

OMAVALVONTASUUNNITELMA
SENIORIN HYVINVOINTINEUVOLA
Keski-Suomen hyvinvointialue





Seniorin hyvinvointineuvola	
Laatijat (nimi, palvelupäällikkö, palveluvastaava) allekirjoitus	<i>Hanna Uusitalo, palveluvastaava</i> <i>Anne-Mari Hakala, palvelupäällikkö</i>
Hyväksymispäivämäärä:	16.7.2025
Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja) allekirjoitus	<i>Mirja Ahoniemi, palvelujohtaja</i>
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Versio 1.
	30.6.2025
	Aiempien versioiden päiväykset:
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	Omavalvontaohjelma Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) Jokaisen hoitajan päätyöpisteellä: Kappelintie 4, Viitasaari Heralankuja 4, Saarijärvi Terveyskatu 16, Äänekoski Pelloskuja 3, Laukaa Vesmannintie 4, Vaajakoski Seiponniementie 7, Keuruu Laaksotie 18 L, Jämsänkoski

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	5
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ 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	6
3.2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	8
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	8
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset	9
3.2.2.1	Hoidon tai palvelutarpeen arviointi	9
3.2.2.2	Asiakassuunnitelma	9
3.2.2.3	Terveys-, hoito-, palvelu-, ja kuntoutussuunnitelma	9
3.2.2.4	Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen	10
3.2.2.5	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	10
3.2.2.6	Hygieniakäytännöt	11
3.2.2.7	Infektioiden torjunta	11
3.2.2.8	Terveysten- ja sairaanhoito sosiaalihuollon yksiköissä	12
3.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	12
3.2.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot	13
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus	13
3.2.3.5	Potilasasiavastaava / sosiaaliasiavastaava	14
3.2.4	Muistutusten käsittely	14
3.2.5	Henkilöstö	15
3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	15
3.2.5.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	15
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	16
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	Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät	19
3.2.10	Lääkehoitosuunnitelma	20
3.2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	21
3.2.12	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen	22
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA	23
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
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	24
3.3.2.3	Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta	24
3.3.2.4	Korjaavat toimenpiteet	26
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.3.4	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset	26
3.3.5	3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	26
3.4	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	27
4.1	Toimeenpano	27
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee olla tehtynä palveluysikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluysikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluysikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluysikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluysikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja sitä muutettaessa on otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluysikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävä palaute. Siinä on huomioitava myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Näistä asiakirjoista omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, osa omavalvonnallisista toiminta- ja menettelyohjeista voi olla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja, kuten lääkehoitosuunnitelma.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palveluvastaava laatii yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman. Seniorin hyvinvointineuvolan hoitajat lukevat suunnitelman aina päivitystilanteessa ja heiltä pyydetään palautetta teksti- ja asiasisältöön. Palveluvastaava huolehtii, että suunnitelmaan tulee tehdyksi tarvittavat korjaukset/muutokset. Suunnitelmaa päivitettäessä huomioidaan myös asiakkaiden näkemykset sekä palautteet.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikössä vastaa:

Hanna Uusitalo

hanna-mari.uusitalo@hyvaks.fi

puhelin: 0400 115 375

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318–2

Viitaniementie 1 A, 40720 Jyväskylä

Vastuualue Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut

Palvelualue Ikääntyneiden asiakasohjaus ja keskitetyt palvelut

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi Seniorin hyvinvointineuvola

Katuosoite Useita toimipisteitä / hallinto Ylistönmäentie 33

Postinumero 40500

Postitoimipaikka Jyväskylä

Palvelupisteiden osoitteet:

Kappelintie 4, Viitasaari

Heralankuja 4, Saarijärvi

Terveyskatu 16, Äänekoski

Pelloskuja 3, Laukaa

Kirkkotie 11, Hankasalmi

Vesmannintie 4, Vaajakoski

Seiponniementie 7, Keuruu

Laaksotie 18 L, Jämsänkoski

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

Puhelin 0400 115 375 Sähköposti hanna-mari.uusitalo@hyvaks.fi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja tavoitteet

Tarjotaan ikääntyneille matalan kynnyksen ennaltaehkäiseviä ja kokonaisvaltaisia, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistäviä palveluita

- Yli 65-vuotiaille itsenäisesti kotona asuville, jotka eivät vielä ole säännöllisten palveluiden piirissä
- Osa hyvinvointialueen ikääntyneiden ennaltaehkäisevän tuen seniorikeskuskokonaisuutta
- Tiivis yhteistyö muiden sote-, kunta- ja järjestötoimijoiden kanssa – Kohtaamispaikat, hyte-työ muillakin sektoreilla kuin vain sotealalla (yhdistykset, kunnat, seurakunnat, järjestöt jne.)
- Neuvonta- ja ohjausajat ilman ajanvarausta, hyvinvointitarkastukset, infot ja tapahtumat

Tavoitteet ja hyödyt

- Hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn säilyminen/lisääntyminen
- Turvallinen ikääntyminen omassa kotiympäristössä
- Ikääntyneen itse- ja omahoidon ja terveyden lukutaidon vahvistuminen
- Terveysriskien varhaisempi tunnistaminen ja ennaltaehkäisy
- Tapaturmien ennaltaehkäisy, turvallinen arki, mielen hyvinvoinnin vahvistaminen ja liikunnallisen elämäntavan edistäminen
- Ohjautuminen oikea-aikaisesti oikeaan palveluun tai toimintaan
- Palvelurakenteen keventäminen ja raskaampien palvelujen tarpeen ehkäisy

Lait ja suositukset ohjaavat hyvinvointialueita ikääntyneiden ennaltaehkäisevän työn järjestämiseen ja toiminnan kehittämiseen. Ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itse- näistä suoriutumista tukevien neuvontapalvelujen järjestäminen on hyvinvointialueiden vastuulla (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystal-veluista). Lisäksi laki määrää hyvinvointialueita tarjoamaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itse- näistä suoriutumista tukevia terveystarkastuksia, vastaanottoja tai kotikäyntejä erityisesti niille

ikäntyneeseen väestöön kuuluville, joiden elinoloihin tai elämäntilanteeseen arvioidaan tutkimustiedon tai yleisen elämäkokemuksen perusteella liittyvän palveluntarvetta lisääviä riskitekijöitä. Nämä voidaan toteuttaa senioreille suunnattuna neuvolatoimintana.

Kansallisen ikäohjelman vuoteen 2030 toimeenpanosuunnitelmassa ja alustavissa toimenpide-ehdotuksissa ikääntyvien toimintakyvyn ylläpitäminen on yksi kärkiteema. Tähän pyritään panostamalla toimintakyvyn heikkenemisen varhaiseen tunnistamiseen, terveellisten elintapojen edistämiseen, osallisuuden vahvistamiseen ja yksinäisyyden vähentämiseen. Palveluiden kestävä toteuttamisen näkökulmasta painopisteen siirtäminen ennaltaehkäisyyn ja oikea-aikaisten palveluiden järjestämiseen tukee iäkkäiden terveyttä, toimintakykyä ja hyvinvointia. Osallisuuden ja toimijuuden tukeminen vahvistaa mielen hyvinvointia ja mielenterveyttä.

Laatusuosituksessa aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 on yhteensä kuusi vaikuttavuustavoitetta. Seniorin hyvinvointineuvolan toimintamallin kehittäminen tukeutuu vaikuttavuustavoitteista iäkkäiden toimintakyvyn tukemiseen, hyvinvoinnin lisäämiseen teknologian avulla sekä palveluiden tuottamiseen kestäväällä tavalla. Laatusuositus myös korostaa hyvinvointialueiden ja kuntien, järjestöjen sekä muiden toimijoiden yhteistyötä ennakkoivien ja ennaltaehkäisevien toimintojen sekä palveluiden tuottamisessa. Kaikkien toimijoiden tehtävänä on iäkkään henkilön omaehtoisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ja toimijuuden tukeminen.

Seniorin hyvinvointineuvolatoiminnan kohderyhmänä ovat yli 65-vuotiaat itsenäisesti kotona asuvat, jotka eivät vielä ole säännöllisten palveluiden piirissä. Kohderyhmälle tarjotaan matalan kynnyksen ennaltaehkäiseviä ja kokonaisvaltaisia, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistäviä palveluita. Pitkäaikaissairauksien seuranta ja hoito kuuluvat terveydenhuollon toimintaan, mutta seniorin hyvinvointineuvolassa voidaan antaa tietoa pitkäaikaissairauksien hoitoon ja ennaltaehkäisyyn liittyvien elämäntapojen edistämisestä sekä neuvoa, miten voi asioida esimerkiksi terveysasemalla hoitajan kanssa digitaalisesti.

Seniorin hyvinvointineuvolasta tarjotaan laaja terveys- ja hyvinvointitarkastus 68-vuotiaille. Tarkastukseen lähetetään kutsukirje kyseisenä vuonna 68 vuotta täyttävälle henkilölle, joilla ei ole käytössä säännöllisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Osallistuminen on vapaaehtoista ja maksutonta. Myös muut seniorin hyvinvointineuvolan kohderyhmään kuuluvat yli 65-vuotiaat ikääntyneet, jotka kokevat tarvitsevansa neuvontaa ja ohjausta terveyteen tai hyvinvointiin liittyen, voivat ottaa yhteyttä alueensa hyvinvointineuvolan hoitajaan ja tarvittaessa varata ajan tapaamiseen. Ajanvarauksella toteutettavat vastaanotot voidaan järjestää joko etänä, puhelimitse tai vastaanottokäyntinä, riippuen asiakkaan tarpeesta ja toiveesta.

Ajanvarauksettomien neuvonta- ja ohjausaikojen tarkoituksena on toimia matalan kynnyksen palveluna hyvinvointiin, toimintakykyyn ja terveyteen liittyvissä asioissa ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. Neuvonta- ja ohjausaikoja pyritään viemään lähelle kohderyhmää eli hoitaja jalkautuu esimerkiksi kunnan tai seurakunnan järjestämiin senioreille suunnattuihin tilaisuuksiin, päivätoimintaan, kirjastoihin tai kyläseurojen tiloihin.

Kohtaamispaikkatoiminnalla pyritään vastaamaan Kansallisen ikäohjelman mukaisesti terveellisten elintapojen edistämiseen, osallisuuden vahvistamiseen ja yksinäisyyden vähentämiseen. Kohtaamispaikkatoimintaa toteutetaan yhteistyössä kuntien hyvinvointikoordinaattoreiden, seurakuntien, järjestöjen, yhdistysten, oppilaitosten ja hyvinvointialueen eri ammattilaisten ja asiantuntijoiden kanssa. Tilaisuuksissa kävijöitä voi olla muutamasta henkilöstä useaan sataan, riippuen usein kunnan tai kaupungin koosta. Kohtaamispaikkatoiminnassa on hyödynnetty mahdollisuuksien mukaan jo olemassa olevia ikääntyneiden kohtaamispaikkoja ja tapahtumia. Osassa kuntia toimintaa ei kuitenkaan ole ollut, jolloin seniorin hyvinvointineuvolan toimintamallin avulla monitoimijaista verkostoa on lähdetty alueelle luomaan.

Tavoitteena on, että toimintaa olisi tulevaisuudessa tarjolla kaikissa Keski-Suomen kunnissa. Tällä hetkellä hyvinvointitarkastuksia sekä matalankynnyksen ohjausta ja neuvontaa pystytään nykyisellä resurssilla (8 hoitajaa) tarjoamaan 77 % Keski-Suomen kunnista. Yhden työntekijän työalueeseen kuuluu kunnan asukasmäärästä riippuen yksi iso tai useampi pieni kunta.

3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeistä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on hyvinvointialueen johdon ja esihenkilöiden vastuulla. He luovat edellytykset turvalliseen toimintaan, varmistamalla olosuhteet, osaamisen ja resurssit. Turvallisuuskulttuurin edistäminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Hyvinvointialueen organisaatiokaaviot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta osoitteesta www.hyvaks.fi.

Palveluyksikön omavalvonnan toimintayksikkökohtaiset vastuuhenkilöt ovat palvelupäällikkö Anne-Mari Hakala ja palveluvastaava Hanna Uusitalo. Palveluvastaava johtaa ja valvoo seniorin hyvinvointineuvolan palvelun toteutusta ja laatua jatkuvasti arjessa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä palveluvastaavan ja henkilöstön kanssa. Mahdollisia epäkohtia palveluvastaava käsittelee yhdessä palvelupäällikön kanssa.

Henkilöstö vastaa palvelun laadusta käymällä lakisääteiset koulutukset ajallaan sekä noudattamalla työnantajan ohjeita. Käytössä on asiakaspalautejärjestelmä ja saadut palautteet käydään kuukausittain läpi työntekijöiden kanssa yhteisessä työkokouksessa. Palautteet ovat saatavilla kuntakohtaisesti. Asiakaspalautteista tulee kuukausittain koosteraportti sekä palveluvastaavalle että palvelupäällikölle.

3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset

Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Jokainen seniorin hyvinvointineuvola toteuttava ammattilainen toimii yhtenäisen toimintamallin mukaisesti ja näin palvelun laatu säilyy. Toimintamallin toteutumista ja sen peittävyden etenemistä koko hyvinvointialueella seurataan ikääntyneiden palveluissa. Toiminnassa seurataan ikääntyneille tehtyjen terveystarkastusten ja toiminnan avulla tavoitettujen asiakkaiden määriä. Nämä tiedot saadaan potilastietojärjestelmästä. Laadukas toiminta perustuu tutkitusti vaikuttavien menetelmien ja kyselyiden käyttöön sekä yhteneväiseen kirjaamiseen, johon sisältyy mm. kansalliset mittarit ja toimenpidekoodit. Tiettyjen toimenpidekoodien käyttäminen vahvistaa hyvinvointialueen hyte-kerrointa ja niiden avulla toiminnan vaikuttavuutta pystytään tulevaisuudessa todentamaan.

3.2.2.1 Hoidon tai palvelutarpeen arviointi

Seniorin hyvinvointineuvolan palvelun odotusaikoja ei varsinaisesti seurata, koska hoitoon pääsyn aikarajaa ei ole laissa tälle palvelulle asetettu.

Asiakkaat voivat hakeutua seniorin hyvinvointineuvolan vastaanotolle esim. täytettyään Seniorin itsearviointin ja tästä nousseen herätteen kautta. Seniorin itsearviointia hyödyntäen hoitaja arvioi asiakkaan kokonaistilannetta. Asiakas ohjataan tarvittaessa hänen tarvitsemaansa sosiaali- tai terveyspalveluun, jossa tehdään tarkempi hoidon tai palvelutarpeen arviointi. Sosiaalihuollon palveluihin ohjautumiseen on käytössä SBM-järjestelmä, johon hoitaja kirjaa pyynnön palvelutarpeen arvioinnista, tämän jälkeen asiakas siirtyy asiakasohjauksen asiakkaaksi. Seniorin hyvinvointineuvolassa ei muodostu pidempiä asiakassuhteita, pääasiassa hoitajalla ja asiakkaalla on 1-2 kontaktia.

Hoitajilla on ilmoitetut soittoajat, jolloin asiakas parhaiten tavoittaa hoitajan. Kuntakohtaiset soittoajat sekä muut yhteystiedot on ilmoitettu seniorin hyvinvointineuvolan internetsivuilla osoitteessa [Seniorin hyvinvointineuvolan toimipisteet ja ajanvaraus | Keski-Suomen hyvinvointialue](#). Puheluihin vastataan myös työtilanteen niin salliessa soittoajan ulkopuolella.

3.2.2.2 Asiakassuunnitelma

Seniorin hyvinvointineuvolassa ei laadita asiakkaille asiakassuunnitelmia. Asiakaskontaktit ovat usein kertaluonteisia eikä palvelussa muodostu varsinaista hoitosuhdetta.

3.2.2.3 Terveys-, hoito-, palvelu-, ja kuntoutussuunnitelma

Seniorin hyvinvointineuvolassa ei laadita terveys-, hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaa. Asiakaskontaktit ovat usein kertaluonteisia eikä palvelussa muodostu varsinaista hoitosuhdetta. Pitkäaikaissairauksien seuranta ja hoito sekä siihen liittyvä terveys- tai hoitosuunnitelman laadinta kuuluvat laaja-alaisen sosiaali- ja terveyskeskuksen toimintaan. Sosiaalihuollon palveluissa laaditaan asiakkaalle tarvittavat suunnitelmat.

3.2.2.4 Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen

Seniorin hyvinvointineuvolan hoitajat kirjaavat LifeCare potilastietojärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset LifeCare järjestelmään eikä niitä saa luovuttaa toisten käyttöön. LifeCare järjestelmän koulutukset ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla verkkokoulutuksina ja niitä on mahdollisuus kerrata aina tarpeen vaatiessa. Lisäksi työntekijät käyttävät SBM- järjestelmää, jonka kautta ilmoitetaan asiakasohjaukseen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tarpeesta.

Hoitajat kirjaavat potilastietojärjestelmään hyvinvointialueella yhteisesti sovittujen kirjaamiskäytäntöiden mukaisesti, jolloin kirjaukset ovat asiakkaan luettavissa Kanta.fi-palvelusta. Kirjaamisessa on huomioitu kansalliset toimenpidekoodit, jolloin toiminnan vaikuttavuus- ja rekisteritietoja pystytään hyödyntämään alueellisesti ja kansallisesti. Seniorin hyvinvointineuvolaan on koottu myös oma Ammattilaisen ohjeet- asiakirja, jossa on kuvattu mm. asiakasprosessit sekä tarkemmat kirjaamis- ja tilastointiohjeet. Tähän ammattilaisen ohjeistukseen jokainen uusi työntekijä perehtyy aloittaessaan työt.

Tiimiin on nimetty kirjaamisvastaava, jonka tehtävänä on huolehtia kirjaamisohjeiden ajantasaisuus sekä päivittää kirjaamisohjeita tarpeen mukaan Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteisten kirjaamisohjeiden päivittyessä. Kirjaamisvastaava informoi muuta tiimiä päivityksistä ja on tarvittaessa kirjaamisen tukena.

LifeCare järjestelmään on laadittu seniorin hyvinvointineuvolalle valmiita fraaseja, jotka helpottavat ja yhdenmukaistavat kirjaamista. Työntekijät suunnittelevat itsenäisesti työpäivänsä ja varaavat kirjaamiselle tarvittavan ajan. Kirjaukset tehdään joko asiakaskontaktin aikana tai heti sen jälkeen.

Ennen hyvinvointitarkastukseen tuloa asiakas täyttää joko sähköisen tai paperisen esitietolomakkeen, joka on hoitajalla käytössä tarkastuksessa. Sähköiset lomakkeet arkistoituvat järjestelmään ja paperilomakkeet hävitetään tietosuojajätteeseen kirjaamisen jälkeen. Syksyllä 2025 68-vuotiaiden hyvinvointitarkastuksissa tullaan pilotoimaan nykyisen LifeCare esitietolomakkeen tilalla Seniorin itsearviointityökalua - RAIssoft.net itsearviointia.

Potilastiedon kirjaamisen yleisopas - Potilastiedon kirjaamisen yleisopas v 7.0 - Oma työpöytä (yhteistyötilat.fi)

Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä (yhteistyötilat.fi)

3.2.2.5 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Seniorin hyvinvointineuvolassa annetaan laajasti ohjausta ja neuvontaa toimintakyvyn eri osa-alueisiin. Toimintaa ohjaa mm. FINGER-toimintamallin mukainen elintapaohjaus, kaatumisten ennaltaehkäisyyn toimenpiteet ja seniorivuosiin varautuminen. Ihmisiä pyritään aktivoimaan ja kannustetaan huolehtimaan omasta terveydestä ja hyvinvoinnista.

Hyvinvointitarkastuksessa kartoitetaan terveysriskejä, toimintakykyä ja elintapaohjauksen tarvetta. Aiheita ovat mm. ravitsemus, riippuvuudet, liikunta, kaatumisriski, uni, mieliala, sosiaaliset suhteet,

muisti, perussairauksien ja lääkitysten tilanne. Tarvittaessa asiakas ohjataan avosairaanhoidon, jos perussairaudesta hoito/seuranta on jäänyt väliin. Asiakas voi ohjautua sosiaali- ja terveystieteiden lisäksi esim. kunnan tai 3. sektorin palveluihin. Hyvinvointitarjotinta hyödynnetään asiakasta ohjattaessa kuntakohtaisiin tapahtumiin tai harrastuksiin.

Hoitajat ovat käyneet OTAGO- koulutuksen ja pystyvät antamaan asiakkaalle ohjeita nousujohteiseen voimaharjoitteluun kotiloissa. Lisäksi hoitajat ovat käyneet elämäntapaohjauksen sekä aisti- ja henkikoulutuksen.

3.2.2.6 Hygieniakäytännöt

Seniorin hyvinvointineuvolan vastaanottotilat sijaitsevat pääosin Keski-Suomen hyvinvointialueen omistamissa tai vuokraamissa kiinteistöissä ja näissä tiloissa siivouksesta huolehtii Keski-Suomen hyvinvointialueen puhtauspalvelut, joissain kiinteistöissä saattaa olla kunnan tai muun ulkopuolisen toimijan tuottama palvelu. Palveluvastaava on tarvittaessa epäkohdista yhteydessä suoraan puhtauspalveluiden tuottajaan.

Työntekijät tekevät liikkuvaa työtä ja työskentelevät omilla vaatteillaan. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta hygieniastaan tehdessään liikkuvaa työtä. Työntekijät osallistuvat puhtaanapitoon mm. huolehtimalla vastaanottotilan yleisestä siisteydestä ja ettei tiloissa ole laskupinnoilla tarpeettomia tavaroita/paperipinoja, tarvittaessa pintoja pyyhkimällä.

3.2.2.7 Infektioiden torjunta

Hyvinvointialueen Polku-intrasta Sampo- ohjepankista löytyvät hygieniaohteet eri tilanteisiin. Keski-Suomen hyvinvointialueella on myös käytössä perehdytysrunko infektioiden ja tartuntojen torjuntaan, joka käydään uusien työntekijöiden kanssa perehdytyksessä lävitse.

Yksikköön on THL:n ohjeistuksen mukaan nimettävä hygieni- eli infektioyhdyshenkilö, jolla on suunniteltua työaika torjuntatyöhön, kirjallinen tehtäväkuva ja varahenkilö. Infektioyhdyshenkilön on tärkeää olla tiedossa myös alueellisilla infektioasiantuntijoilla. Hän osallistuu myös aiheeseen liittyviin koulutuksiin.

Seniorin hyvinvointineuvolan hygieniavastaavana toimii palveluvastaava Hanna Uusitalo.

Koti- ja asumispalveluiden hygieniakoordinaattori

Jaana Palosara

puhelin: 040 553 9642

jaana.palosara@hyvaks.fi

Työskentelyssä huomioidaan aseptinen työote sekä voimassa olevat ohjeistukset koskien esim. pandemia- ja vallitsevia tartuntatautilanteita.

Tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiiden parissa työntelevällä tulee olla rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja

influenssaa vastaan. Tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita ovat esimerkiksi potilaat/asiakkaat, joiden puolustusjärjestelmä on merkittävästi heikentynyt sairauden tai sen hoidon takia kuten alle yksivuotiaat, 65 vuotta täyttäneet ja raskaana olevat. Rokotuksen tarvitsee työntekijä, joka tapaa työtehtävissään asiakkaita alle yhden metrin päästä.

3.2.2.8 Terveysten- ja sairaanhoito sosiaalihuollon yksiköissä

Seniorin hyvinvointineuvolan asiakkaat ovat kotona asuvia ikääntyneitä ja näin ollen varaavat itse tai läheisensä turvin ajan sairaanhoitajalle, lääkärille ja suunhoitoon. Tarvittaessa ja akuuteissa tilanteissa seniorin hyvinvointineuvolan hoitajat auttavat ajan varauksessa. Erikoissairaanhoitoon ohjaututaan lääkärin läheteellä.

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.

3.2.3.1 Tiedonsaantioikeus

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX® 5§](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX® 5§](#)

Tietojen antaminen asiakkaalle

Asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakas voi pyytää tietoja tietopyyntölomakkeilla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. Työntekijät ovat allekirjoittaneet vaitiolovelvollisuus sopimuksen työsuhteen alkaessa. Potilastietojärjestelmässä tulee olla asiakkaan papereissa tietojen luovutussuostumus, jotta esimerkiksi omaiselle voidaan tietoja luovuttaa. Salassa pidettävää asiakastietoa sisältävää asiakirjaa taikka sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Sivullisella tarkoitetaan laissa terveydenhuollossa muita kuin asianomaisen palvelunantajan tai apteekin palveluksessa, lukuun tai sen toimeksiannosta potilaan terveystietojen järjestämiseen tai toteuttamiseen taikka niihin liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä ja sosiaalihuollossa muita kuin asianomaisen palvelunantajan palveluksessa, lukuun tai sen toimeksiannosta sosiaalihuollon asiakkaan sosiaalipalvelujen järjestämiseen tai toteuttamiseen taikka niihin liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä.

[Puolesta asiointi Keski-Suomen hyvinvointialueella | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

3.2.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hoidossa ja kohtelussa. Palveluja on annettava yhdenvertaisesti siten, ettei ihmisiä aseteta eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella.

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus viipymättä ilmoittaa palveluvastaavalle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi ja avoimesti. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä asian vaatimalla tavalla ja asia pyritään selvittämään mahdollisimman pian. Tarvittaessa ohjataan asiakasta tai omaista olemaan yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

3.2.3.3 Oikeusturvakeinot

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

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.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Työntekijöiden 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.

Seniorin hyvinvointineuvolan palvelu on täysin vapaaehtoista, johon asiakas hakeutuu omasta aloitteestaan. Asiakkaalle annetaan yleistä ohjausta ja neuvontaa sekä tuetaan aktiiviseen sekä itselle mieluisaan tapaan ikääntyä.

3.2.3.5 Potilasasiavastaava / sosiaaliasiavastaava

Potilasasiavastaavan yhteystiedot

Potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli.

puhelin: 014 269 2600

puhelinaika: Maanantaisin ja perjantaisin klo 8–12

Tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 11–15

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

Potilasasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

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.

Sosiaaliasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

3.2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelupisteissä tiedotetaan asiakkaille ja potilaille heidän oikeudestaan tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Muistutus on käsiteltävä viivytyksettä ja asianmukaisesti. Siihen on annettava 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. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsitte-
lyyn | Valvira

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

Muistutuksen käsittelijä yksikössä, virka-asema ja yhteystiedot

Anne-Mari Hakala, palvelupäällikkö
puhelin: 040 358 1565
anne-mari.hakala@hyvaks.fi

3.2.5 Henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys. Henkilöstön määrän on oltava riittävä asiakkaiden ja potilaiden määrään sekä heidän palvelujen tarpeeseen nähden. Seniorin hyvinvointineuvolan palveluja tarjotaan resurssien puitteissa ja resurssi ei ole vielä riittävä kattamaan kaikkia Keski-Suomen kuntia.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden turvaamiseksi Keski-Suomen hyvinvointialueen kaikissa palveluyksiköissä kiinnitetään huomiota työssä jaksamisen tukemiseen.

3.2.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Seniorin hyvinvointineuvolassa työskentelee viisi (5) sairaanhoitajaa ja kolme (3) terveydenhoitajaa sekä palveluvastaava. Palveluvastaava työskentelee Äänekoskella. Sijaisia eikä vuokratyöntekijöitä ole käytössä poissaoloihin. Poissaolotilanteissa sovitut vastaanottoajat pääsääntöisesti peruetaan. Sovitut etävastaanotot ja puhelinajat voidaan hoitaa tilanteesta riippuen toisen hoitajan toimesta.

3.2.5.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointi tilanteessa. Työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Työntekijän kielitaitoa arvioidaan rekrytointiprosessin aikana sekä työhakemuksen perusteella että suullisesti haastattelutilanteessa. Hallintolaki (9. §) vaatii viranomaiskieleltä asiallisuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Rikosrekisteriote on esitettävä 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

Työhaastattelutilanteessa haastateltavalta tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset, Valvira-lupa, lääkehoitolupa, Tt-laki 48§:n mukainen rokotesuoja sekä työn aloittaessa työntekijä esittää rikosrekisteriotteen.

3.2.5.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Seniorin hyvinvointineuvolan henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Hyvinvointialueellinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma luo pohjaa yksikötasoiselle koulutussuunnittelulle. Palveluyksikkökohtaiset koulutussuunnitelmat perustuvat mm. työyhteisö-, tiimi- ja yksilötason osaamiskeskusteluihin ja niissä määriteltäviin kehittämiskohteisiin.

Yksikön koulutussuunnitelmat perustuvat mm. työyhteisö-, tiimi- ja yksilötason osaamiskeskusteluihin ja niissä määriteltäviin kehittämiskohteisiin sekä työnantajan määrittelemiін pakollisiin ja erittäin suositeltaviin koulutuksiin.

Hyvinvointialueella koulutuksen- ja osaamisenhallinnan seurantajärjestelmä on Juuri, kaikki henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot kirjataan Juureen.

Asiakastyöhön osallistuvat suorittavat turvallisen hoidon perusteita koskevan koulutuksen ja potilas/asiakastietojärjestelmien käyttökoulutuksen sekä osallistuvat jatkuvaan lisäkoulutukseen hyvinvointialueen ohjaamalla tavalla.

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

Yksikössä on käytössä Intro perehdytysohjelma, johon on suunniteltu uuden työntekijän yksilöllinen perehdytysohjelma. Perehdytyksessä käydään läpi työntekijän ammatillinen osaaminen ja annetaan

tarvittaessa tukea ja mahdollistetaan osaamisen kehittäminen. Uudella työntekijällä on mahdollisuus käydä toisen kunnan hoitajan luona seuraamassa työpäivää ja perehtymässä käytännön työhön työsuhteen alussa. Seniorin hyvinvointineuvolan perehdytysvastaavana toimii palveluvastaava ja tarvittaessa perehdytyksen ajaksi nimetään myös tiimistä uudelle työntekijälle mentori, joka on tukena työn aloituksessa.

Kehityskeskustelu järjestetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Keskustelussa käydään läpi työntekijän ammattitaito, työhyvinvointi ja osaamisen kehittämisen tarpeet.

3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Seniorin hyvinvointineuvolan palvelut eivät ole lakisääteisiä eikä työntekijöille ole määritelty tiettyjä asiakasmääriä. Työntekijöiden työalueita on pyritty jakamaan asiakasmäärien sekä järkevien kulkumatkojen mukaisesti. Pienessä kunnassa työskentelevällä on useampi kunta hoidettavana vähäisempien kuntakohtaisten asiakasmäärien vuoksi. Tämänhetkisellä resurssilla ei vielä kateta kaikkia kuntia, mutta työtä tehdään resurssien puitteissa.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Seniorin hyvinvointineuvolasta asiakas ohjataan tarvittaessa toiselle asiantuntijalle, esimerkiksi kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden palveluihin, omalle terveysasemalle, suun terveydenhuoltoon, kuntoutuspalveluihin tai asiakasohjaukseen. Ohjaamiskäytänteet ja -prosessit on sovittu alueellisesti. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutuvat potilastietojärjestelmän kautta siinä määrin kuin se on mahdollista ja tarpeellista. Kun se ei ole mahdollista, yhteydenotolla puhelimitse, sähköpostitse huomioiden tietosuojaohjeistus. Henkilöstö on suorittanut asiakasturvallisuutta taidolla sekä tietoturvan ja tietosuojan koulutukset.

Seniorin hyvinvointineuvolassa on yhteistyöstä sovittu eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

- Avosairaanhoidon lääkäreiden kanssa on sovittu tarvittavien laboratoriotutkimusten määrittämisestä hoitajan tekemän arvioinnin pohjalta ja terveysasemakohtaisesti on sovittu konsultointi- ja ajanvarauskäytänteet.
- Suun terveydenhuollon asiantuntijoita on ollut tilaisuuksissa antamassa tietoa suun terveydestä. Ohjautuminen suun terveydenhuollon palveluihin toteutetaan hyvinvointialueen käytänteiden mukaisesti.
- Kuntoutuksen kanssa tehdään yhteistyötä alueellisen kaatumisenehkäisytoimintamallin kehittämisessä ja jalkauttamisessa. Asiakkaan tarpeen mukaisesti ohjautuminen kuntoutuksen palveluihin tapahtuu hyvinvointialueen käytänteiden mukaisesti. Kuntoutuksen asiantuntijat ovat olleet kertomassa tapahtumissa mm. arjen apuvälineistä.
- Kuntoutuksenohjaus järjestää aistiyhdyshenkilökoulutusta ja seniorin hyvinvointineuvolan hoitajat toimivat aistiyhdyshenkilöinä käytyään koulutuksen. Aistiyhdyshenkilöt antavat

neuvontaa ja ohjausta kuuloon ja näköön liittyvissä asioissa sekä voivat ohjata entistä varhaisemmassa vaiheessa kuulon ja näön tarkempiin tutkimuksiin.

- Digitaalisen sote-keskuksen asiantuntijoiden erityisosaamista on hyödynnetty mm. kohtaamispaikoissa seniorichatin, digihoitajan sekä seksuaali- ja ravitsemusneuvonnan osalta. Digihoitaja ja seniorichatin senioriohjaaja ovat rohkaisseet asiakkaita hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden käytössä.
- Muistiasioissa on tehty hoidon porrastamisen suunnittelua yhteistyössä geriatrisen keskuksen kanssa ja sovittu ohjaamiskäytännöistä matalan kynnyksen muistitutkimuksiin.
- Elämäntapaohjauksen hoito- ja palveluketjun mukaisesti seniorin hyvinvointineuvolassa voidaan toteuttaa elämäntapaohjauksen aloituksia ja ohjata elämäntaparyhmiin.
- Seniorin hyvinvointineuvolan hoitajat voivat toteuttaa AHAA-aivotreenivalmennuksia sekä ohjata elämäntapaohjauksen ryhmiä.

3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.8.1 Toimitilat

Työntekijät työskentelevät Keski-Suomen alueella. Kohtaamispaikat, joissa järjestetään yhteistyössä tilaisuuksia ja tapahtumia ja matalan kynnyksen vastaanottoa, voivat olla esim. kuntien, järjestöjen tai seurakuntien tiloja. Hyvinvointitarkastusten vastaanottotilat ovat pääsääntöisesti Keski-Suomen hyvinvointialueen tiloissa. Samoissa tiloissa toimii muita ammattilaisia ja kiinteistössä voi olla riippuen kunnasta esimerkiksi palveluasumisen, kotihoidon, päivätoiminnan tai perhekeskuksen tiloja. Jonkin verran on käytössä myös yhteiskäyttötiloja, jolloin samaa työtilaa käyttää eri päivänä eri ammattilaiset. Käytössä olevat tilat on käyty tilapalveluiden kanssa lävitse. Mahdollisista tilojen epäkohdista tehdään palvelupyyntö kyseisen kohteen ohjeistuksen mukaisesti, joko intrassa oleva sähköisen linkin kautta ”tilat, huolto- ja palvelupyynnot” tai vuokrakiinteistön muun huoltopyynnöille tarkoitetun kanavan kautta.

Työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn kohteessa, jossa pääasiallinen työskentelypiste sijaitsee.

Toimitiloihin liittyvät paloturvallisuuteen tai toimintaympäristöön liittyvät vaaratilanneilmoitukset ja turvallisuushavainnot tehdään Laatuportin toimitilailmoituksella.

Vuokralla olevissa tiloissa on vuokrasopimuksissa sovittu, että asumisterveysasetuksen 545/2015 mukaiset määräykset toteutuvat. Vuokralla olevat kiinteistöt on vuokrattu sosiaali- ja terveystalouden tuottamiseen. Palveluvastaava vastaa, että mahdollisissa tilamuutoksissa huolehditaan tilojen soveltuvuus käyttötarkoitukseen. Palveluvastaava tekee yhteistyötä tilojen muutostilanteissa alueen kiinteistömanagerin kanssa.

Vuokralla olevissa tiloissa kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito on vuokranantajan vastuulla. Tämä varmistetaan vuokrasopimuksissa olevien vastuunjakotaulukoiden avulla.

Hyvinvointialueen omistamat kiinteistöt on suunniteltu sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen. Näiden osalta ylläpidosta vastaa hyvinvointialueen tekniset palvelut.

3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Työskentelytiloissa on kiinteistökohtaiset palo- ja pelastussuunnitelmat, joihin työntekijät perehtyvät. Työntekijät suorittavat työyksikön turvallisuuskävelyn muiden tiloissa toimivien ammattilaisten kanssa, missä käydään läpi poistumistiet, sammutusvälineistö sekä kokoontumispaikka.

Pakollisiin koulutuksiin henkilöstölle kuuluvat alkusammutus- ja ensiapukoulutus kolmen (3) vuoden välein.

Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi

3.2.9 Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut mm. sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen ja anatomian tai fysiologisen toiminnan tutkimiseen tai korvaamiseen. Lääkinnällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmät.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä. Palveluyksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä, hoitotarvikkeita ja potilas- ja asiakastietojärjestelmiä, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään Laki lääikinnällisistä laitteista | 719/2021 | Lainsäädäntö | Finlex.

Ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääikinnällisistä laitteista annetun lain 31–36§:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Keski-Suomen hyvinvointialueen organisaation ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on turvallisuuspäällikkö.

Lääkinnälliset laitteet (käytössä olevat verenpainemittari ja korvalamppu) hankitaan seniorin hyvinvointineuvolaan OSTI- tilausjärjestelmän kautta. Laitteista tehdään huoltopyyntö LaiteWebissä ja huolto toteutetaan lääkintätekniikan toimipisteessä. Tavaralähetit toimittavat lääikinnälliset laitteet huoltoon, sisäpostissa vakituisten kuljetusreittiensä mukaisesti.

Seniorin hyvinvointineuvolan hoitajat antavat laitenäytöt verenpainemittarin ja korvalampun käytöstä kuntouttavan päivätoiminnan laitenäytön vastaanottajille. Laitenäytön pätevyys on voimassa

viisi (5) vuotta. Jokainen laitetta käyttävä työntekijä on vastuussa laitteiden toimivuuden varmistamisesta ennen niiden käyttöä.

Työntekijät tekevät laitevastaavan opastuksella ja ohjeistamana yksikön käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista Laatuportti-ilmoituksen sekä huolto- ja korjauspyynnöt. Palveluvastaava Hanna Uusitalo p. 0400 115 375 toimii seniorin hyvinvointineuvolassa laitevastaavana.

Tietohallinto vastaa keskitetysti ICT-hankinnoista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut) Keski-Suomen hyvinvointialueella. Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tietosuojavaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisätään tietojärjestelmäluetteloon ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä. Keski-Suomen hyvinvointialueella järjestetään tietoturvajärjestelmiin koulutuksia ja palveluvastaava seuraa, että henkilöstö suorittaa kyseiset koulutukset. Koulutukset kirjataan työntekijän Juuri koulutusjärjestelmään. Järjestelmien osaamisen taso käydään myös perehdytyksessä läpi ja tarvittaessa ohjataan lisäkoulutukseen. Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on valmistelussa.

Seniorin hyvinvointineuvolassa tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluvastaava. Jos työntekijät havaitsee, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, heidän on ilmoitettava asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on palveluntarjoajan, tietojärjestelmäpalvelun tuottajan tai tietojärjestelmän valmistajan, Kelan tai THL:n ilmoitettava siitä Valviralle.

3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Seniorin hyvinvointineuvola on aloittanut oman toimipisteenä vuoden 2025 alusta. Yksikön omaa lääkehoitosuunnitelmaa ei ole vielä laadittu, koska palvelualueen lääkehoitosuunnitelman päivitys on vielä kesken. Yksikön lääkehoitosuunnitelma laaditaan syksyllä 2025 palvelualueen lääkehoitosuunnitelman ohjaamana sen valmistuttua ja siihen saakka noudatetaan aiempia aluekohtaisia ikääntyvien varhaisen tuen palveluiden lääkehoitosuunnitelmia, joissa on huomioitu myös seniorin hyvinvointineuvolan toiminta.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti, vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteiseen sekä asiakasohjauksen ja keskitettyjen palvelujen palvelualueen lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa palveluvastaava yhdessä tiimistä nimetyn lääkehoitovastaavan kanssa.

Lääkityspoikkeamat

Terveysten- ja sosiaalihuollon ammattilaiset sekä asiakkaat ja potilaat tekevät lääkehoitoon liittyvistä läheltä piti - ja poikkeamatilanteista Laatuportin haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen. Lisäksi palveluyksiköt ilmoittavat toteamistaan tai epäilemistään lääkkeiden ja rokotteiden käyttöön liittyvistä haittavaikutuksista Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskuselle (Fimea). Ilmoitus tehdään erityisesti niissä tilanteissa, joissa haittavaikutus on vakava ja/tai odottamaton sekä silloin, kun haittavaikutuksen aiheuttajana on uusi lääke. Asiakkaita ja potilaita tiedotetaan heidän mahdollisuudesta tehdä ilmoitus lääkkeisiin liittyvistä haittavaikutuksista.

3.2.11 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 käsittelyltä 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. Tietosuojavaaltuutetun 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.

Palveluvastaavan vastuulla on huolehtia henkilöstön tietoturva- ja tietosuojakoulutuksien ajantasaisuudesta. Koulutukset ovat voimassa kolme (3) vuotta. Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksessa myös salassapitositoumuksen. Salassa pidettävät tiedot voivat olla nähtyjä, kuultuja, asiakirjoista tai teknisistä tallenteista ilmeneviä tietoja. Työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitositoumuksella Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeita käyttäessään henkilötietoja, asiakirjoja, ohjelmia ja laitteita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka

tietosuoja@hyvaks.fi

3.2.12 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

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

Hyvinvointialueella seniorin hyvinvointineuvolasta voi antaa kuntakohtaisesti asiakaspalautetta sähköisesti [Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#). Palveluvastaava saa kuu-kausittain yhteenvetoraportin asiakaspalautteista, jotka käydään työkokouksessa tiimin kanssa lävitse. Mikäli palautteissa on yhteydenottopyyntö, palveluvastaava käsittelee palautteen ja huolehtii yhteydenoton asiakkaaseen mahdollisimman pian. Yksilön toimintaan ja yksittäisiin työntekijöihin liittyvät palautteet käsitellään riippuen asiasta joko tiimissä tai palveluvastaavan toimesta työntekijän kanssa. Myös positiiviset palautteet käsitellään tiimissä. Sähköisen asiakaspalautteen lisäksi, palautetta kerätään myös tapahtumista erinäisillä kyselyillä, joita hyödynnetään tapahtumien järjestämiseen ja kehittämiseen yhdessä yhteistyötahojen kanssa.

Asiakkaiden sekä heidän läheistensä kokemuksia turvallisuudesta kerätään järjestelmällisesti. Heillä on mahdollisuus raportoida hoidon ja palvelun haitta- ja vaaratilanteista helposti ja saavutettavissa olevin keinoin. Käytössä on Keski-Suomen hyvinvointialueen sivuilla oleva sähköinen Laatuportin potilaan/asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake. Paperinen potilaan/asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake voidaan tulostaa pyydettäessä. Ilmoitukset käsitellään yksikössä ja tarvittaessa siirretään ylempään johtoon käsiteltäväksi.

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

Seniorin hyvinvointineuvolassa riskienhallinnasta vastaa palveluvastaava. Laatuportti -järjestelmään tehtävää riskien ja vaarojen arviointia ei ole vielä tehty uuden yksikön käynnistyttyä, mutta jatkossa se tullaan tekemään ja päivittämään säännöllisesti. Riskienhallinta perustuu lisäksi jokaisen työntekijän havainnointiin ja käytännön työstä esille nouseviin riski- ja vaaratekijöihin. Jokainen työntekijä on tärkeässä roolissa ja vastuussa omalta osaltaan siitä, että nostaa esille havaitsemiaan epäkohtia, koska palveluvastaavan ei ole mahdollista etäjohtamisen vuoksi havaita riskejä samalla tavoin kuin työntekijän.

Työkokouksissa asioista keskustellaan avoimesti ja ohjeistuksia esille nousevista vaaratilanteista tehdään tarvittaessa.

Ennalta tiedettyihin riskeihin laaditaan tapauskohtaisesti selkeät toimintakäytännöt, joiden avulla riski minimoidaan ja työntekijän sekä asiakkaan turvallisuutta pyritään turvaamaan. LifeCare -järjestelmässä ajanvarauskirjalla on kaikki hoitajan ennalta sovitut asiakasvastaanotot. Sähköiseen kalenteriin työntekijä merkkää, missä on työskentelemässä (mm. tapahtumat, matalan kynnyksen ohjaus ja neuvonta) tällä tavoin saadaan paikannettua mahdollista sijaintia. Seniorin hyvinvointineuvolasta ei tehdä kotikäyntejä. Työpuheliin ladattu 112- sovellus auttaa tarvittaessa työntekijän paikantamiseen hätätilanteen sattuessa.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittelyminen

3.3.2.1 Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely

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

Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään ylläpitämällä ajantasaisesti pelastussuunnitelmaa ja omavalvontasuunnitelmaa, sekä työntekijöiden näihin säännöllistä perehtymistä. Lisäksi riskejä ja vaaroja arvioidaan yhdessä ja kiinnitetään erityistä huomiota työhön perehtymiseen.

Työntekijöiden tekemät haattatapahtuma ja läheltä piti -tilanteiden ilmoitukset käsitellään ajantasaisesti työkokouksissa. Huomio pyritään ilmoitusten käsittelyssä laittamaan ennaltaehkäisyn näkökulmaan: Kuinka toimintaa muuttamalla voimme estää tällaiset tapahtumat jatkossa ennalta?

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 palveluvastaavalle, joka ottaa ilmoituksen käsittelyyn 14 päivän kuluessa. Esille nousseet haitta- ja vaaratilanteet käydään läpi työkokouksissa.

Palveluvastaava tekee tarvittaessa tapahtumasta juurisyyanalyysin, kirjaa tarvittavat toimenpiteet sekä tekee riskitasoarvion tapahtumalle. Palveluvastaava 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 tietoturvapäällikölle sekä työturvallisuuteen 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 hoidossa tai 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/potilaiden tai läheisten ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

3.3.2.3 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua

toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaan

Palveluyksikön on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluyksikön omassa, ostopalvelussa tai palvelusetelillä tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluyksikkö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjälle ilmoittaminen tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueella ilmoittamalla palvelujohtajalle ja omavalvontayksikköön laatuportin ilmoituksen tiedoksiannot toiminnallisuuden kautta. Palvelujohtaja ja/tai omavalvontayksikkö arvioi, mitkä epäkohdat ovat niin vakavia, että ne tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

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.

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.

Seniorin hyvinvointineuvolassa epäkohdan havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta viipymättä yksikön palveluvastaavalle. Työntekijä tekee epäkohdasta Laatuportti -järjestelmään ilmoituksen, jonka palveluvastaava käsittelee. Käsittelyn yhteydessä palveluvastaava ohjaa epäkohtailmoituksen tarpeen mukaan edelleen käsiteltäväksi palvelupäällikölle ja omavalvontayksikköön. Omavalvontayksikkö ja palvelupäällikkö päättävät tapauksen jatkokäsittelystä.

Työntekijät tiedostavat vastuunsa tiedottaa palveluvastaavaa ja työyhteisön jäseniä välittömästi työssä havaituista epäkohdista ja laatupoikkeamista, mikäli havaitsee poikkeavaa muutosta esim. esihenkilön tai työtoverin toiminnassa tai järjestelmien toimimattomuudessa. Epäkohtailmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa negatiivisia seuraamuksia liittyen epäkohdan ilmoittamiseen.

Yksikköön saapuneisiin, asiakkailta tai omaisilta tulleisiin, kirjallisiin huomautuksiin ja muistutuksiin vastataan kirjallisesti asiakkaalle tai muistutuksen tekijälle yksikön palveluvastaavan ja ikääntyvien ennaltaehkäisevän tuen palvelupäällikön toimesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta. Tiedotusvelvoite koskee kaikkia esihenkilötasoja.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

3.3.2.4 Korjaavat toimenpiteet

Laatuportti-ilmoituksen tekijä kirjaa jo ilmoitusta tehdessään näkemyksensä, kuinka haitta- tai vaaratilanne olisi ilmoittajan mukaan voitu estää. Ilmoitukset käsitellään henkilöstön kesken. Käsitteilyn yhteydessä pohditaan keinoja ennaltaehkäistä vastaavia tapahtumia jatkossa ja suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimia esimerkiksi uudenlaisen toimintatavan käyttöön ottamisesta vaara- tai haittatapahtumien ehkäisemiseksi. Kehittämistoimet kirjataan ilmoitukseen. Ennaltaehkäisyn näkökulmasta ilmoitukset on hyvä tehdä Laatuporttiin myös läheltä piti-tilanteista.

Sovitut muutokset käsitellään aina työkokouksessa henkilöstön kesken ja kirjataan tiimin muistioihin. Jos muutokset koskevat yhteistyötahoja, sovitaan erikseen, kuka vastaa yhteistyötahojen tiedottamisesta.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Keski-Suomen hyvinvointialueella työpaikkojen työturvallisuusriskit kartoitetaan aina työolosuhteiden vaihtuessa ja vähintään joka toinen vuosi esihenkilön ja työyhteisön yhteistyössä. Uhkatilanteista henkilöstö raportoi ajantasaisesti uhkatilanneilmoituksella. Ilmoitukset ja kartoitukset tehdään Laatuportti järjestelmään. Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään vaara- ja haittatapahtuma ilmoitukset.

Koko henkilöstö on käynyt asiakas- ja potilasturvallisuus verkkokurssin ja veloitettu tutustumaan yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta. Työntekijät kuittaavat allekirjoituksellaan omavalvontasuunnitelman luetuksi.

3.3.4 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontayksikkö valvoo seniorin hyvinvointineuvolan toimintaa ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin sekä antaa ohjeistuksia yksikölle toiminnan kehittämisestä. Yksikkö hyödyntää näitä ohjeistuksia oman toiminnan kehittämisessä.

3.3.5 3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Seniorin hyvinvointineuvolan palvelujen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:

Palvelupäällikkö Anne-Mari Hakala
puhelin: 040 358 1565
anne-mari.hakala@hyvaks.fi

3.4 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Seniorin hyvinvointineuvolan toiminta on siirtynyt vuoden 2025 alusta yhdeksi toimipisteeksi ja tiimi on täydentymässä syksyn 2025 aikana asiakasohjaajalla, palveluneuvojilla sekä senioriohjaajalla. Jatkossa nimi on ohjauksen ja neuvonnan tiimi. Seuraavan vuoden aikana kehittämisen painopiste on uuden tiimin yhteistyön luomisessa sekä toimintatapojen kehittämisessä. Lääkehoitosuunnitelma sekä riskien ja vaarojen arviointi on myös laadittavana.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Palveluvastaava valmistelee tämän ensimmäisen seniorin hyvinvointineuvolan omavalvontasuunnitelman koko Keski-Suomen hyvinvointialueelle kesäkuun 2025 loppuun mennessä. Valmis ja hyväksytty omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa työkokouksessa. Jatkossa henkilöstö on mukana omavalvontasuunnitelmien päivittämisessä aina toiminnan muuttuessa ja vähintään vuosittain. Palveluvastaava vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivityksistä määräajoin tai toiminnan muuttuessa sekä siitä, että toiminta vastaa omavalvontasuunnitelman linjauksia

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ennen omavalvontasuunnitelman julkaisua palvelujohtaja hyväksyy omavalvontasuunnitelman. Hyväksytyt omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontasivustolla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi/oma-ohjelma). Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia