihenkilönä toimii omaishoidosta nimetty vastuutyöntekijä. Omaishoitoperheiden tukemiseksi tehdään tiiviisti yhteistyötä alueen järjestöjen kanssa.

Perhehoito

Perhehoito on yksi vaihtoehto ikäihmisten ja vammaisten henkilöiden ja omaishoitoperheiden tueksi tai asumisen järjestelyissä. Perhehoitoa voidaan toteuttaa joko perhehoitokodissa tai asiakkaan omassa kodissa ja palvelu voi olla pitkäaikaista tai lyhytaikaista.

Omatorilla vanhus- ja vammaispalveluissa vastataan yhteistyöstä palvelu-/asiakasohjaajien sekä laskutuksesta ja perhehoidon palkkioiden maksuista vastaavien henkilöiden kanssa. Perhehoidon toiminnan järjestelyihin kuuluu myös perhehoitajien rekrytointi sekä ennakoivien valmennusten toteuttaminen.

Muistisairaiden tuki

Omatorilla ja alueen kaikissa kunnissa muistisairaita ja heidän perheitään tuetaan ja ohjataan muistineuvoja -toiminnan avulla. Asiakkaat voivat olla yhteydessä Omatorille tai Palveluneuvon jo varhaisessa vaiheessa, mikäli ovat huolestuneita omasta tai omaisensa muistin heikkenemisestä. Muistineuvoja tapaa asiakkaan ja ohjaa tarvittaessa jatkotutkimuksiin.

Muistineuvoja toimii asiantuntijana muistisairauksiin liittyen, kouluttaa, ohjaa ja konsultoi muita sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita. Omatorilla ja palveluohjauksessa



muistineuvoja toimii muistisairauksien ja muistisairaiden palveluohjauksen asiantuntijana.

Muistineuvojan keskeisenä tehtävänä on muistisairaahan kokonaistilanteen arvioiminen, palvelujen suunnittelu, koordinointi ja ohjaus sekä säännöllinen seuranta kotona asumisen tukemiseksi. Muistineuvoja arvioi muistisairaahan toimintakykyä erilaisin tutkimuksiin perustuvien ja yhteisesti sovituin menetelmin. Toimintakykyä arvioidaan MMSE, CERAD, MOCA-testi, GDS-15, PADL-mittareilla.

Muistineuvoja toimii yhdyshenkilönä muistisairaahan ja hänen omaisensa/läheistensä sekä eri toimijoiden välillä ja kuuluu asiakkaan tukiverkostoon. Muistineuvoja tukee muistisairasta ja hänen läheisiään/omaisiaan sekä järjestää tukea erilaisin tavoin sekä vahvistaa heidän voimavaroja sairauden eri vaiheissa. Muistineuvoja soveltaa uutta tietoa ja käytänteitä muistisairaahan palveluprosessissa ja kehittää palveluketjua. Tekee ennaltaehkäisevää työtä aivoterveystien edistämiseksi ja hyvinvoinnin parantamiseksi.

Sosiaalityö

Vanhus- ja vammaispalvelujen sosiaalityöntekijät auttavat asiakkaita vaikeissa sosiaalisissa ongelmissa, osallistuvat ja koordinoivat verkostoyhteistyötä sekä antavat konsultointiapua muille palveluohjauksessa työskenteleville.

Sosiaalityöntekijät vastaavat myös erikseen määritettyjen Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen myöntämisestä sekä alla 18 vuotiaiden osalta omaishoidon tuen myöntämisestä.

SAS työ

Vanhus- ja vammaispalveluissa on nimetty SAS -työryhmä, joka vastaa sekä vanhusasiakkaiden että vammaisten palveluasumisen ja kehitysvammaisten asumispalvelujen myöntämisestä. SAS työryhmä huolehtii, että palveluasumiseen hakeutuvien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi on tehty asianmukaisesti, tekemällä yhteistyötä kaikkien palveluohjaajien kanssa ja ohjaamalla heidän työskentelyä palveluasumiseen ja asumispalveluihin liittyen.

SAS työstä vastaavien palveluohjaajien tehtäviin kuuluu lyhytaikaisen jaksohoidon järjestäminen, sitä tarvitseville asiakkaille sekä Shl:n mukaisen palveluasumisen asiakkaiden sijoitustehtävät, ja tiivis yhteistyö näiden asiakkaiden ja omaisten kanssa.

Rintamaveteraanien kotiin annettavat palvelut

Rintamaveteraanien palvelut koordinoidaan palveluohjauksesta. Jokaiseen Essoten kuntaan on nimetty veteraanien kotiin annettavien palvelujen sekä palveluasumisen koordinoinnista vastaava palveluohjaaja, joka huolehtii, että veteraanit saavat kaikki tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti. Palvelut rahoitetaan Valtiokonttorilta vuosittain saatavalla määrärahalla. Palveluohjaajat tekevät tiivistä yhteistyötä veteraanien kuntoutuksesta vastaavan fysioterapeutin kanssa.

Palvelusetelillä ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Palveluohjaus vastaa säännöllisen kotihoidon palvelujen myöntämisestä palvelusetelillä. Asiakkaat jäävät palveluohjauksen asiakkuuteen. Asiakkaalle nimetään vastuutyöntekijä, joka toimii asiakkaan yhteyshenkilönä ja mm. huolehtii siitä, että asiakkaan palvelujen tarvetta arvioidaan puolivuositain.

SAS työssä vastataan palveluasumisen myöntämisestä alueen ostopalveluyksiköihin voimassa olevan puitesopimuksen sekä sovitun toimintamallin mukaisesti. Vastaavat myös palvelusetelien myöntämisestä palveluasumiseen.

Ostopalveluyksiköiden valvonnasta vastaavat viranomaiset työskentelevät Omatorilla yhteistyössä SAS toiminnan ja palveluntuottajien kanssa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Omatorilla toimii Palveluneuvon Ikäneuvola. Ikäneuvola on avoinna ilman ajanvarausta ma-pe klo 8-10. Ikäneuvolan terveydenhoitajalta saa ohjausta ja neuvontaa terveyteen ja sairauksiin liittyviin kysymyksiin, hyvinvoinnin edistämiseen sekä sairauksien ja tapaturmien ennaltaehkäisyyn.

Terveydenhoitajalle voi varata ajan myös ikäihmisten ennaltaehkäisevään terveystapaamiseen. Ohjaus ja neuvonta ovat maksutonta.

Ikäneuvolan aamuvastaanotolla hoituvat myös pienet sairaanhoidolliset toimenpiteet, kuten ompeleiden poisto, injektoiden pisto, korvahuuhtelu sekä verenpaineen ja verensokerin mittaukset. Hoidollisista toimenpiteistä peritään Essoten hoitajapalveluiden mukaiset asiakasmaksut. Veteraanitunnuksen omaaville toimenpiteet ovat maksuttomia.



Ikäneuvolan terveydenhoitaja vastaa myös kaikenikäisten mikkeliäisten (osin myös Hirvensalmen ja Puumalan kuntien) omais- ja perhehoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastuksista, joihin omaishoidon palveluohjaajat omaishoitajia arviointikäyntien yhteydessä ohjaavat. Palvelu on maksutonta.

Essoten muissa kunnissa ikääntyvät voivat hakeutua ajanvarauksella hoitajan vastaanotolle Essoten Terveyspalveluihin omalle hyvinvointi asemalleen ajanvarauksella.

Omais- ja perhehoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastukset hoitavat kussakin kunnassa tehtävään nimetty ammattilainen.

Monialainen yhteistyö

Palveluohjauksessa on käytössä Lifecare -potilastietojärjestelmä ja Pro Consona-asiakastietojärjestelmä, joihin asiakastiedot kirjataan asiakasryhmän mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita eri palveluntuottajien tarjoamia palveluja yhtäaikaista. Tiedonkulku turvataan lainsäädännön mukaisesti, asiakkaan antamalla suostumuksella.

Tarvittaessa suojatussa sähköpostiyhteydessä on mahdollista siirtää ammattilaisten kesken asiakastietoja tai potilasjärjestelmän viestitoimintoa käyttäen.

Pandemiatilanteissa yhteistyön merkitys asiakas- ja työntekijä turvallisuuden näkökulmasta korostuvat ja silloin käytämme erilaisia yhteistyökanavia ja seuraamme intran sähköisesti päivitettäviä ohjeita.

Tiivistä yhteistyötä tehdään muiden palvelutarjoajien kanssa kuten yksityisten, yhdistysten ja järjestöjen kanssa eri kunnissa.

Omatorilla ohjaajan tehtäviin kuuluu järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö. mm. erilaiset tapahtumat. Jokainen järjestöön kuuluva toimija tuo yhteistyöhön oman erityisalansa ja -osaamisensa.

Essotessa on nimetty tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan tehtävänä on antaa rekisterinpitäjälle tai henkilötietojen käsittelijälle sekä henkilötietoja käsitteleville työntekijöille tietoja ja neuvoja, jotka koskevat niiden tietosuojalainsäädännön mukaisia velvollisuuksia. Tietosuojavastaava myös seuraa tietosuoja lainsäädännön noudattamista Essotessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakas- ja potilasturvallisuusjärjestelmän toiminnasta vastaa organisaation johto ja lähiesimiehet omilla vastuualueillaan. Jokainen työntekijä vastaa oman toiminnan turvallisuudesta, huolehtii osaltaan asiakkaiden ja potilaiden hyvästä kohtelusta sekä tietosuojasta asiakas/potilasasioiden käsittelyssä.

Omatorilla järjestetään turvallisuuskävelyitä turvallisuuspäällikön ohjauksessa kaikille uusille työntekijöille ja tarvittaessa kertauksena muille omatorilla toimijoille.

Palo- ja pelastusohje löytyy työyksiköistä. Kaikkia on veloitettu tutustumaan ohjeeseen. Uudet työntekijät ohjeistetaan tutustumaan ohjeeseen perehdyttämisen yhteydessä.

Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25)

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus toimitetaan:

palveluneuvo@essote.fi

Omatori, Palveluneuvo

arkisin klo 9-15

Puh: 015 211 557

Porrassalmenkatu 21, 2 krs.

50100 Mikkeli

Essoten verkkosivuilta, osoitteesta: <https://open.mikkeli.fi/huoli/> löytyy sähköinen lomake, jolla esimerkiksi tuttavansa arjessa selviytymisestä huolestunut henkilö voi ilmoit-



taa huolensa. Lomake ohjautuu Palveluneuvon asiantuntijoille. Palveluneuvon asiantuntija perehtyy lomakkeen tietoihin, kysyy tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekee toimintasuunnitelman jatkosta.

Henkilöstö

Omatorilla työskentelee vanhus- ja vammaispalvelujen palveluohjaajia, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja ja matalan kynnyksen muistineuvon terveydenhoitajat, koordinaattorit, päälliköt.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Essotessa on käytössä Kuntarekry järjestelmä, jossa käsitellään työntekijätarve täyttölupamenettelyllä. Kuntarekry sisältää kokonaisuutena hakuprosessin; hakijoiden haastattelun, pisteytyksen, tutkinto- ja työtodistusten todentamisen, kelpoisuuden tarkastamisen ja valintapäätösten ilmoittamisen). Avoimet työpaikat ilmoitetaan Kuntarekryyn:

<https://www.kuntarekry.fi/fi/job-postings/inter-nal/e726238978c3e93b3df749722055c3e1/feed>

Sosiaali- tai terveystalouden kelpoisuusehdoissa on määritelty tutkinto, rekisteröinti Terhikki / Suosikki; oikeus toimia laillistettuna sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015). Tehtävissä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n edellyttämää rokotussuojaa.

Omatorin työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen vastaa lähiesimies ja koordinaattorit. Lähiesimies nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjäksi kokeneen työntekijän.

Perehdytyksen yhtenä osa-alueena ovat tietoturvaan liittyvät asiat. Tietoturvaan liittyvät ohjeet ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat pakolliset verkkokoulutukset. Omavalvontasuunnitelma liitteenä toimii perehdytyksen välineenä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutukset Omatorilla kohdennetaan vanhus- ja vammaispalvelujen koulutuskalenterin sekä henkilöstön vastuualueiden mukaan. Koulutuskalenteri on sähköinen verkkoympäristö, mistä löytyy tietoa vanhus- ja vammaispalveluiden lakisäätteistä ja velvoitekoulutuksista. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehitys- ja ohjaavien keskustelujen yhteydessä.

Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain. Koulutukset anotaan PersonecEss henkilöstöhallinnon ohjelmalla. Vanhus- ja vammaispalvelun koulutussuunnitelman laatimisen tiedustellaan yksiköistä koulutustarpeita.

Säännöllisissä kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijän koulutustarpeita. Yksikössä kannustetaan hakemaan osaamisen kehittämistä Essoten sisäisistä koulutuksista. Organisaatiossa on velvoitekoulutuksia, johon työntekijät ovat velvoitettuja osallistumaan. Koulutukset löytyvät Intrasta hakusanalla pakolliset verkkokoulutukset.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Toimitilat

Ennakoivien palveluiden ja keskitetyn asiakasohjauksen, matalakynnyksen muistineuvon toimitilat sijaitsevat Mikkelissä Omatorilla. Lisäksi toimipisteitä on Etelä-Savon kunnissa vaihdellen hyvinvointi- tai palvelukeskuksen yhteydessä tai kunnanvirastossa. Essoten laitoshuoltajat tai muu puhtaapidon henkilöstö huolehtii tilojen siivouksesta.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontajärjestelmillä ja kutsulaitteilla. Omatorilla on käytössä tallentamaton kameravalvonta. Asiakastilojen ja toimistotilojen välillä on lukolliset ovet ja Omatorin pääovi lukkiutuu sähköisesti ajastettuna. Hissi avataan ja suljetaan manuaalisesti. Kameran ja kulunvalvonnan asiamukaisesta käytöstä vastaa henkilöstö ja esimies.



Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Omatorilla työskentelevät selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus tapahtuu apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitositoumuksen ja saa henkilökohtaiset käyttäjätunnukset potilas- ja asiakastietojärjestelmiin. Kaikilla työntekijöillä on tiedossa ohjeistus tietosuojaan liittyen. Tietosuojaan ja tietoturvaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyen on oltava olemassa oma omavalvonta-suunnitelmansa (sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettu laki 159/2007).

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Työntekijät suorittavat Essoten määrittelemät tietoturva- ja tietosuojakoulutukset (Navisec) verkkokoulutuksena. Todistukset hyväksytyistä suorituksista säilytetään esimiehellä.

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymässä on yhteinen tietojen käsittelysuunnitelma, joka löytyy LifeCare potilastietojärjestelmästä. Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelystä, ohje on LifeCare potilastietojärjestelmässä.

Potilastietoja koskevat tietosuojaohjeet löytyvät Intrasta

[http://intra.esshp.fi/ESSHP/Turvallisuus/Tietoturvallisuus ja tietosuoja/Potilastietoja koskevat tietosuojaohjeet/Sivut/default.aspx](http://intra.esshp.fi/ESSHP/Turvallisuus/Tietoturvallisuus_ja_tietosuoja/Potilastietoja_koskevat_tietosuojaohjeet/Sivut/default.aspx)

Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijöille myönnetään asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia työtehtävien perusteella. Esimies hakee työntekijöille käyttöoikeudet. Asiakastietoja kirjataan Pro Consona ja lifecare järjestelmiin, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Lokitietojen tarkastelun avulla seurataan työntekijöiden asiakastietojen käsittelyä.



Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Paula Päivänranta

044 417 3074

tietosuojavastaava@essote.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Essoten strategia ohjaa ja linjaa toimintaamme

Toimintamme lähtökohtana on asiakkaiden ja läheisten voimavarojen huomioiminen ja vahvistaminen.

Työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittäminen ja käytänteiden mukauttaminen asiakkaan hyväksi.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Mitä kuuluu tulosten avulla huomioimme työhön kohdistuvia haasteita ja työstämme toimintaa kohti parempaa työhyvinvointia.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys Mikkeli 04.3.2022

Eveliina Rautio, asiakasohjausyksikön esimies, puh. 040 656 7363, eveliina.rautio@essote.fi,

Jaana Koinsaari, palvelupäällikkö, puh. 040 359 6930. jaana.koinsaari@essote.fi.

Pirjo Ihalainen, palvelupäällikkö, puh. 0443516615, pirjo.ihalainen@essote.fi,