

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Gerontologinen sosiaalityö





Yksikön nimi Gerontologinen sosiaalityö	
Laatijat	<i>Riikka Röppänen, palvelupäällikkö</i> <i>Taina Miettinen, johtava sosiaalityöntekijä</i>
Hyväksymispäivämäärä:	2.4.2025
Hyväksyjä	<i>Mirja Ahoniemi, palvelujohtaja</i>
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm	Versio 1 1.4.2025
Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Aiempien versioiden päiväykset:
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	Omavalvontaohjelma Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) Ohjelmakaari 10, 3 krs, 40500 Jyväskylä



SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	5
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	5
3.1.1	Palveluntuottajan perustiedot	5
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot	5
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	7
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	7
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit	7
3.2.2.2	Palvelutarpeen arviointi	7
3.2.2.3	Asiakassuunnitelma	8
3.2.2.4	Asiakastyön kirjaaminen	9
3.2.2.5	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	9
3.2.2.6	Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta	10
3.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	11
3.2.3.2	Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu	12
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot.....	12
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus	13
3.2.3.5	Sosiaaliasiavastaava	14
3.2.4	Muistutusten käsittely	14
3.2.5	Henkilöstö.....	15
3.2.5.1	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	16
3.2.5.2	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	17
3.2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	17
3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö.....	18
3.2.8.1	Toimitilat.....	18



3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus.....	19
3.2.9	Tietojärjestelmät.....	19
3.2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja	20
3.2.11	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	21
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA	21
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	21
3.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitleminen.....	23
3.3.2.1	Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely	23
3.3.2.2	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely.....	23
3.3.2.3	Valvontalain 29 § mukainen henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta	24
3.3.2.4	Korjaavat toimenpiteet	24
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
3.3.4	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	25
3.3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25
3.4	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	25
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	26
4.1	Toimeenpano	26
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee olla tehtynä palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee gerontologista sosiaalityötä ikääntyneiden ja vammaisten palvelualueella. Omavalvontasuunnitelma varmistaa päivittäisen toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelmassa on määritelty toiminnan riskit ja toimintatavat.

Suunnitelman määritelmät

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinta, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää, miten organisaatio vastaa palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta, ja toimeenpanee kyseisten tavoitteiden toteutumisen edellyttämät toimenpiteet.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten yksikön vastuhenkilö ja henkilöstö valvovat palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikkö voi koostua palveluntuottajan yhdestä tai useammasta sosiaali- tai terveydenhuollon rekisteriteknisestä **palvelupisteestä**. Palveluyksikölle merkitään Soteri-rekisteriin yksi tai useampi palvelupiste rekisteriteknisesti apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista **yhteistä palveluyksikköä**. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yhteistyössä johtavan sosiaalityöntekijän ja palvelupäällikön kesken. Lisäksi omavalvontasuunnitelmasta on keskusteltu sosiaalityöntekijöiden kanssa tiimi-palaverissa. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu sosiaalityön Teams-kanavalle, jossa se on työntekijöiden nähtävillä. Omavalvontakäyntiin osallistuu yksi sosiaalityöntekijä. Lisäksi omavalvontasuunnitelman päivittämiseen sosiaalityöntekijät osallistuvat.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

Ikääntyneiden asiakasohjauksen ja keskitettyjen palveluiden gerontologisen sosiaalityön yksikkö. Gerontologiset sosiaalityöntekijät työskentelevät koko hyvinvointialueen alueella jakautuen omiin vastuualuekuntiinsa. Vastuualuejako on tämän suunnitelman liitteenä.

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue Y-tunnus 3221318–2

Viitaniemientie 1 A, 40720 Jyväskylä

Vastuualue Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut

Palvelualue Ikääntyneiden asiakasohjaus ja keskitetyt palvelut

Palveluyksikkö Ikääntyneiden asiakasohjaus kotiin vietävät palvelut ja gerontologinen sosiaalityö

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot :

Palvelujohtaja Mirja Ahoniemi puh. 040 5503 719 mirja.ahoniemi@hyvaks.fi

Palvelupäällikkö Riikka Röppänen puh. 040 5695 761 riikka.roppanen@hyvaks.fi

Johtava sosiaalityöntekijä Taina Miettinen puh. 040 4810 897 taina.miettinen@hyvaks.fi

Osoite: Ylistönmäentie 33, 5krs, 40500 Jyväskylä

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Gerontologisen sosiaalityön yksikössä vastataan hyvinvointialueen (ikäntyneen) väestön erityisen tuen tarpeeseen siltä osin, kun henkilö on ikääntyneiden asiakasohjauksen kotiin vietävien palveluiden, tukipalveluiden, omaishoidon tuen tai asumispalveluiden piirissä. Gerontologiset sosiaalityöntekijät osallistuvat myös asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin siinä vaiheessa, kun asiakas ei vielä ole palveluiden piirissä, mutta palvelutarve on huomattu ja sitä arvioidaan.

Gerontologisen sosiaalityön palvelut perustuvat ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalousta annettuun lakiin (565/2020, viim. muutos 9.7.2020), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014, viim. muutos 12.2.2021), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, viim. muutos 27.8.2021), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakiin (254/2015, 1.4.2015) hallintolakiin (6.6.2003/434, viim. muutos 27.11.2020), lakiin sosiaali- ja

terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, viim. muutos 30.12.2020), sosiaali- ja terveystalouden palvelusetelilakiin (24.7.2009/569, viim. muutos 30.12.2020), lakiin holhoustoimesta (1.4.1999/442, viim. muutos 29.11.2019) sekä perhehoitolakiin (263/2015, viim. muutos 29.6.2016) ja omaishoidon tuesta annettuun lakiin (937/2005, viim. muutos 29.6.2016). Lisäksi noudatetaan kaikkea lainsäädäntöä, joka ohjaa julkista ja hyvinvointialueen toimintaa.

Gerontologinen sosiaalityön on liikkuvaa työtä, jota toteutetaan asiakkaiden kotona sekä kaikissa niissä asumisen- ja terveydenhuollon yksiköissä, joissa asiakkaat tosiasiallisesti ovat. Työtä tehdään sekä asiakkaiden että heidän läheisverkostojensa kanssa moniammatillisesti. Palvelua tuotetaan koko Keski-Suomen hyvinvointialueen alueella siten, että gerontologiset sosiaalityöntekijät vastaavat kukin omista vastuualueistaan. Vastuualueet on jaettu niin, että keskimääräinen asiakasmäärä kullakin työntekijällä on sama. Työn tasaista jakautumista arvioidaan tilastoimalla tehtyä asiakastyötä ja aluejakoa arvioidaan säännöllisesti. Työtä tehdään pääosin pari- tai moniammatillisena verkostotyönä ja haastaviin tilanteisiin voidaan vastata joko sosiaalityöntekijä-sosiaalityöntekijä tai sosiaalityöntekijä – johtava sosiaalityöntekijä -työparityöskentelyllä.

3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Asiakkaat ja heidän läheisensä otetaan alusta lähtien mukaan palveluiden arviointiin ja suunnitteluun. Arviointia ja suunnittelua tehdään asiakasta ja hänen toiveitaan kunnioittaen aina, kun se on mahdollista. Asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi, mitä palveluita on saatavilla, sekä tuetaan asiakasta palveluiden valinnassa. Asiakkaalle myönnetään asiakkaan tarvitsemat palvelut oikea-aikaisesti ja arviointia ja seurantaan tehdään moniammatillisesti. Tarvittaessa käytetään tulkkipalveluita ja muita kommunikointia tukevia menetelmiä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on hyvinvointialueen johdon, esihenkilöiden ja jokaisen työntekijän vastuulla. Jokainen voi edistää turvallisuutta omalla toiminnallaan. Henkilöstön osaaminen varmistetaan tarjoamalla täydennyskoulutusta sekä ammattitaitoa että yleistä turvallisuutta edistävään osaamiseen, kuten ensiapuosaaminen, paloturvallisuus, tietosuojat ja järjestelmien käyttö. Lisäksi varmistetaan, että asiakkaan asian hoitamiseen on mahdollisuus kutsua koolle sellainen moniammatillinen verkosto, joka voi yhteistyössä asiakkaan kanssa ratkoa kulloinkin käsillä olevia tilanteita. Tämä korostuu erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, jotka tarvitsevat monia yhtäaikaista palveluita.

Yksikössä on käytössä vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusjärjestelmä, jonne jokaisen velvollisuus on tehdä ilmoitus epäkohdista. Ilmoituksiin reagoidaan parantavilla toimilla ja yhteisellä suunnittelulla. Asiakkaita ja heidän läheisiään ohjataan myös tekemään ilmoitus kokemistaan epäkohdista, jolloin tätä tietoa voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

Kaikissa tehtävissä noudatetaan hyvinvointialueen ja lainsäädännön määrittelemiä käsittelyaikoja. Kiireelliset ilmoitukset käsitellään ja niihin tartutaan viipymättä. Tämä varmistetaan riittävällä henkilöstöresurssilla ja joustavilla työjärjestelyillä.

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Johtavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on varmistaa gerontologisten sosiaalityöntekijöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämällä. Johtava sosiaalityöntekijä pitää työntekijöilleen säännölliset tiimipalaverit, joissa käydään läpi ajankohtaisia ja omavonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilö vie tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset

3.2.2.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

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

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI-arviointivälineen käyttö tuli vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Gerontologisessa sosiaalityössä käytetään palvelutarpeen arvioinnin tukena RAI (Resident Assessment Instrument) -arviointia. Arviointi sisältää päivittäisten toimintojen, kotona asumisen ja itsenäisen elämisen toiminnot sekä sosiaaliin suhteisiin liittyvät toiminnot. Sosiaalityöntekijät eivät täytä RAI-tietoja, mutta tutustuvat asiakasohjaajien tekemään RAI-mittaustietoon ja huomioivat sen asiakkaansa kanssa työskentelyssä ja päätöksenteossa. Arvioinnissa käytetään hyödyksi myös muissa palveluissa tehtyjä toimintakykyarvioita esim. MMSE, Cerad, FRAT, MNA, GDS, AUDIT.

3.2.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Palveluyksikössä seurataan jatkuvasti palveluiden saatavuutta lainsäädännön ja muiden viranomaisten määrittämällä tavalla. Odotusajat eivät saa ylittää laissa säädettyjä palveluun pääsyn enimmäisaikoja.

Sosiaalipalveluja myönnetään asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalveluja on järjestettävä myös hyvinvointialueella tilapäisesti oleskeleville. Myös pidempiaikaisesti työn, opiskelun tai vastaavan syyn vuoksi alueella oleskeleva voi hakea sosiaalipalveluja.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi aloitetaan viimeistään seitsemäntenä (7) arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi alkaa ensiarviointina, jossa selvitetään mm. kiireellisen avun tarve. Arviointi tehdään loppuun viiveettä. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä

tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (14.4.2023/682)

Keski-Suomen hyvinvointialueella on määritelty yhtenäiset palveluiden myöntämisperusteet. Arviointia tehdään usein moniammatillisissa tiimeissä. Palvelutarpeen arviointikäynnit pyritään järjestämään asiakkaan kotiin tai tarvittaessa siihen yksikköön, jossa asiakas tosiasiallisesti on. Tapaamiseen kutsutaan asiakkaan toivomat läheiset/yhteistyötahot. Tarvittaessa käytetään etäyhteyttä. Arvioinnissa korostuu asiakkaan oma kokemus ja toiveet. Palvelutarpeen arviointi kirjataan ja tilastoidaan asiakastietojärjestelmään. Lakisääteisiä määräaikoja seurataan säännöllisesti koko hyvinvointialueella.

Sosiaalihuoltolain 42 § mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Hyvinvointialueella on käytössä huolipuhelimet, joihin soittamalla asiakas, hänen läheisensä tai muu viranomainen saa asiakasta koskevasta asian vireille. Ensiarvio ja palvelutarpeen arviointi aloitetaan jo huolipuhelimesta.

Asiakasohjauksen ja kotihoidon käyttöön saadaan helmikuun 2025 aikana sosiaalityöntekijöiden laattima erityisen tuen tunnistamista helpottava työkalu. Jos esimerkiksi huolipuhelun aikana käy ilmi, että asiakkaalla on mahdollinen erityisen tuen tarve, huolipuhelimen työntekijä on ohjattu olemaan yhteydessä sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijä selvittää taustatietoja hyödyntäen ja muiden viranomaisten kanssa yhteistyössä, määrittääkö asiakas erityisen tuen tarpeessa olevaksi. Jos määrittely voidaan tehdä, nimetään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä työskentelee asiakkaan kanssa niin kauan, kunnes erityisen tuen tarvetta ei enää ole. Muissa tilanteissa asiakkaan omatyöntekijänä toimii asiakasohjaaja.

Gerontologiset sosiaalityöntekijät kouluttavat muun henkilöstön erityisen tuen tunnistamisen työkalun käyttöön ja päivittävät työkalua tarvittaessa.

3.2.2.3 Asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma, josta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla

viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan omat näkemykset ja mielipide vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Asiakassuunnitelman laatimiseen tulee ottaa mukaan asiakas ja hänen läheisensä. Omatyöntekijän velvollisuus on seurata hoito- ja palvelusuunnitelman päivitystä ja tarvittaessa muistuttaa palveluntuottajaa suunnitelman päivityksestä. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaan palvelutarpeen muutoksista. Kevään 2025 aikana laaditaan yhteiset toimintaohjeet asiakassuunnitelman laatimiseen ja sen päivittämiseen. Yhtenäisiin toimintaohjeisiin saakka asiakassuunnitelman laatimisesta vastaavat asiakasohjaajat ja sosiaalityöntekijät yhdessä. Yhtenäisten toimintaohjeiden mukainen asiakassuunnitelmapohja viedään asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, ja henkilöstö perehdytetään sen käyttöön. Tavoite on vuoden 2025 aikana varmistaa, että asiakassuunnitelmasta vastaa aina omatyöntekijä.

Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä. Niitä koskeva päätös on toimeenpantava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua asian vireilletulosta.

3.2.2.4 Asiakastyön kirjaaminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 17 § määrittää asiakastiedon kirjaamisesta. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun ammattilainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta palvelutarpeesta. Kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa siitä, että kirjaukset ovat laadukkaat, riittävät ja tarpeelliset kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Kirjausten tulee tukea palvelun suunnittelua, toteutusta ja seurantaa, sekä edistää asiakkaan palvelun jatkuvuutta. Sosiaalihuollossa kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Keski-Suomen hyvinvointialueella henkilöstö perehdytetään kirjaamiseen koulutuksilla ja kirjaamisohjeiden avulla. Kirjaamisesta keskustellaan toistuvasti tiimipalavereissa ja pääkäyttäjät ovat tavoitettavissa joko henkilökohtaiseen ohjaukseen tai esim. tiimin kouluttamiseen laadukkaaseen kirjaamiseen ja järjestelmien käyttöön. Gerontologisen sosiaalityön kirjaamisen yhtenäistäminen on käynnissä olemassa oleviin järjestelmiin. Yhtenäistämistä on vaikeuttanut Saga-asiakastietojärjestelmän käyttöönoton peruuntuminen ja useat käytössä olevat järjestelmät. Sosiaalihuollon yhtenäisen järjestelmän käyttöönotto tulee helpottamaan ja selkeyttämään yhtenäistä ja laadukasta kirjaamista.

3.2.2.5 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakassuunnitelman lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Keskeistä on, miten asiakas itse osallistuu tavoitteiden toteuttamiseen. Suunnitelmassa kiinnitetään huomiota henkilön kokonaishyvinvointiin, terveyden ja toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä kuntoutumisen mahdollisuuksiin. Suunnitelma kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky). Lisäksi suunnitelmassa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat, mahdolliset

riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys, läheissuhteet ja esimerkiksi väkivallan uhka. Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan asiakkaan nykytilannetta ja edetään asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Keskustellaan konkreettisista keinoista, mitä asiakas voi tehdä oman hyvinvointinsa ja mielenterveytensä ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Selvitetään keskustellen, millaista ja miten toteutettua apua asiakas toivoo. Tarvittaessa tarjotaan keskustelutukea puhelimitse ja ohjataan vertaistukiryhmiin, myös digipalveluihin. Asiakasta voidaan ohjata kolmannen sektorin palveluiden tai terveydenhuollon piiriin, esim. geriatriseen keskukseseen ja terveysaseman palveluihin.

Sosiaalityöntekijä selvittää lisäksi asiakkaan taloudellista tilannetta kokonaisvaltaisesti ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaalle voidaan myöntää harkinnallista toimeentulotukea sekä alennusta asiakasmaksuista. Asiakas voidaan ohjata erilaisiin velallista tukeviin palveluihin ja edunvalvontaan. Tarvittaessa sosiaalityöntekijä tekee vaitiolovelvollisuuden estämättä digi- ja väestötietovirastoon ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä ja turvaa asiakkaan tilannetta esim. päätöksenteolla.

Asiakassuunnitelman toteutumista varmistetaan moniammatillisella yhteistyöllä ja keskustelemalla mahdollisimman saumattomasti ja matalalla kynnyksellä eri palveluiden kanssa. Kotihoidon henkilöstöä perehdytetään erityisen tuen tunnistamiseen ja ohjataan olemaan huoltilanteissa yhteydessä sosiaalityöntekijään. Tarvittaessa asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan uudelleen, jolla varmistetaan, että asiakas on oikea-aikaisesti oikeissa palveluissa ja siirtyy oikea-aikaisesti esimerkiksi tuetun asumisen piiriin.

3.2.2.6 Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Gerontologisessa sosiaalityössä noudatetaan hyvää käsi- ja yskimishygieniaa ja työnantajan laatimia ohjeistuksia tartuntatautien osalta. Sosiaalityöntekijät rokotetaan tartuntatautilain 48 § mukaisesti. Asiakastilanteisiin ei osallistuta flunssaoireisena ja mahdollisista työkykyyn vaikuttavista asioista keskustellaan esihenkilön kanssa. Kotikäynneillä toimitaan huolellisesti ja varmistetaan ympäristön työturvallisuus. Mikäli asiakkaan kodissa havaitaan tuholaisia tai muita ympäristöhaittoja, niistä tehdään tarvittavat ilmoitukset esim. ympäristöterveystarkastajalle.

Työnantajan tulee varmistaa, että sosiaalityöntekijöillä on käytössään käsidesiä, kertakäyttöisiä hengitysmaskeja, kenkäsuojuksia ja kertakäyttöhansikkaita, mikäli niille on tarvetta. Työntekijöitä ohjataan näiden käyttöön ja turvalliseen asiakaskohtamiseen.

Myös asiakkaiden ja heidän kotiensa hygieniaoloja pyritään tarvittaessa parantamaan. Asiakkaalle voidaan järjestää maksutonta siivousta, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii. Siivouksen perusteena voi olla joko asiakkaan oma tai esimerkiksi kotihoidon työntekijöiden turvallisuus. Lisäksi asiakkaalle voidaan myöntää henkilökohtaista hygieniahuoltoa, kuten suihkuapua tai vaippoja. Näiden palveluiden tarvetta arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Yksikköön on THL:n ohjeistuksen mukaan nimettävä hygienia- eli infektioiden torjuntatyöntekijä, jolla on suunniteltua työaika torjuntatyöhön, kirjallinen tehtäväkuva ja varahenkilö. Infektioiden torjunta-

henkilön on tärkeää olla tiedossa myös alueellisilla infektioasiantuntijoilla. Hän osallistuu myös aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Keski-Suomen hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilöksi on nimetty

Jaana Palosara, jaana.palosara@hyvaks.fi, puh. 040 5539 642 ja

Infektioylilääkäriksi Jaana Leppäaho-Lakka jaana.leppaaho-lakka@hyvaks.fi puh. 014 2691 578 .

3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen sekä tasa-arvoisesti. Asiakas otetaan mukaan hänen asiansa käsittelyyn ja kuullaan myös asiakkaan läheistä/ läheisiä ja pyritään löytämään sopuisa ratkaisu silloin, jos läheisten mielipide on ristiriidassa asiakkaan edun kanssa. Rakennetaan palvelut asiakkaan edun ensisijaisuuden perusteella ja varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti. Mikäli asiakkaan asia vaatii kiireellisiä toimia, varmistetaan työn sujuvuus joustavilla työjärjestelyillä ja työskennellään tarvittaessa yli aluerajojen sekä yhteistyössä eri palveluiden kanssa. Tällä hetkellä gerontologisen sosiaalityön resurssi on hyvä, asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä on 7 sekä johtava sosiaalityöntekijä, joka osallistuu noin 50 % työajalla välittömään asiakastyöhön omalla vastuualueellaan.

3.2.3.1 Tiedonsaantioikeus

Asiakas otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin. Jos asiakas ei kykene ilmaisemaan mielipidettään, otetaan huomioon hänen aiempi tahtonsa siinä vaiheessa, kun hän on sen ilmaissut. Tarvittaessa asiakkaan mielipidettä selvitetään läheisiltä ja hoitotahdosta tai muista dokumenteista. Mikäli asiakkaan mielipidettä ei näinkään saada selville, perustetaan päätökset asiakkaan etuun ja moniammatilliseen arvioon kulloisestakin tilanteesta. Sosiaalityö on mukana asiakkaan ja läheisen kuulemisessa. Henkilöstön osaaminen varmistetaan tarjoamalla koulutusta asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyen. Hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava ja tietosuoja-asiantuntijoita, joiden puoleen voi kääntyä.

Tietosuojavastaava Irma Latikka, irma.latikka@hyvaks.fi, p. 0400 147 217

Tietosuojapäällikkö Jari Liesoja, jari.liesoja@hyvaks.fi, p. 050 4369 342

Tietojen antaminen asiakkaalle

Asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakas tai laillinen edustava voi pyytää tietoja tietopyyntölomakkeella, joka löytyy Keski-Suomen hyvinvointialueen nettisivuilta tai on pyydettävissä

hyvinvointialueen kirjaamosta. Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäytöstä.

Sosiaalihuollossa asiakastietojen käsittelyn perusteena on asiakassuhde, muu työtehtävä tai muu lakiin perustuva oikeus. Ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja työssään käsittelevät henkilöt saavat käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja. Esihenkilö varmistaa, että työntekijällä on pääsy hänen työssä tarvitsemiinsa järjestelmiin ja että työntekijä käyttää näitä tietoja vain työtehtäviensä hoitamiseen. Työntekijät ovat vaitiolovelvollisia ja vaitiolovelvollisuus on elinikäinen.

3.2.3.2 Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan ja tuetaan. Asiakkaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hoidossa ja kohtelussa. Palveluja myönnetään yhdenvertaisesti siten, ettei ihmisiä aseteta eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Sosiaalityötä tarjotaan yhdenvertaisesti asuinkunnasta riippumatta koko hyvinvointialueen alueella.

Asiakkailla ja omaisilla on tarjolla palautteen antamisen mahdollisuus esim. Laatuportin kautta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu palveluunsa liittyen. Asiakkailla on mahdollisuus tehdä oikaisuvaatimus saamistaan palvelupäätöksistä.

Asiakkaalle tulee myöntää hänen tarpeensa mukaiset palvelut ja valvoa, että asiakas saa palvelut päätöksen ja asiakassuunnitelman mukaisena. Palveluiden myöntäminen perustuu kaikissa tilanteissa myöntämisen perusteisiin. Sosiaalityöntekijä voi tiettyä harkintaa ja hyvinvointialueen linjauksia noudattaen myöntää asiakkaalle taloudellista etuutta tai alennusta asiakasmaksusta, mikäli asiakkaan taloudellinen tilanne sitä edellyttää. Näissä tilanteissa noudatetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasmaksujen (aluehallitus 17.12.2024 § 330) ja Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamien toimeentulotuen myöntämisen perusteita.

Asiakkaalle tehdään kielteinen palvelupäätös, jos asiakas hakee palvelua, jota hänelle ei voida myöntämisen perusteiden mukaisesti myöntää. Lisäksi kielteinen päätös tehdään, mikäli asiakkaalle tehdyn palvelutarpeen arvioinnin mukaan palvelun tarve on väistynyt, eikä sille enää ole tarvetta. Määräajaksi myönnetyn palvelun palvelupäätöksestä on käytävä ilmi palvelun loppumispäivä ja määräaikaisuuden peruste.

Jos asiakas haluaa itse lopettaa hänelle myönnetyn palvelun, hänelle ei tehdä kielteistä päätöstä, vaan palvelu päätetään. Asiakkaan turvallinen ja riittävä hoiva ja huolenpito arvioidaan kuitenkin asiakkaan halutessa lopettaa itse palvelun, sekä lopettaminen ja sen syy kirjataan asiakastietojärjestelmään.

3.2.3.3 Oikeusturvakeinot

Palvelun laatuun tai kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen

edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja kirjaamo@hyvaks.fi. Kirjaamo ohjaa muistutuksen oikeaan palveluun.

Jokaiselle päätökselle kirjataan oikaisuvaatimusohje. Ohjeessa on oltava maininta, minne ja missä määräajassa oikaisuvaatimus tulee osoittaa. Asiakkaan on perusteltava, miltä osin hän on tyytymättömän päätökseen sekä miten sitä tulisi muuttaa. Viranhaltijan tai esihenkilön on käsiteltävä oikaisupyynnön määräajassa ja tarvittaessa keskusteltava ratkaisuvaihtoehdoista oikaisupyynnön tekijän kanssa.

Hyvinvointialue on korvausvelvollinen vahingonkorvauslain 3 luvun mukaisesti niistä vahingosta, jotka työntekijä tai viranhaltija virheellään tai laiminlyönnillään työssään aiheuttaa. Vahingon satuttuessa asiakasta asiassa ohjataan hyvinvointialueen ohjeen mukaan toimittamaan kirjallinen vahingonkorvausvaatimus.

Asiakkaan ja yksityisen palveluntuottajan välisissä epäselvyyksissä ohjausta antaa Kuluttajaneuvonta. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/> Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Puh. 029 505 3050. Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

3.2.3.4 Itsemääräämisoikeus

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.

Jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.

Sosiaalityöntekijän palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja asiakastyötä toteutetaan asiakaslähteisesti. Tavoitteena on löytää keinoja, joilla voidaan tukea asiakkaan omannäköistä ja itsenäistä elämää. Asiakas osallistuu omien palveluiden ja hoidon suunnitteluun. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotuista palvelusta. Sosiaalityöntekijä voi tehdä tarvittaessa kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.

Yksilöllinen palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Arvioinnissa voidaan tuoda esille erilaisia vaihtoehtoja, joiden pohjalta asiakas rakentaa mahdollisimmanmannäköistä elämää tarvittavien tukitoimien kanssa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Sosiaalityöntekijät eivät käytännössä rajoita asiakkaan itsemääräämisoikeutta, mutta joissakin tilanteissa, jos asiakas ei kykene ymmärtämään valintojensa seurausta, on sosiaalityöntekijällä velvollisuus turvata asiakkaan etu päätöksenteolla. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi asumispalvelun järjestämistä asiakkaalle, joka ei enää pärjää kotona, muttei kykene itse palvelua hakemaan.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimia koskevat päätökset ovat aina määräaikaisia ja rajoitustoimet tulee päättää viipymättä, kun niille ei enää ole tarvetta.

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa (22.9.2000/812).

Keski-Suomen hyvinvointialueelle on käytössä käsikirja ”Itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja rajoitustoimenpiteet Keski-Suomen hyvinvointialueen erityishuollon yksiköissä”.

3.2.3.5 Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttaa sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka

puhelin: 044 265 1080

puhelinaika: maanantai – torstai klo 9 – 11

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voi jättää soittopyynnön ja puhelinnumeron yhteydenottoa varten.

3.2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palveluissa tiedotetaan asiakkaille ja potilaille heidän oikeudestaan tehdä muistutus ja järjestetään muistutuksen

tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Muistutus käsitellään viivytyksettä ja asianmukaisesti. Siihen annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, enintään 30 päivässä. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin.

Muistutuslomakkeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta ja niitä saa pyytämällä myös yksiköstä.

[Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Muistutus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo
Hoitajantie 1
40620 Jyväskylä

Gerontologisesta sosiaalityöstä tulleet muistutukset valmistelee

Taina Miettinen, johtava sosiaalityöntekijä, p. 040 4810 897, taina.miettinen@hyvaks.fi

Johtava sosiaalityöntekijä käy tulleet muistutukset läpi kulloisenkin työntekijän tai tarvittaessa koko tiimin kanssa. Muistutusvastauksen kokoaa ja allekirjoittaa palvelupäällikkö Riikka Röppänen. Mikäli muistutus koskee palvelupäällikköä, palvelujohtajaa tai useampaa palvelualueita, allekirjoittajana on muistutuksen kohteen esihenkilö tai palveluista vastaava johtaja (palvelujohtaja, vastuualuejohtaja, toimialajohtaja ja/tai professiojohtaja). Muistutuksiin vastataan samoin periaattein enintään 30 päivässä.

3.2.5 Henkilöstö

Gerontologisessa sosiaalityössä työskentelee kahdeksan (8) sosiaalityöntekijää. Työ jakautuu vastuualueittain, myös johtavalla sosiaalityöntekijällä on oma vastuualueensa ja asiakkaat, joille hän toimii omatyöntekijänä. Työtä tehdään usein työparityönä asiakasohjaajan kanssa, joissakin tilanteissa toisen sosiaalityöntekijän kanssa. Johtava sosiaalityöntekijä on mukana haasteellisissa asiakastilanteissa koko hva:n alueella.

Työ pyritään hoitamaan joustavin työjärjestelyin, jolloin lyhyisiin poistumiin ei tarvita ulkopuolisia sijaisia. Tarvittaessa työalueita arvioidaan uudelleen ja tehdään työtä oman varsinaisen alueen ulkopuolella.

Työhyvinvoinnista huolehditaan säännöllisillä tiimipalavereilla ja ammattitaitoa ylläpitävillä sisäisillä koulutuksilla, kuten päätöstiimillä, jossa käsitellään sosiaalityön sisällä haasteellisia maksunalennus- tai muita päätösasioita yhdessä, tarpeen mukaan. Sosiaalityöntekijöillä on työnohjausta kerran kuukaudessa. Johtavan sosiaalityöntekijän tuki ja konsultointi on jatkuvasti saatavilla. Tarvittaessa käännytään esihenkilöiden puoleen matalalla kynnyksellä. Työyhteisössä vallitsee hyvä yhteishenki, jolloin avun pyytäminen ja saaminen on helppoa. Käytössä on työterveyshuollon palvelut ja joustavat työaikajärjestelyt voidaan tarvittaessa ottaa käyttöön.

3.2.5.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Keski-Suomen hyvinvointialueella noudatetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014), sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja erityislainsäädännön säädöksiä sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä rekrytoitaessa. Rekrytoidessa huomioidaan myös muu voimassa oleva lainsäädäntö ja Valviran ajantasainen ohjaus opiskelijan toimimisesta sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen yleiset rekrytointiohjeet ja toimintamallit.

Sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtäviin pitää palkata kelpoisuusehdot täyttävä (pätevä) henkilö aina, kun se on mahdollista. Sosiaalityöntekijä on laillistettu sosiaalihuollon ammatti, johon ammatinharjoittamisoikeuden myöntää hakemuksesta Valvira. Oikeus ammatinharjoittamiseen tarkistetaan Valviran ylläpitämästä ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) aina rekrytoinnin yhteydessä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaan sosiaalityöntekijän ammatissa voi toimia tilapäisesti ja määräaikaisesti enintään vuoden ajan sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävissä työskentely on mahdollista ainoastaan silloin, kun henkilö on tutkinto-opiskelijana yliopistossa.

Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan virkahauulla tai täyttämällä sijaisuudet määräajaksi. Henkilöstön saatavuudessa ei ole ollut ongelmia ja avoimiin hakuihin on saatu joka kerta hakemuksia päteviltä sosiaalityöntekijöiltä. Osa henkilöstöstä on ollut tehtävässään jo pitkään, useita vuosia. Virkoja saatiin vuonna 2024 lisää ja kaikki virat on täytetty. Yhdessä sijaisuudessa työskentelee sosiaalityön loppuvaiheen tutkinto-opiskelija.

Rikosrekisteriote esitettäväksi iäkkäiden henkilöiden ja vammaisten parissa työskentelyä varten: Työnantajalla on oikeus, ja yli kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen. Hyvinvointialueella on oma ohje ja siihen on kuvattu sisäiset menettelytavat. Rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten kanssa toimimiseen - Oikeusrekisterikeskus

3.2.5.2 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Käytössämme on perehdytysohjelma Intro, jossa on erityisesti gerontologiseen sosiaalityöhön laadittu sisältö. Kun perehdytys alkaa, perehtyjälle nimetään perehdyttäjä. Johtamiseen kiinnitetään erityistä huomiota, lähijohtaminen on viimeisen Mitä kuuluu? -kyselyn tulosten mukaan parantunut hyvinvointialueen toisen toimintavuoden aikana.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Sisäisiä koulutuksia on tarjolla vuoden ympäri ja välttämättömät tietosuojan, ensiavun ja alkusammutuksen koulutukset voi käydä suorittamassa joustavasti. Lisäksi järjestetään koulutusta sellaisista sosiaalityön erityisalueista, joihin koulutusta tarvitaan. Tällaisia ovat esim. itsemääräämisoikeuteen, erityisen tuen tunnistamiseen sekä lainsäädännön muutoksiin liittyvät koulutukset. Esihenkilön tehtävänä on mahdollistaa koulutuksiin osallistuminen siinä laajuudessa, kuin on tarpeen henkilöstön osaamisen varmistamiseksi.

Henkilöstön ja osaamisen kehittäminen liittyy vahvasti yksikön toiminnan tavoitteisiin, hyvinvointialueen strategiaan ja ohjelmatyöhön.

Esihenkilöt osallistuvat riskien arviointi ja hallinta, työturvallisuus ja työhyvinvointi koulutuksiin ja yhdistävät saamansa koulutuksen asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmaan.

3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakasmääriä seurataan tilastoimalla työtä ja varmistamalla, että työmäärä jakautuu tasaisesti. Työtä voidaan tehdä joustavasti. Tällä hetkellä sosiaalityöntekijöitä on riittävästi työmäärään nähden ja työhön pystytään tarttumaan viipymättä. Gerontologisessa yksikössä työskennellään virka-aikaisesti ja akuutteihin tilanteisiin voidaan vastata virka-aikana saman päivän aikana.

Asiakastilanteisiin pyritään tarttumaan jatkossa entistä enemmän ennakoivasti hyödyntämällä esim. RAI-mittaustuloksia ja siitä saatavia raportteja niistä asiakkaista, joilla on mahdollinen tuen tarve elämässään. Lisäksi yhteistyökumppaneita perehdytetään erityisen tuen tunnistamiseen, jolloin työ ohjautuu oikeille ihmisille oikea-aikaisesti.

Mikäli yksikössä tulee enemmän yhtäaikaista poistumaa tai muuta erityistä, tulee henkilöstön riittävyyttä ja mahdollista sijaisten tarvetta arvioida tapauskohtaisesti.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Useat lait velvoittavat monialaiseen yhteistyöhön.

Sosiaalityöntekijät toimivat koko hyvinvointialueella erityistä tukea tarvitsevien, vanhuspalvelulain mukaisesti ikääntyneiksi katsottavien asiakkaiden omatyöntekijöinä. Tätä yhteistyötä tehdään tiiviisti muiden alueiden sosiaalityön, terveydenhuollon, asumisyksiköiden ja asiakasohjaajien kanssa.

Gerontologisessa sosiaalityössä noudatetaan koko asiakasohjauksen linjausta monialaisesta yhteistyöstä. Asiakkaan oikeus tarvitsemiinsa palveluihin varmistetaan kutsumalla koolle tarvittavat ammattilaiset arvioimaan asiakkaan palvelutarvetta. Yhteisen palvelutarpeen arvioinnin kutsuu koolle ja siihen myös osallistuu asiakasohjauksesta asiakkaalle nimetty omatyöntekijä. Mikäli työntekijät eivät löydä asiakkaalle sopivaa palvelua omasta palveluvalikoimastaan eikä asiassa päästä ratkaisuun, otetaan työskentelyyn mukaan esihenkilötaso. Tarvittaessa asian ratkaisevat palvelujohtajat, professiojohtajat tai hyvinvointialueen johtaja.

Omatyöntekijä vastaa siitä, että asiakkaan palvelukokonaisuus vastaa asiakkaan todellista palvelutarvetta. Sosiaalityöntekijä laatii omien asiakkaidensa osalta yhdessä asiakasohjaajan kanssa asiakassuunnitelman, jota päivitetään määräajoin ja muutetaan tarvittaessa palvelupäätöksellä.

Jokainen hyvinvointialueen työntekijä vastaa omalta osaltaan holhoustoimilain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Lisäksi jokainen hyvinvointialueen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yhteistyön varmistamiseksi gerontologiset sosiaalityöntekijät osallistuvat johtavan sosiaalityöntekijän ja palvelupäällikön kutsumiin yhteistyöpalaveriin eri sosiaalipalveluiden palvelualueiden kanssa. Lisäksi gerontologiset sosiaalityöntekijät osallistuvat valtakunnalliseen gerontologisen sosiaalityön kehittämisverkostoon, jossa opitaan tuntemaan myös muiden hyvinvointialueiden gerontologista sosiaalityötä ja -järjestämistapoja. Gerontologiset sosiaalityöntekijät osallistuvat laajasti ja monipuolisesti erilaisiin kehittämistyöryhmiin ja -hankkeisiin sekä huolehtivat oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä aktiivisesti.

3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.8.1 Toimitilat

Gerontologiset sosiaalityöntekijät työskentelevät osana ikääntyneiden asiakasohjausta ja keskitettyjä palveluita. Toimitilamme ovat samoissa tiloissa muun asiakasohjauksen henkilöstön kanssa. Perehdytysohjelmamme ohjaa tutustumaan palo- ja pelastussuunnitelmiin sekä varautumaan muihin uhkiin ja vaaratilanteisiin. Henkilöstö on perehdytetty Intran sisältöön ja sieltä löytyviin suunnitelmiin vaaran varalta sekä ohjattu huolto- ja palvelupyynnöiden sekä Laatuportti -ilmoitusten tekemiseen. Lisäksi jokaista työntekijää sitoo velvollisuus osallistua alkusammutus- ja ensiapukoulutuksiin.

Vuokralla olevissa tiloissa on vuokrasopimuksissa sovittu, että asumisterveysasetuksen 545/2015 mukaiset määräykset toteutuvat. Vuokralla olevat kiinteistöt on vuokrattu sosiaali- ja terveystalveluiden tuottamiseen. Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa, että mahdollisissa tilamuutoksissa

huolehditaan tilojen soveltuvuus käyttötarkoitukseen. Näissä tiloissa kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito on vuokranantajan vastuulla. Tämä varmistetaan vuokrasopimuksissa olevien vastuunjako-
taulukoiden avulla.

Hyvinvointialueen omistamat kiinteistöt on suunniteltu sosiaali- ja terveystaluiden tuottami-
seen. Näiden osalta ylläpidosta vastaa hyvinvointialueen tekniset palvelut.

Gerontologisen sosiaalityön toimistotiloja on osoitteissa

Ohjelmakaari 10, Jyväskylä (keskisen ja läntisen alueen sosiaalityöntekijöitä)

Ylistönmäentie 33, 5, krs, Jyväskylä (johtava sosiaalityöntekijä)

Kelhänkatu 3, Jämsä (läntisen alueen sosiaalityöntekijöitä)

Seiponniementie 7, Keuruu (läntisen alueen sosiaalityöntekijöitä)

Hämeentie 1, Äänekoski (pohjoisen alueen sosiaalityöntekijöitä).

Jokainen työntekijä huolehtii käytössään olevista laitteista ja tietosuojasta asianmukaisesti. Tiloissa
työskentelee vain hyvinvointialueen työntekijöitä, eikä tiloissa liiku ulkopuolisia henkilöitä. Jokainen
työntekijä perehdytetään virkasuhteen alussa ja tarvittaessa esim. pitkän poissaolon jälkeen turval-
lisuusasioihin.

3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Yksiköissä järjestetään säännöllisin väliajoin turvallisuuskävelyitä, joihin henkilökuntaa velvoite-
taan osallistumaan. Lisäksi henkilöstölle on järjestetty mahdollisuus osallistua säännöllisesti alku-
sammutuskoulutukseen. Yksiköissä on selkeästi nähtävillä pelastussuunnitelmakaavio ja tiedot ko-
koontumispaikasta. Aulatiloissa on tilannejohtajan liivi ja henkilöstö perehdytetään turvallisuuskä-
velyjen yhteydessä sen käyttöön.

[Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)

3.2.9 Tietojärjestelmät

Gerontologisessa sosiaalityössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä sosiaali- ja terveyden-
huollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakastietolaki) mukaisia tietojärjes-
telmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan toimintaa ja jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjes-
telmärekisteristä. Näiden ohjelmistojen hankinnasta vastaa keskitetysti tietohallinto koko Keski-
Suomen hyvinvointialueella. Sosiaalihuollon tietojärjestelmä on tällä hetkellä hankintaprosessissa.
Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tieto-
suojausvaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisä-
tään tietojärjestelmäluetteluun ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpi-
tämästä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Henkilöstö perehdytetään järjestelmien käyttöön ja käytännössä varmistetaan, että jokainen sosiaalityöntekijä hallitsee järjestelmien käytön. Tarvittaessa ollaan joko yksittäisenä työntekijänä tai tiiminä yhteydessä pääkäyttäjiin tai järjestelmien asiantuntijoihin, joilta saadaan tarvittavaa perehdytystä järjestelmien käyttöön. Esihenkilö varmistaa, että kullakin työntekijällä on toimivat käyttäjätunnukset niihin järjestelmiin, joita hän työssään tarvitsee ja tarvittaessa myöntää ja poistaa käyttöoikeuksia. Mikäli järjestelmien tai tietoturvan osalta havaitaan vaara- tai uhkatilanteita, työntekijöitä on ohjattu tekemään poikkeamailmoitus.

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on valmistelussa. Yksikössä tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

3.2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttää 77§ tietoturvasuunnitelmaa. THL on antanut määräyksen tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista (3/2021). [Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt.](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma.

Organisaatiolla on tietoturva- ja tietosuojapolitiikka, johon pohjautuvat muut hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojalinjaukset ja ohjeet. Henkilöstö on veloitettu kolmen vuoden välein päivittämään tietoturvan ja tietosuojan osaamistaan hyvinvointialueen sisäisessä koulutuksessa. Esihenkilön tulee mahdollistaa henkilöstön osallistuminen näihin koulutuksiin joustavasti. Koulutusten suoritusta valvotaan Juuri -koulutuskalenterin avulla.

Tietosuojavastaavaa

Irma Latikka, tietosuoja@hyvaks.fi

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

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

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti [Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Gerontologisesta sosiaalityöstä annettu palaute käsitellään sen työntekijän kanssa, ketä palaute koskee. Palautetta käsitellään tarvittaessa myös tiimissä ja varmistetaan oikea toimintatapa jatkossa. Palautteet ohjautuvat laatuportti-ilmoituksista johtavalla sosiaalityöntekijälle, joka tarkastaa tulleet ilmoitukset vähintään kuukausittain. Mikäli tarpeen, ilmoitusta voidaan käsitellä lisäksi palvelupäällikön ja tarvittaessa palvelujohtajan kanssa. Tarvittaessa palautteeseen vastataan suullisesti tai kirjallisesti, jos palautteen antaja on tätä toivonut.

Asiakkaille voidaan kertoa omavalvonnasta ja ohjata asiakkaita antamaan halutessaan palautetta joko sähköisen tai paperisen palautelomakkeen kautta. Järjestelmä on kehitteillä ja sen tultua käyttöön, työntekijät perehdytetään palautteen pyytämiseen ja käsittelyyn.

Potilaat, asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumat sähköisen lomakkeen avulla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

3.3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

3.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuut

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta yksikön omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Toiminnasta vastaavien tulee myös mahdollistaa hyvä turvallisuuskulttuuri ilman syyllistämistä. Toiminnasta

vastaavien on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista, ylläpitää osaamista sekä varmistaa henkilöstön riittävät voimavarat turvallisen toimintaympäristön ylläpitämiseen. Henkilöstön vastuulla on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa havaitsemistaan läheltä piti tilanteista, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavaintoja.

Osana talouden ja toiminnan suunnittelua palvelualueet arvioivat laajemmin toimintaansa liittyviä riskejä. Talouden riskeistä ja niihin varautumisesta tiedotetaan henkilöstöä hyvinvointialueen johdon taholta säännöllisesti.

Gerontologisen sosiaalityön omavalvonnan toteuttamisesta ja tiedottamisesta henkilöstölle vastaavat palvelupäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Mahdollisia riskejä ovat kotikäyntien yhteydessä tapahtuvat, asiakkaiden/ läheisten taholta ilmenevät uhkatilanteet. Tällaisia voivat aiheuttaa esim. muistamattomat tai väkivaltaiset asiakkaat/ läheiset. Riskiin varaudutaan työskentelemällä työpareittain ja varmistamalla esim. poistumisreitit kohteesta. Mikäli on tiedossa riskikäynti, varaudutaan vartijan tai poliisin virka-avulla. Riskeistä keskustellaan säännöllisesti ja mahdolliset tapahtuneet uhkatilanteet käydään läpi tiimissä ja esihenkilön kanssa, sekä niistä tehdään poikkeamailmoitus.

Myös tietosuojaan liittyviä riskejä on. Työntekijään voi kohdistua tietojen kalastelua esim. sellaisen läheisen toimesta, jolle ei ole tietojen luovutuslupaa. Toisaalta asiakastietoja saattaa päätyä ulkopuolisten tietoon esim. niin, että ulkopuolinen kuulee puheluja tai näkee asiakaspapereita. Riskejä minimoidaan keskustelemalla asioista etukäteen ja huomioimalla työskentely-ympäristö sekä ulkopuoliset henkilöt kaikissa tilanteissa. Asiakaspapereita tulostetaan vain erityisestä syystä, niistä huolehditaan asianmukaisesti ja tietojen luovutuslupa tarkistetaan aina. Mikäli uhkatilanne konkretisoi- tuu, tehdään vaadittavat ilmoitukset esim. tietosuojavastaavalle. Muutetaan tarvittaessa ohjeistuksia niin, että tilanteet eivät toistu.

Riski on myös tiedon siirtyminen/ siirtymättä jääminen eri ammattilaisten välillä, kun käytössä on useita potilas- ja asiakastietojärjestelmiä. Henkilöstöä perehdytetään järjestelmien käyttöön ja yhdenmukaiseen kirjaamiseen tapaan, mutta tietoja saattaa silti jäädä näkymättömäksi. Tähän pyritään vaikuttamaan sisäisellä kouluttamisella. Kun hyvinvointialueella otetaan käyttöön yhdenmukaiset järjestelmät, tämä helpottaa tilannetta.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittelyminen

3.3.2.1 Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely

Kaikenlaiset haittatilanteet ja havaitut riskit/ läheltä piti -tilanteet käsitellään viipymättä tiimin ja esihenkilön kanssa. Tarvittaessa näistä viedään tietoa edelleen ylemmälle taholle. Kaikista tilanteista tehdään myös asiaan kuuluvat ilmoitukset. Riskejä ennakoidaan ja niiden syntymistä minimoidaan. Mikäli vaaratilanteita tapahtuu, ne analysoidaan ja luodaan toimintatapoja, joissa tilanteet huomioidaan aiempaa paremmin. Sosiaalityöntekijöille on tarjolla turvallinen kotikäynti ja Avekkikoulutukset.

Paras tapa ennaltaehkäisyyn on työparityöskentely. Kotikäynneille ei lähdetä yksin, jos asiakas on ennestään tuntematon. Kun ollaan kotikäynnillä, varmistetaan oma turvallisuus ja esteetön poistuminen, jos joudutaan lähtemään kiireellä. Pidetään mielessä, mistä saa nopeasti apua tilanteeseen ja miten toimitaan tällaisen tilanteen jälkeen. Jos epäillään, että asiakas on kotikäynnille mentäessä menehtynyt, ei mennä sisälle yksin, vaan kutsutaan virka-avuksi poliisi. Tilanteiden jälkikäteinen läpikäynti on tärkeää ja auttaa myös muita. Työterveyshuolto on tarvittaessa tukena.

Toimintaohjeet tapahtumien varalle on oltava jokaisella tiedossa. Perehdytys hoidetaan oikea-aikaisesti ja asianmukaisesti. Jokaisen työntekijän tulee voida kertoa kokemuksistaan turvallisessa ympäristössä ja kokea tulevansa kuulluksi. Esihenkilön tulee suhtautua työntekijän kokemukseen ymmärtävästi ja asiallisesti ja varmistaa, että työntekijä voi käsitellä tilannetta ammattilaisen kanssa. Gerontologisilla sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus käyttää työn jaksamisen tukena ryhmätyönohjausta noin kerran kuukaudessa.

3.3.2.2 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Yksikössä on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, johon työntekijät ilmoittavat kaikki havaitsemansa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti-tilanteet, epäkohdat ja muut turvallisuushavainnot. Järjestelmään voidaan ilmoittaa myös positiiviset havainnot turvallisuuteen liittyen. Järjestelmään tehdyistä ilmoituksista tulee sähköpostiheräte yksikön esihenkilölle, joka ottaa ilmoituksen käsittelyyn 14 päivän kuluessa.

Esihenkilö tekee tarvittaessa tapahtumasta juurisyyanalyysin, kirjaa tarvittavat toimenpiteet sekä tekee riskitasoarvion tapahtumalle. Esihenkilö voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle esihenkilölle toimenpiteitä varten. Eri tapahtumiin liittyvistä ilmoituksista tieto menee automaattisesti kyseisen turvallisuusalueen asiantuntijoille, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä ilmoituksista menee tietosuojavastaavalle ja tietoturvapääällikölle sekä työturvallisuuden liittyvistä ilmoituksista tieto menee työsuojeluvaltuutetuille. Ilmoitusten käsittelijät noudattavat hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ilmoitusten käsittelyssä.

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti yksiköiden vastuuhenkilöiden toimesta.

Huoli-ilmoitus ja yhteydenotto

Ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta voi tehdä tilanteessa, jossa herää huoli 18 vuotta täyttäneestä henkilöstä. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäädösten estämättä, jos henkilön suostumusta yhteydenottoon ei voida saada ja henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Iäkkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava vanhuspalvelulakia.

Vakava vaaratapahtuma

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta, jonka työntekijä on havainnut. Tutkintaprosessi on sisäinen menettely palveluissa ilmenneiden poikkeamien selvittelyssä. Tutkinnan perusteella pyritään korjaamaan toiminnassa havaittuja epäkohtia ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan ongelmia ja riskejä. Tavoitteena on kehittää turvallisuutta organisaatiossa ja estää vastaavanlaisten tilanteiden tapahtuminen tulevaisuudessa. Tutkinta voi käynnistyä myös asiakkaiden tai läheisten ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

3.3.2.3 Valvontalain 29 § mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään laatuportin haitta- ja vaaratilanneilmoituksena. Valitaan valikosta epäkohta ja epäkohdan uhka ja tarvittaessa lisätään asiakas- ja potilasturvallisuus toiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksesta ei saa sen tekijälle tulla seurauksia, eikä ilmoituksen tekemistä saa yrittää estää. Ilmoitukset käsittelee johtava sosiaalityöntekijä ja ne tulee tiedoksi palvelupäällikölle tarvittavien toimenpiteiden arvioimiseksi. Ilmoitusten perusteella arvioidaan toimintaa ja kehitetään toimintaohjeita, sekä tarvittaessa viedään asiaa eteenpäin, jos epäkohta koskee laajemmin hyvinvointialueen toimintaa.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikköön sähköpostilla.

3.3.2.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavina toimina käytetään tiimien ja hyvinvointialueen sisällä tapahtuvaa lisäkoulutusta. Tarvittaessa laaditaan kirjallisia ohjeita vastaavia tai samankaltaisia tilanteita varten. Huolehditaan, että jokainen työntekijä saa tiedon ohjeista ja varmistetaan tämä lisäämällä uudet ohjeet

perehdytysmateriaalin yhteyteen. Tarvittaessa käydään ohjeita läpi tiimin kanssa ja haetaan vastauksia heränneisiin kysymyksiin tarvittaessa esihenkilötasolta.

Mikäli ohjeet muuttavat aiempia toimintatapoja, tiedotetaan muuttuneista käytänteistä niitä yhteistyökumppaneita, joiden toimitaan niillä voi olla vaikutusta.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskitilanteita ja niiden vaikutuksia arvioidaan jatkuvasti. Jokainen tapahtuma käydään läpi tiimin kanssa ja varmistetaan, että tieto ennaltaehkäisystä on kaikilla. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan suoritettu asiakas- ja potilasturvallisuus verkkokurssi sekä perehtyminen omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellään ensisijainen vastuu osaamisesta. Esihenkilö varmistaa henkilöstön osaamisen ja mahdollistaa koulutuksiin osallistumisen.

3.3.4 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Sosiaalityöntekijöillä on lain vaatima velvollisuus antaa asiakkaille sosiaalihuollon palveluita koskevaa ohjausta ja neuvontaa heidän tarvitsemissaan asioissa. Sisäisellä ja yhteisellä keskustelulla ja täydennyskoulutuksella varmistetaan, että työntekijöillä on tähän valmiudet. Samoin varmistetaan, että jokainen sosiaalityöntekijä pystyy tekemään ne viranomaispäätökset, joita koskeva päätöksenteko hänen työhönsä ikääntyneiden palveluissa kuuluu. Mikäli asiakkaat ovat tyytymättömiä saamiinsa päätöksiin, tulee päätöksille olla kirjattuna valitusosoitus ja toimintaohjeet. Valitukset käsitellään työntekijän kanssa ja niihin annetaan vastaus viipymättä.

Mikäli valituksia tulee tavanomaista runsaammin; ne koskevat tiettyä palvelua tai tiettyä työntekijää; tai huomataan muu erityisperuste tai yhtymäkohta, ratkotaan esihenkilötason kanssa, miten tilanne ratkaistaan.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelujen jatkuvuudenhallinnan prosesseista, johtamisesta, ennakoinnista ja suunnittelusta sekä häiriönhallinnasta ja kriisien johtamisesta löytyy lisätietoa STM:n julkaisuista Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisu 2019:10) ja Sopimusperusteinen varautuminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisu 2019:9). Hyvinvointialueiden varautuminen häiriötilanteisiin Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden... 308/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®

Asiakasohjauksen ja keskitettyjen/ gerontologisen sosiaalityön palvelupäällikkönä toimii Riikka Röppänen p. 040 5695 761, riikka.roppanen@hyvaks.fi

3.4 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Vuoden 2025 gerontologisen sosiaalityön kehittämisen keskiössä ovat

- yhteistyön kehittäminen muiden sosiaalipalveluiden kanssa. Tähän pyritään tekemällä tiivistä yhteistyötä matalalla kynnyksellä ja kutsumalla muita sosiaalipalveluita mukaan

tutustumaan gerontologiseen sosiaalityöhön. Järjestetään tietoisuuksia gerontologisen sosiaalityön menetelmistä ja esittäydytään tarkemmin yhteistyökumppaneille. Osallistutaan aktiivisesti yhteisiin hvo:n sisäisiin koulutuksiin ja tapahtumiin ja tehdään yhteistyötä mm. yliopistojen kanssa harjoitteluihin liittyen.

- Osallistutaan kansalliseen gerontologisen sosiaalityön verkostoon, jossa verkostoidutaan muiden hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden kanssa ja löydetään ja jaetaan sitä kautta hyviä käytänteitä työn sujuvampaan tekemiseen.
- Tiivistetään oman tiimin tekemistä edelleen. Tiimi on tuore ja uusia jäseniä tullut vuoden aikana. Vahvistetaan sosiaalityön roolia ja tehdään näkyväksi työn merkityksellisyys. Rakennetaan vahvat sisäiset toimintamallit ja yhtenäistetään tekemisen tavat oman tiimin sisällä. Varmistetaan, että asiakkaat saavat samanlaista gerontologista sosiaalityötä koko hyvinvointialueen sisällä niin, ettei alueellisia eroja (esim. pohjoinen vrt. etelä) synny. Tuetaan toistemme työssä jaksamista jakamalla vastuuta ja neuvomalla toisiamme

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja se tallennetaan henkilöstön saataville Team-kanavalle. Gerontologista sosiaalityötä kehitetään jatkuvasti omavalvonnallisesti havaittujen kehittämiskohteita havaittaessa. Toiminnan tarkastelu on jatkuvaa ja kehittäminen ketterää. Koko tiimi osallistuu toiminnan kehittämiseen ja kaikkien havainnot otetaan huomioon.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Jos toiminnassa tapahtuu muutoksia toimenpiteet päivitetään omavalvontasuunnitelmalle ilman aiheetonta viivytystä. Päivittämisen ajankohta suunnitellaan etukäteen toimintayksikön vuosisuunnitelmaan.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaa ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi)

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, toimenpiteet päivitetään omavalvontasuunnitelmalle ilman aiheetonta viivytystä. Päivittämisen ajankohta suunnitellaan etukäteen toimintayksikön vuosisuunnitelmaan.