

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Ikäihmisten asiakasohjaus

**”Toimintakykysi ja voimavarasi huomioiden”
vierelläsi kun tarvitset**

**OMAVALVONTASUUNNITELMA
Pohjoinen alue**

SISÄLTÖ

1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN	3
2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 RISKIENHALLINTA	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	17
23	
6 ASIAKASPALVELUN OMAVALVONTA	23
7 ASIAKASTURVALLISUUS	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	30
9 ASIAKASOHJAUKSEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA VUOSILLE 2024-2025	33

1.1 1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN



Omavalvonnan avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta asiakasohjauksen päivittäisessä asiakastyössä.

Omavalvontasuunnitelma toimii sekä palvelujen laadun kehittämisen työkaluna että perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joiden avulla varmistamme hyvän palvelun, puutumme epäkohtiin ajoissa sekä kehitämme toimintaa.

Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omavalvontaa ja toimia työssään turvallisesti. Tähän sisältyy työntekijän velvollisuus ilmoittaa toiminnassa tai palvelun toteuttamisessa ilmenevästä epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa on käyty yhdessä läpi hyvinvointialueen toimintaa ohjaavia arvoja, kartoitettiin riskejä ja mietittiin toiminnan tavoitteita tuleville vuosille.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja seurannasta vastaa ikäpalveluiden asiakasohjauksen palvelualuejohtaja yhdessä vastuuyksikköjohtajien kanssa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma päivitetään yhdessä asiakasohjauksen henkilökunnan kanssa. Vuosittain otetaan lähempään tarkasteluun tietyt aihealueet.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikkökohtaisesti seuraavan sivun käyntiosoitteissa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyi

Virve Rinne, vs palvelualuejohtaja/ ikäihmisten asiakasohjaus

1.2 2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Y-tunnus 3221323-8

Toimintayksikkö

Ikäihmistien asiakasohjaus

hyvinvointialueen pohjoinen alue. Sotekeskukset ovat: Järvi-Pohjanmaa, Kaksineuvoinen, KuusSote ja Lapua

Järvi-Pohjanmaan asiakasohjaus:

Käynti- ja postiosoite : Lääkärintie 1, 62900 Alajärvi

Sähköpostiosoite: alviina@hyvaep.fi

Asiakaspalvelu ja puhelinneuvonta ma-pe klo 9-11 ja 12-14 puh. 06 230 7550

Asiakaskäynnit ajanvarauksella ohjaus- ja neuvontanumerosta tai suoraan omatyöntekijän puhelinnumerosta.

Kaksineuvoisen asiakasohjaus :

Käynti- ja postiosoite : Kauppapassi 3, 62200 Kauhava

Sähköpostiosoite: 2N.asiakasneuvonta@hyvaep.fi

Asiakaspalvelu ja puhelinneuvonta ma-pe klo 9-11 ja 12-14 puh.040 183 4974

Asiakaskäynnit ajanvarauksella ohjaus- ja neuvontanumerosta tai suoraan omatyöntekijän puhelinnumerosta.

KuusSoten asiakasohjaus :

Käynti- ja postiosoite : Keskustie 41 D, 63100 Kuortane

Sähköpostiosoite: KK.asiakasohjaajat@hyvaep.fi

Asiakaspalvelu ja puhelinneuvonta ma-pe klo 9-12 puh. 040 542 1631

Asiakaskäynnit ajanvarauksella ohjaus- ja neuvontanumerosta tai suoraan omatyöntekijän puhelinnumerosta.

Lapuan asiakasohjaus :

Käynti- ja postiosoite : Sairaalantie 5, 62100 Lapua

Sähköpostiosoite: Lapua.palveluohjaus@hyvaep.fi

Asiakaspalvelu ja puhelinneuvonta ma-pe klo 9-12 puh. 050 438 4601

Asiakaskäynnit ajanvarauksella ohjaus- ja neuvontanumerosta tai suoraan omatyöntekijän puhelinnumerosta.

Palvelumuoto

Ikäpalveluiden asiakasohjaus

- yleinen ohjaus ja neuvonta
- palveluista ja etuuksista tiedottaminen
- palvelutarpeen arviointi

- hakemusten vastaanotto ja käsittely
- palveluista ja asiakasmaksuista päättäminen
- palveluiden järjestäminen, koordinointi sekä toteutumisen arviointi
- yli 65-vuotta täyttäneiden omaishoidontuen asiat
- yli 65-vuotta täyttäneiden perhehoito

Esihenkilö

Marita Neiro, vastuuyksikköjohtaja

1.3 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasohjaus on matalan kynnyksen asiakasohjausta. Palvelut on tarkoitettu ensisijaisesti ikääntyneille, heidän läheisilleen ja asioita hoitaville. Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja tukea itsenäistä kotona asumista yhteistyössä läheisten kanssa. Tarvittaessa tehdään palvelutarpeen arviointi, jonka pohjalta laaditaan asiakkaalle yksilöllinen asiakassuunnitelma. Keskeisenä periaatteena on säilyttää tai palauttaa asiakkaan toimintakyky, parantaa ja ylläpitää sitä mahdollisimman pitkään, tuottaen ja turvaten asiakkaille palvelutarpeenmukaiset palvelut oikea-aikaisesti. Asiakasohjauksessa huomioidaan kehittyvä teknologia sekä osallistutaan palveluiden kehittämiseen huomioiden asiakasnäkökulma, taloudellisuus sekä resurssien hyödyntäminen. Yhteisillä toiminta-ajatuksilla, arvoilla ja toimintaperiaatteilla tuetaan asiakasta toimintakykyiseksi ja henkilöstön hyvinvointia.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakasohjauksen toimintaa ohjaavat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot, jotka ovat: asiakaslähtöisyys, avoimuus ja rehellisyys, vaikuttavuus ja talous rinnakkain sekä uudistumiskyky ja kehitysmuutosmyönteisyys

Tavoitteenamme on toimintakykyinen asiakas ja hyvinvoiva henkilöstö. Asiakasohjauksessa työskentelevien kanssa on yhdessä kehittämisiltapäivässä käyty läpi toimintaa ohjaavia arvoja. Yhteisen keskustelun kautta nostettiin esiin arvoihin liittyviä painopisteitä, joita asiakasohjauksen henkilöstö haluaa huomioida päivittäisessä toiminnassa.

Asiakaslähtöisyys

Asiakasohjaus on helposti tavoitettavissa ja saavutettavissa eri yhteydenottokanavien kautta huomioiden kehittyvät teknologiset innovatiiviset ratkaisut. Toiminta on asiakaslähtöistä, asiakasta kuullaan ja hänen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaille annetaan tietoa/ohjausta palveluista perustuen hänen omiin tarpeisiinsa, elämäntilanteeseen ja elinolosuhteisiin nähden. Toiminta on ennaltaehkäisevää, asiakkaan omia voimavaroja huomioiva ja hänen omaan elämäntilanteeseensa osallistavaa. Oikea-aikaisuus, tarveperusteinen toiminta sekä moniammatillisuus ovat osa asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaille nimetään omatyöntekijä ja omatyöntekijyyttä vahvistetaan. Toimintaa tarkastellaan kriittisesti ja etsitään luovia ratkaisuja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi.

Avoimuus ja rehellisyys

Asiakastyössä sekä työyhteisössä asiallinen, luottamuksellinen ja toista kunnioittava kohtaaminen on toiminnan peruslähtökohtia. Kohteliaisuus, ammatillisuus ja toisen erilaisuutta kunnioittava työote sekä selkeä viestintä on osa avointa toimintaa. Asiakkaan ja hänen läheisen kanssa käydään avointa keskustelua asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden. Toimintaa ohjaavat lait ja asetukset. Asiakkaille viestitään rehellisesti ja selkeästi, asioiden selvittely on ohjaaviin lakeihin ja palveluiden myöntämisperusteisiin pohjautuvaa. Päätöksenteossa kohdellaan kaikkia tasa-arvoisesti. Kirjallisessa dokumentoinnissa huomioidaan asiakkaan, läheisten ja ammattilaisen näkökulma. Työyhteisössä avoin keskustelu ja toisen ammatillisuuden kunnioittaminen on osa arjen työtettä.

Vaikuttavuus ja talous rinnakkain

Asiakasohjauksesta myönnetään palvelut myöntämisperusteiden ja toimintaohjeiden mukaisesti. Toiminnassa korostuu ennaltaehkäisevän työn merkitys asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja asiakkaan omien voimavarojen huomioiminen. Asiakkaille annetaan neuvontaa ja ohjausta riittävästi oikea-aikaisesti, jolloin palveluiden käyttöönoton tarve voi siirtyä tai palvelut voidaan aloittaa kevyemmällä tukitoimilla. Ennaltaehkäisyn ja palveluiden oikea-aikaisuuden merkityksestä tiedotetaan yhteistyötahoja ja toimitaan aktiivisesti kolmannen sektorin (mm. järjestöt, yhdistykset) kanssa. Henkilöstö- ja palveluresursseissa huomioidaan koko maakunta taloudellinen budjetointi huomioiden sekä hyödynnetään henkilöstön substanssiosaamisella päällekkäisiä työtehtäviä. Käytössä olevia ohjelmistoja hyödynnetään resurssien tehokkaassa käytössä ja palveluiden kehittämisessä. Työyhteisössä jaetaan tietoa taloudellisesta tilanteesta sekä yksikkö että organisaatio tasolla koko hyvinvointialueen näkökulmasta.

Uudistumiskyky ja kehitysmuutos

Asiakasohjaus on mukana kehittämässä palveluita yksilöllisten ja luovien ratkaisujen kautta teknologiset innovaatiot huomioiden. Muutoksiin suhtaudutaan positiivisesti ja haetaan aktiivisesti asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta palautetta toiminnan kehittämiseksi. Työyhteisössä jokaisella on vastuu olla mukana kehittämässä toimintaa ja tuomaan esiin kehittämis ehdotuksia läpi koko organisaatorakenteen. Esihenkilöt tukevat, kannustavat ja ohjaavat toiminnan kehittämiseen sekä vievät kehittämistarpeita aktiivisesti eteenpäin. Koulutuksiin osallistumalla haetaan aktiivisesti tietoa toiminnan kehittämiseksi.

Sitoudumme työskentelemään yhdessä edellä mainittujen arvojen mukaisesti ja puutumme niiden rikkomiseen.





1.4 4 RISKIENHALLINTA

Hyvinvointialueelle on laadittu yhteinen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma osana Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Omavalvontasuunnitelmaa. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma ohjaa toiminnan aiheuttamien riskien ennaltaehkäisyyn ja epäkohtien minimoimiseen.

Ikäpalveluiden asiakasohjausyksiköiden omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa toimintaa arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi

fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hyvinvointialueen sisäisessä Intra-verkossa on ohjeistukset yksiköiden riskienhallinnan ja omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutuksesta ja seurannasta. Riskien hallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilöstö:

- Työntekijät osallistuvat riskien arvioinnin laatimiseen, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Työntekijöiden käytössä on **WPro-järjestelmä**, jonka kautta tehdään vaara- ja haittatapahtumailmoitukset sähköisesti [WPro – Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi – HYVAEP Intra](#). Työntekijä tekee ilmoituksen sekä tapahtuneista vaara- ja haittatapahtumista että läheltä piti – tilanteista. **HaiPro-järjestelmällä** ilmoitetaan asiakkaita koskevat haittatapahtumat [HaiPro-vaaratapahtumat – HYVAEP Intra](#). **Tietoturvapoikkeamien ilmoittamiseen** on henkilökunnalla ohjeet sekä ilmoituslomake hyvinvointialueen sisäisessä verkossa [Tietoturva ja tietosuoja – HYVAEP Intra](#).
- Henkilökunta kirjaa yksikköön saadut suulliset ja kirjalliset palautteet henkilöstöpalaverimuistioon. Henkilöstöpalaverissa käsitellään tulleet haittatapahtumat ja tietoturvailmoitukset, käydään läpi ohjeistukset sekä tarvittavat korjaavat toimenpiteet.
- Henkilökunnalla on myös **sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus**: työntekijä ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48§) Ilmoitusvelvollisuusohje

- on käyty läpi tiimipalaverissa ja se perehdytetään aina uusille työntekijöille.
[Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus \(hyvaep.fi\)](#)
- Henkilöstön palvelussuhteisiin ja työhyvinvointiin liittyen on laadittu yhteisiä ohjeita mm. palvelussuhdekäsikirja, ennakoivan tuen malli- [Henkilöstöasiat – HYVAEP Intra](#)
 - Hyvinvointialueen työntekijöille on laadittu henkilöturvallisuusohjeet (mm. väkivaltatilanteen ohjeet, kotikäynteihin liittyvät toimintaohjeet, Moodle-koulutusympäristössä olevat koulutukset [HYVAEP Moodle: Kirjautu sivustoon \(mmg.fi\)](#))
[Turvallisuuspalvelut – HYVAEP Intra](#)
 - Yksiköissä on tehty henkilöstön kanssa lisäksi erillinen turvallisuus- ja väkivaltatilanteiden toimintaohje huomioiden oman yksikön tilat ja toiminnot.
 - Henkilökunnalla on käytössä häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ohjeistus ja ilmoituslomake
[M-Files Web \(epsnp.fi\)](#)
 - Henkilöstöllä on käytössä työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun palvelut [Työsuojelu – HYVAEP Intra](#)

Asiakkaat:

- Asiakkaat ja yhteistyökumppanit voivat antaa palautetta ja tuoda epäkohtia ja riskejä esille suoraan asiakasohjauksen henkilökunnalle tai esihenkilölle suullisesti, kirjeellä, sähköpostilla ja Hyvaep nettisivujen sähköisellä palautteella.
[Asiakaspalaute
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(awanic.fi\)](#)
- Sosiaalihuollon tulee käyttää osana turvallisuustyötä ilmoitusjärjestelmää, jossa asiakkailta on mahdollisuus ilmoittaa epäkohtailmoitusjärjestelmää. Hyvinvointialueella on käytössä julkisilla verkkosivuilla Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten vaaratapaturmailmoitus.
[Potilaan/omaisen vaaratapahtumailmoitus \(awanic.fi\)](#)
Asiakkaan ja potilaan vaaratapahtumailmoitukset tulee ottaa käsittelyyn viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Mikäli asiakas tai potilas on jättänyt yhteystiedot, häneen ollaan yhteydessä 14 vrk:n kuluessa.
- Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
[Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](#)
Jos asiakas ei sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi ole kykenevä tekemään muistutusta itse, voi muistutuksen tehdä hänen laillinen edustajansa tai läheisensä.

- Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa sekä neuvoo asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevista asioista.
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava: Taina Holappa.
- Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

[Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto \(avi.fi\)](#)

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki palautteet käsitellään tarvittaessa yksilökohtaisesti (asiakas, työntekijä, esihenkilö), yleisellä tasolla tiimipalaverissa esihenkilön johdolla. HaiPro-, WPro- ja tietoturvapoikkeama -ilmoitusten osalta esihenkilö käsittelee ilmoituksen riittävän informaation saatuaan, luokittelee sen järjestelmään ja päättää vaatiiko ilmoitus toimenpiteitä.

Ilmoitukset käsitellään tarvittaessa tiimipalaverissa, analysoidaan mitkä riskitekijät ja olosuhteet myötävaikuttivat tapahtuman syntyyn, päätetään korjaavista toimenpiteistä, joilla menettelytavat muutetaan turvallisemmiksi ja estetään tilanteen toistuminen jatkossa sekä päätetään tiedottamisesta koko henkilökunnalle/yhteistyötahoille, ja määritellään vastuut ja aikataulu. Sovitaan seurannasta. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskien arviointi

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 1.) on koottu asiakasohjauksen henkilöstön esiin nostamat sekä aikaisemman asiakasohjaustyön perusteella havaitut olennaiset riskit. Lisäksi jokaisessa asiakasohjausyksikössä laaditaan oma riskienarviointi. Pelkkä riskien tunnistaminen ei pienennä riskiä, vaan siihen tarvitaan toimenpiteitä. Sen vuoksi olemme kirjanneet myös keinoja riskien ehkäisemiseksi.

Taulukko 1. Keskeiset riskit ja keinot riskien ehkäisemiseksi

PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI
----------------------------	--------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> – asiakas kokee saavansa huonoa asiakaspalvelua tai epäasiallista kohtelua – virheelliset tai puutteelliset viranhaltijapäätökset, käsittelyajan viivästyminen – määrärahasidonnaiset palvelut (palvelua ei voida aina myöntää asiakkaalle) – puutteelliset toimintaohjeet ja erilaiset toimintatavat – tiedon kulun ongelmat (puutteellinen ohjaus ja neuvonta, väärinkäsitykset, palveluketjun katkeaminen) – uudet ohjelmat, joita tullut monta samanaikaisesti ja joiden käyttö vielä opetteluvaiheessa 	<ul style="list-style-type: none"> – asiakasohjauksen toiminta perustuu lakien ja toimintaohjeiden noudattamiseen – selkeät, yhteiset toimintaohjeet ja toimintatapojen yhtenäistäminen – palvelut myönnetään yhteisten myöntämisperusteiden mukaisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti – asiakastyön lähtökohtana on asiakkaan arvostava kohtaaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen – saatua asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä entistä asiakaslähtöisemmäksi – Henkilöstö tekee aktiivista yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa. Kirjataan huolellisesti ja selkeästi sovitut asiat tarvittaviin asiakasasiakirjoihin.
<p style="text-align: center;">TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – jaetut työhuoneet – heikko äänieristys toimistotiloissa – vetoisuus ilmastoinnista johtuen, ilmanlaatu – kaikissa huoneissa ei ole varauloskäyntiä – asiakkaiden kotiympäristö (fyysinen ympäristö, henkilöt, lemmikit), matka sinne – etätyössä ergonomia 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – etätyö mahdollisuutta voidaan hyödyntää keskittymistä vaativissa työtehtävissä – osittain käytössä sähköiset asiakasjärjestelmät, sähköinen arkistointi – työterveyshuollon ja työsuojelun tarkastukset tiloihin tarvittaessa – työhuoneiden kalustesijoittelulla pyritään turvaamaan poistumisreitti – Asiakastapaamiset sovitusti.

	<ul style="list-style-type: none"> – työterveyshuollon palvelut käytössä hyvän työergonomian ohjaamisessa
<p>ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – asiakkaan tai läheisen uhkaava/aggressiivinen käytös tai loukkaava puhe työntekijää kohtaan – työntekijän perheeseen tai omaisuuteen kohdistuva uhka (pienen paikkakunnan vaikutus, kun tunnetaan) – lahjonta tai kiristäminen asiakkaan tai läheisen taholta – tartuntataudit – asiakkaan tai läheisen mielenterveysongelmat ja/ tai päihteiden käyttö – asiakas kieltäytyy palvelusta tai tuesta, jolle olisi palvelutarpeen kartoituksen perusteella ilmeinen tarve 	<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – asiakkaan ja läheisen kohtaaminen rauhallisesti, ystävällisesti, kuunnellen, ei provosoiduta – asiakkaan tapaaminen toimistolla ajanvarauksella tai kotikäynnit työparin kanssa – moniammatilliset hoitoneuvottelut – työntekijän henkilökohtaisen puhelinnumeron vaihtaminen salaiseksi tarvittaessa – henkilökunnalla on riittävä osaaminen esim. muistisairaana, aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen sekä ilkivallan ja uhkaavien tilanteiden varalta (koulutus ja organisaation menettelytapaohjeet).
<p>TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – työhuoneessa asiakaspaperit muiden luettavissa, lukottomat kaapit – turvatulostimen käyttö yhteisessä tilassa – asiakasposti päätyy väärälle asiakkaalle tai sisäposti ohjautuu väärään yksikköön, sähköposti menee väärälle henkilölle 	<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – työhuoneen oven lukitseminen, koneen lukitseminen aina huoneesta poistuttaessa – asiakasta ei jätetä yksin työhuoneeseen – käytetään turvatulostusta, huolehditaan tulosteet lukolliseen säilytykseen – asiapaperit säilytetään lukitussa tilassa, hyödynnetään sähköistä arkistointia

<ul style="list-style-type: none"> - väärän henkilön potilasasiakirjojen avaaminen (puutteelliset esitiedot, väärinymmärrykset) - asiakasasiat joutuvat ulkopuolisen korviin (toimistotilojen heikko äänieristys) - asiakas tai omainen tulee keskustelemaan työhön liittyvistä asioista vapaa-ajalla/ julkisilla paikoilla - asiakaskäyntien yhteydessä paperien ja tietokoneen huolimaton säilytys tai käyttö - puhelimeen vastaaminen asiakkaan läsnä ollessa - työntekijän kannettava tietokone tai työpuhelin joutuu väriin käsiin - ohjelman käyttökatkon/häiriön aikana tallentamaton tiedosto tuhoutuu - uusien ohjelmien opetteluvaiheessa / käyttöönnotossa tietoturvallisuuden varmistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - tuhottavat asiakirjat säilytetään ja hävitetään asianmukaisesti - huolellisuus asiakirjojen käsittelyssä ja viestinnässä (tehdään työ kerrallaan, tarkistetaan) - asiakasasiakirjoja avatessa käytetään henkilötunnusta - asiakkaan asioidessa asiakasohjauksen toimistolla, huomioidaan, että tämä ei kuule toisen asiakkaan tietoja - turvalliset salasanaikäytännöt - turvasähköpostin käyttö - etätyössä ja asiakaskäynneillä papereiden ja tietokoneen turvallinen säilytys - etätyössä kotona huomioidaan tietosuojaja (perheen jäsenet ei samoissa tiloissa/ei pääse kuuntelemaan asiakasasioita) - tietosuojajohtajien kertaaminen säännöllisesti työyhteisössä - kuulokkeiden käyttö esim. etäpalavereissa, puhelimesta - puhelimesta käytetään suojakoodia - tehdään välitallennuksia kirjatessa
<p style="text-align: center;">HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> - puutteellinen perehdytys tai osaaminen - tiedonkulku ei toimi, on hidasta - virheelliset arvioinnit / päätökset - sairastapaukset > pitkä sairausloma, ei sijaismahdollisuutta - työssä jaksaminen > haastava työ, jatkuvat ja nopealla 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> - perehdyttäminen työhön, osaamisen ylläpitäminen (koulutukset, palaverit, tiedottaminen sähköpostitse, keskustelut esihenkilön kanssa) - sääntöjen, ohjeistusten ja sovittujen toimintatapojen läpikäyminen ja noudattaminen. Tarv. virheiden korjaaminen

<p>aikataululla tulevat muutokset, kiire</p> <ul style="list-style-type: none">- asiakaskäynnit kotona > liikenteen aiheuttamat riskit, talvella liukastumisriski- erimielisyys työntekijöiden välillä- monien uusien ohjelmien hallinta	<ul style="list-style-type: none">- riittävä henkilöstö, henkilöstön töitä/ vastuu-alueita jaetaan tasapuolisesti, toisia autetaan tarpeen mukaan, työtehtävien priorisointi- esihenkilön tuki- henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä järjestämiseen, etätöiden mahdollisuus- työterveyshuolto- työsuojaus (ohjeistus, riskien kartoitus)- kehityskeskustelut ja kehittämisiltapäivät- työpaikalla vallitsee luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri, ristiriitaiset tilanteet käsitellään välittömästi- uusien ohjelmien vastuukäyttäjien riittävä tuki arjessa- työnohjaus tarvittaessa
---	--

1.5 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET



Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialueella iäkkään henkilön palvelutarpeen arviointi on keskitetty asiakasohjausyksikköihin. Palvelutarpeen arviointi käynnistyy asiakkaalla tunnistetusta tarpeesta ja siihen liittyvästä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointia voi pyytää henkilö itse, hänen omaisensa, muu henkilö tai viranomainen.

Palvelutarpeen arviointi voi tulla vireille mm. seuraavilla tavoilla:

- Asiakas hakeutuu palvelutarpeen arviointiin
- Asiakas on tehnyt sosiaalipalveluja koskevan hakemuksen
- Muu viranomainen ottaa yhteyttä asianomaisen luvalla ja ilmaisee asiakkaan tuen tai palvelujen tarpeen
- Iäkkään henkilön sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palvelutarpeesta on tehty ilmoitus (huoli-ilmoitus)

Asiakasohjausyksikköön voi olla yhteydessä puhelimitse, sähköpostilla, sähköisillä yhteydenottolomakkeilla tai tulemalla sovitusti paikan päälle.

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan määräajassa sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla 75 – vuotta täyttäneelle asiakkaalle vähintään seitsemän työpäivän kuluessa yhteydenotosta. Kotiutumistilanteissa ja kiireellisissä tapauksissa asiakkaan hoidon/ palveluiden tarve arvioidaan viipymättä. Muussakin tapauksessa arvioinnin toteutus pyritään järjestämään kohtuullisen ajan sisällä. Arvioinnin tekee pääsääntöisesti asiakasohjaaja. Erytystä tukea tarvitsevalle henkilöllä arvioinnin tekee asiakasohjaaja tai nimetty omatyöntekijä ja työparina on sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien kotiin annettavien palvelujen tarve selvitetään yhteistyössä hänen kanssaan. Asiakkaan antaessa luvan, hänen omaisensa ja läheisensä voivat myös osallistua palvelutarpeen arviointiin. Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi toteutetaan moniammatillisesti yhteistyössä esim. sosiaalityöntekijän, päihdetyöntekijän ja kotihoidon työntekijöiden kanssa. Palvelutarpeenarviointi tehdään aina kun mahdollista kartoituskäynnillä ikääntyneen henkilön kotona. Palvelutarpeen arvioimista tehdään lisäksi puhelimitse ja yhteisissä hoitoneuvotteluissa.

Palveluntarpeen selvittämiseen kuuluu monipuolinen asiakkaan toimintakyvyn arvio. Arvioinnissa otetaan huomioon iäkkään henkilön fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen ympäristönsä esteettömyyteen, asumisensa turvallisuuteen ja lähipalvelujen saatavuuteen liittyvät tekijät. Lähipiirin osallistumismahdollisuudet hoitoon ja huolenpitoon kartoitetaan. Toimintakykyä arvioitaessa selvitetään, miltä osin iäkäs henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on, että ikäihmiset saavat tarvitsemansa tiedon, tuen ja avun oikea-aikaisesti. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeuden myötä oikeus kieltäytyä palvelutarpeen arvioinnista ja palveluista.

Toimintakyvyn arvioinnin tukena toimivat luotettavat arviointimittarit. Asiakasohjauksessa palvelutarpeen arvioinnissa käytössä on RAI – mittaristo, jolla arvioidaan asiakkaan toimintakykyä, voimavaroja ja palvelutarpeita. Asiakasohjaaja informoi asiakasta mittarien käyttötarkoituksesta ja mittaamisen mahdollisista vaikutuksista palvelutarpeen arvioon ja palvelujen toteuttamiseen. Mittareiden avulla saatu tieto on yksi osatekijä kokonaisvaltaista harkintaa edellyttävässä sosiaalihuollon päätöksenteossa. Päätöksentekoa ei perusteta yksinomaan käytettyihin mittareihin, vaan kokonaisarviointiin.

Palveluohjaus ja palveluiden myöntäminen

Asiakkaalle ja omaisille tiedotetaan saatavilla olevista palveluista ja tukitoimista ymmärrettävästi, asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Palveluiden myöntämisperusteet määritellään lainsäädännössä ja hyvinvointialueen toimintaohjeissa.

Asiakasohjausyksiköistä myönnetään seuraavia palveluja:

- kotihoito (kotihoiton arviointijakso, kotikuntoutusjakso, tilapäinen kotihoito, tilapäinen kotisairaanhoido, säännöllinen kotihoito, etähoivakäynnit)
- ateriapalvelut
- turvapalvelut
- peseytymispalvelu
- vaatehuoltopalvelu
- asiointipalvelu ja kauppapalvelu
- säännöllisen kotihoidon palveluseteli
- kuntouttava päivätoiminta
- SHL:n mukaista liikkumista tukeva palvelua
- yli 65-vuotiaiden omaishoito
- rintamaveteraanien/ sotainvalidien kotona asumista tukevat palvelut

- ikäihmisten perhehoito
- lyhytaikainen- ja/tai jatkuva asuminen yhteisöllisessä tai ympärivuorokautisessa palveluasumisessa
- lyhytaikainen asuminen kotiutushuoneessa
- osavuorokautinen päivä- ja/tai yöhoito

Lisäksi asiakasta voidaan ohjata esim. yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin palveluihin, asunnon muutostöihin, toimeentuloturvaan, vapaaehtoistyön piiriin, fysioterapiaan ja muistihoitajan palveluihin. Asiakkaan tarvitsemat kotihoidonpalvelut ja asumispalvelut voidaan hankkia toiselta hyvinvointialueelta maksusitoumuksella, mikäli asiakas oleskelee määräaikaisesti oman hyvinvointialueen ulkopuolella.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma / asiakassuunnitelma

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan palvelutarpeenarvioinnin jälkeen (jatkossa asiakassuunnitelma). Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa tämän läheisen/omaisen kanssa kotikäynnillä asiakkaan luona. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmat



sisältää mm. kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä sekä asiakkaalle tarpeellisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen määrästä ja sisällöstä. Omaishoidon tuen asiakkaiden suunnitelmassa kuvataan lisäksi omaishoitajan antamaa tukea ja hoivaa sekä hoitotehtävää tukevia palveluita ja hoidon järjestämistä hoitajan vapaan aikana. Hoito- ja palvelusuunnitelmasta lähetetään kopio asiakkaalle. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan päivittämällä suunnitelmaa asiakasohjauksen tai kotihoidossa nimetyn työntekijän toimesta. Lyhytaikaisen asumisen, yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen yksikköjen henkilöstö laatii oman yksikkönsä hoidon toteuttamissuunnitelman.

Omatyöntekijä tulee nimetä säännöllistä palvelua saaville asiakkaille, paitsi mikäli asiakkaalle on jo nimetty joku muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on lakiin perustuva, jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakasohjauksen palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja asiakastyötä toteutetaan asiakaslähtöisesti. 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. Työntekijä voi tehdä tarvittaessa kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten. Ennen ilmoituksen tekemistä työntekijä keskustelelee esihenkilönsä ja kollegoidensa kanssa kokonaistilanteesta, hän voi myös konsultoida alueensa sosiaalityöntekijää.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan palveluhenkisessä ja arvostavassa kohtaamisessa korostuu avoimuus, inhimillisyys sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden kunnioittaminen. Palvelujen järjestämisen lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu.

Henkilökunnalla on Sosiaalihuoltolain § 48 mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli huomaa puutteita asiakkaan kohtelussa henkilöstön tai läheisten toimesta. Kaltoinkohtelua voi ilmetä asiakassuhteessa tai läheisessä ihmissuhteessa. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijän taholta, asian todennut henkilö tekee kirjallisen raportin ja tiedottaa asiasta omalle esihenkilölle. Esihenkilö käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa. Esihenkilö noudattaa asian käsittelyssä hyvinvointialueen ohjeita. Asiakkaaseen kohdistuva kaltoinkohtelu pyritään tunnistamaan, jonka jälkeen asiakasohjauksen henkilöstö tekee ilmoituksen sosiaalityöntekijälle. Asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta selvitetään tarvittaessa moniammatillisesti. Asia otetaan lisäksi avoimesti puheeksi asianomaisten kanssa ja pyritään yhdessä löytämään keinoja tilanteen ratkaisemiseksi.

Asiakkaan asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella internetsivuilla [Anna palautetta - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://anna.palautetta.fi) on mahdollisuus antaa palautetta asiakasohjausyksikön toiminnasta.

Palautteen voi lähettää internetsivujen kautta suoraan käsiteltäväksi yksikön esihenkilölle. Työntekijä voi myös tulostaa paperille palautelomakkeen asiakkaan täytettäväksi. Palautetta voidaan antaa keskustellen, puhelimitse tai sähköpostitse. Suullinen palaute tulee kirjata palautteen vastaanottajan toimesta, ja lähettää kaikki saatu palaute edelleen esihenkilölle turvasähköpostina. Palautetta voi jättää halutessaan nimettömänä. Asiakaspalautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa tiimipalavereissa. Asiakaspalaute on työkalu päivittäisen toimintojen arviointiin. Palautteen avulla toimintatapoja ja palveluita kehitetään. Tavoitteena on kerätä asiakaskokemustietoa yhtenevästi ja hyödyntää saatua tietoa tavoitteellisesti.

Hyvinvointialueella kehitetään QR-koodeja ja tekstiviestipalvelua asiakaspalautetietojen keräämistä varten.

Asiakaspalautteen käsittelystä tarkemmin kohdassa 4. Riskienhallinta.



Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. [Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://muistutukset.sosiaali-ja-terveydenhuollossa.fi)

Muistutus Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki 812/2000; 23 §

Sosiaalihuollosta vastaavan johtajan (sosiaalijohtajan, sosiaalityön professiojohtajan) ratkaisu ja muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet lähetetään tiedoksi muistutuksen tekijälle. Muistutus pyritään käsittelemään kuukauden kuluessa siitä, kun muistutus on jätetty. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla (Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 812 / 2000; 23§).

Kirjalliset muistutukset osoitetaan sosiaalijohtajalle. Muistutus lähetetään osoitteella: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo Hanneksenrinne 7, 60220 SEINÄJOKI

Viranhaltijapäätöksistä asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisuvaatimus. Päätöksen tehneeltä viranomaiselta pyydetään asiapapereita yksilöasioiden jaoston käsittelyä varten. Yksilöasioiden jaosto käsittelee ja päättää pidetäänkö viranhaltijapäätös voimassa. Käsittelystä menee päätös asiakkaalle. Asiakasohjausyksikössä asiakkaan oikeusturvaan liittyvää palautetta käytetään osana yksikön toiminnan kehittämistä sekä henkilökunnan työtapoja ja koulutus tarpeita pohdittaessa.

Lomakkeita ja ohjeita löytyy internetsivuilta [www. hyvaep.fi](http://www.hyvaep.fi)

Asiakaspalautteen käsittelystä tarkemmin kohdassa 4. Riskienhallinta.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa, kun on tarve saada tietoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamisesta. Sosiaaliasiavastaava voi avustaa muistutuksen tekemisessä. Yhteyttä voi ottaa, jos asia koskee tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun tai saatuun päätökseen. Ohjausta ja tietoa on saatavissa, kuinka tulee toimia, kun on tarpeen tarkastaa rekisteritietoja, tai korjata asiakirjassa olevaa tietoa.

Sähköisen yhteydenottopyynnön voi lähettää sosiaalivastaavalle Hyvis-palvelussa. Nämä palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Taina Holappa

Sosiaaliasiavastaava, YTM

Puhelinajat ovat maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9-11.00 puhelin 06 415 4111 (vaihde). Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaalivastaavan kanssa.

1.6

1.7 6 ASIAKASPALVELUN OMAVALVONTA



Asiakaspalvelussa tulee huomioida asiakkaan tilanne laaja-alaisesti. Laaja-alaiseen huomioimiseen kuuluu: hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta, ravitsemus, hygieniakäytännöt, terveyden- ja sairaanhoito, monialainen yhteistyö ja asiakasturvallisuus.

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakastyön lähtökohtana on asiakkaan näkemys omista voimavaroistaan ja keinoista toimintakykynsä ylläpitoon, edistämiseen ja kuntoutumiseen. Tässä painottuvat yksilöllisten taitojen, vahvuuksien ja kykyjen tunnistaminen ja tukeminen arjen eri tilanteissa. Asiakkaan elämänhistoria, mieltymykset, tavat ja tottumukset huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään tekijöitä, jotka ennakoivat toimintakyvyn heikkenemistä, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, kipu, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys. Asiakasohjauksen henkilöstö kirjaa asiakkaan (ja omaisen/läheisen) kanssa sovitut asiat asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan hyvinvointia pyritään tukemaan hänen tarpeistaan lähteillä palveluilla esim. päivätoiminta, vapaaehtoistyö, fysioterapia ja tukipalvelut.

Ravitsemus

Palvelutarpeen arviointiin kuuluu asiakkaan ruokailutottumuksien kartoittaminen. Mikäli asiakkaan kyky huolehtia ravitsemuksestaan on heikentynyt, ohjataan ja avustetaan asiakas tarpeenmukaisten palvelujen piiriin, kuten ruokailemaan lounasravintoloihin, kotiin tuotaviin ateriapalveluihin, kauppojen palveluihin, tukipalveluyrittäjien ja/tai kotihoidon palveluihin. Erityisissä tilanteissa voidaan ohjata asiakasta hakeutumaan ravitsemusterapeutin palveluihin.

Hygieniakäytännöt

Tavanomaisia varotoimia noudatetaan asiakkaita tavatessa kotikäynnillä, osastolla tai asumisyksiköissä. Asiakasohjauksessa noudatetaan HVA:n yleisiä hygieniohjeita. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu mm. hyvä käsihygienia ja tarvittaessa asianmukaisten suojainten käyttö. Epidemiatilanteessa selvitetään onko mahdollista

siirtää kotikäynti myöhemmälle ajankohdalle. Asiakkaalle turvataan kuitenkin akuutit ja välttämättömät palvelut. Henkilökunnalla on tarvittaessa mahdollisuus konsultoida hygieniahoitajia.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakasohjausyksikön henkilökunnan työkuvaan ei kuulu sairaanhoidolliset toimenpiteet. Asiakas ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa etsitään yhdessä keinoja terveyden ylläpitoon ja edistämiseen, kannustetaan ja ohjataan asiakasta omahoitoon. Kotisairaanhoitoa myönnetään kotiin silloin, kun asiakas ei alentuneen toimintakykynsä tai sairautensa takia pysty käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluita. Asiakasohjaaja ohjaavat asiakasta kotisaattohoitoon liittyvissä asioissa HVA:n ohjeistuksen mukaan. Tarvittaessa asiakasta ohjataan lääkärin vastaanotolle.

Palvelutarpeen kartoituksessa asiakkaan lääkehoidon toteutuminen varmistetaan asiakasta/ omaista haastatellen. Asiakkaalle voidaan myöntää kotihoitoa turvallisen lääkehoidon toteutumisen varmistamiseksi. Asiakas voidaan ohjata apteekin annosjakelupalveluun tai tämä voi sisältyä säännölliseen kotihoitoon.

Sairaanhoitajilta, terveydenhoitajilta, sosionomeilta ja geronomeilta ei edellytetä ammattikohtaisia ajantasaisia lääkehoidon lupia, koska asiakasohjausyksikön työntekijöiden toimesta ei toteuta lääkehoitoa. Lääketietouden ylläpitämiseksi veloitetaan suorittamaan MiniLOP & opintopolut (kipupotilaan lääkehoito, PKV-lääkehoito). Vain MiniLOP on tentti. Lähihoitajalta, joka tekee asiakastyötä omaishoidon tukitoimissa, edellytetään voimassa olevat lääkeluvat. Ikäpysäkin hoitajilta



(terveydenhoitaja/sairaanhoitaja) edellytetään ammattikohtaisia lääkehoidon lupia.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet asiakasohjausyksikössä ja Ikäpysäkillä

Asiakasohjausyksikössä nyt käytössä olevat verensokerimittarit ja verenpainemittarit kalibroidaan säännöllisesti (Ikäpysäkillä INR- mittareiden toiminta varmistetaan kontrollinäyttein säännöllisesti). Uudet työntekijät tarvittaessa perehdytetään laitteiden käyttämiseen ja huoltamiseen.

[Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](#)

[Laiteturvallisuus - Duodecim Oppiportti](#)

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan tarpeita vastaava palvelukokonaisuus muodostetaan tarvittaessa eri ammattilaisten välisellä yhteistyöllä. Asiakasohjaajat tekevät yhteistyötä moniammatillisesti mm. sosiaalityöntekijöiden, vammaispalveluiden sosiaali-ohjaajien, kotihoidon työntekijöiden, kotiutushoitajan, kotiutuskoordinaattorien, muistihoitajien ja päivätoiminnanohjaajien kanssa. Tiedonkulku eri toimijoiden välillä tapahtuu mm. puhelimitse, sähköpostitse, hoitoneuvotteluissa ja yhteiskotikäynneillä sekä kirjaamisella asiakastietojärjestelmään.

Asiakasohjauksesta voidaan ohjata tarvittaessa asiakasta yksityisten palveluntuottajien palveluiden piiriin (esim. siivouspalvelu) omakustanteisesti. Palveluseteli ja ostopalvelusopimus ovat vaihtoehtoisia tapoja järjestää yksityisten palveluntuottajien toimesta HVA:n järjestämisvastuulla olevia lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Palveluseteliasiakkuus edellyttää aina asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin.

1.8 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasohjauksessa tehdään yhteistyötä asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa taulukon 2 mukaisesti.

Taulukko 2.

Palo- ja pelastus-turvallisuus	Jokainen työntekijä on ilmoitusvelvollinen palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä poliisin kanssa.
Ensiapu	Kiireellisissä, äkillisissä sairaanhoitoa vaativissa ongelmissa asiakas ohjataan päivystykseen. Tarvittaessa soitetaan hätäkeskukseen.
Terveystarkastu s	Kiireettömissä lääkäripalveluiden tarpeessa olevat asiakkaat ohjataan lääkäreiden vastaanotolle ja hammashuollon piiriin. Asiakasta opastetaan tarvittaessa ajanvarausasioissa ja käynnin sisältöön liittyvissä asioissa.
Edunvalvonta	Työntekijä voi tehdä tarvittaessa kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.
Ympäristötervey svalvonta	Mikäli asiakkaan elinympäristöstä herää huoli, voidaan asiakasta ohjata olemaan yhteydessä ympäristöterveysvalvontaan ja pyytämään asunnontarkastusta, jossa selvitetään aiheutuuko asunnosta tai muusta tilasta siinä asuville tai oleskeleville mahdollista terveyshaittaa.

Henkilöstö

Henkilöstöön kuuluu esihenkilö, asiakasohjaajia, palveluohjaajia, palvelukoordinaattori, fysioterapeutti ja omaishoitajien tukitoimien lähihoitajia, Koulutukseltaan he ovat sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, geronomeja, sosionomi, fysioterapeutti ja lähihoitajia.

Henkilön kelpoisuus vahvistetaan alkuperäisistä tutkinto- ja työtodistuksista sekä Valviran ylläpitämästä ammattirekisteristä. Rekrytoinnista vastaa asiakasohjauksen esihenkilöt yhdessä rekrytointiyksikön kanssa. Rekrytoinnissa kartoitetaan hakijan ammattitaito, työkokemus ja soveltuvuus työhön. Ikäpalveluissa työsuhteen alussa työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote. Työsuhde alkaa aina koeajalla.

Sijaistarve katetaan riittävällä henkilöstöresurssilla. Jos kuitenkin sijaista tarvitaan, vastaa rekrytoinnista yksikön esihenkilö. Loma-aikatauluja sovitellaan tarpeen mukaan. Ennalta sovitaan kenelle lomalla olevan työntekijän työtehtävät kuuluvat tämän poissa ollessa. Toimitaan työpareina samankaltaisissa työtehtävissä, jolloin työpari voi sijaistaa toisen äkkinäisen poissaolon ajan.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus



Lähiesihenkilö vastaa perehdytyksen järjestämisestä yhdessä työyhteisön kanssa. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille nimetään perehdyttäjä ja ohjataan tutustumaan mm. asiakasohjausyksikön omavalvontasuunnitelmaan ja HVA:n intran HR:n työpöydän osaaminen/ yleisperehdytys. Lisäksi HR-työpöydältä löytyy työhyvinvointi/ työsuojelu- ja työturvallisuuslinkit. Työntekijä itse huolehtii, että hän saa perehdytyksen tehtäviinsä. Perehdyttäjänä voi toimia useampi työyhteisön jäsen. Pitkältä palvelussuhdevapaalta palaava perehdytetään uusiin käytäntöihin yksiköissä joko käytännön työn ohella tai perehdytyspäivillä. Perehdytys on osa työntekijän työhyvinvointia.

Esihenkilö tiedottaa asiakasohjausyksikön henkilöstöä työn kannalta välttämättömistä ja tarpeen mukaisista koulutuksista. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus seurata HVA:n koulutuskalenteria ja esimiehen luvalla osallistua kiinnostaviin, omaa ammattitaitoa ylläpitäviin tai edistäviin koulutuksiin.

Toimitilat

Asiakasohjausyksikön tilat sijaitsevat Alajärvellä, Kuortaneella, Kauhavalla ja Lapualla (osoitteet ovat sivulla 4). Hyvinvointialueella on myös yhteiskäytössä olevia tiloja, ja on mahdollista sopia vastaanottoaika muuallekin hyvinvointialueen toimitiloihin. Tilat on varattava asiakasohjausyksikön henkilöstön toimesta etukäteen Toimitilojen siivoamisesta ja talonmiespalveluista vastaa tukipalveluyksikkö tai ostopalvelut.



Hyvinvointialueen asiakkaista suurin osa asuu omissa kodeissaan. Asiakasohjausyksikköjen henkilöstö tekee asiakaskäyntejä asiakkaiden kotiin, tapaa

asiakkaita osastoilla, yhteisöllisissä- tai ympärivuorokautisessa asumisessa. Tarvittaessa asiakas voi asioida asiakasohjausyksikössä ajanvarauksella.

Teknologiset ratkaisut

Asiakasohjausyksiköissä käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasioiden kirjaamiseen Terveyslifecarea sekä Sosiaalilifecarea. Asiakasohjausyksiköissä on myös käytössä SBM asiakkuuksien hallintaan. Lisäksi asiakasohjausyksiköissä käytetään Oima-ohjelmaa omaishoidon ja perhehoidon asiakkuuksissa sekä PSOP-järjestelmää palveluseteli asiakkuuksissa. Palvelutarpeen kartoituksessa asiakkaalle tehdään RAI-järjestelmällä RAI-arviointi. Lisäksi huomioidaan saatavilla olevat teknologiset ratkaisut asiakkaan kotona asumisen tukemisessa ja arvioidaan asiakkaan kykyä käyttää teknologisia laitteita (esimerkiksi kuvapuhelinpalvelu, lääkeautomaatti).

Apuvälineet, hoitotarvikkeet ja terveydenhuollon laitteet

Asiakasohjaaja arvioi kotikäynnillä asiakkaan kodin esteettömyyttä ja toimivuutta sekä apuvälinetarpeita. Asiakkaalle suositellaan tarvittaessa arjessa toimimista tai liikkumista tukevia apuvälineitä ja opastetaan oman alueen fysioterapian/apuvälinelainaamon palveluihin tai apuvälineiden hankintaan muuta kautta. Kotihoidon, päivätoiminnan ja omaishoidon tuen piirissä oleville henkilöille asiakasohjaaja voi pyytää apuvälinekartoituksen.

Sote-keskuksissa toimii kansanterveyslain mukainen hoitotarvikejakelu. Hoitotarvikejakelun piiriin asiakas tulee aina kirjallisella terveydenhoitajan/sairaanhoitajan läheteellä. Asiakasohjaajat ohjaavat tarvittaessa asiakasta olemaan yhteydessä vastaanottoon. Kotihoidon ja palvelukotien asiakkaille lähetteen tekee ko. yksikön henkilökunta.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on reagoida, jos kotikäynnillä havaitsee terveydenhuollon laitteissa tai tarvikkeissa ongelman. Ohjataan asiakasta tai omaista ottamaan yhteyttä laitteita/ tarvikkeita lainaavaan tahoon. Itsehankituista laitteista ja tarvikkeista asiakas ja/ tai omaiset ovat itse huoltovastuussa.



1.9 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastiedot kirjataan joko terveydenhuollon Lifecaren potilastietojärjestelmään tai sosiaalihuollon Lifecaren – asiakastietojärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on tehtäväkuvansa mukaiset oikeudet ja henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmään. Työntekijöillä on käytössään oma työsähköposti, jolla hän voi suojatussa yhteydessä viestiä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa turvasähköpostilla. Paperinen arkistointi tapahtuu noudattaen hyvinvointialueen arkistointiohjeita. Osa asiakirjoista säilytetään asiakasohjausyksikössä toimistotiloissa lukitussa tilassa.

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturvan toteuttamisen perustana on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymät tietoturva- ja tietosuojaohjeistukset, *jotka annetaan tiedoksi jokaiselle työntekijälle ja tietojärjestelmän käyttäjälle*. Tietoturva- ja tietosuojaohjeistusten tietoturvaperiaatteita noudatetaan kaikessa tietojen käsittelyyn liittyvässä toiminnassa. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka toimii Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojatoiminnan perustana sekä määrittelee toiminnan tavoitteet ja periaatteet sekä siinä kuvataan seurannan ja valvonnan vastuut. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa täydennetään organisaation sisäisillä ohjeilla ja dokumenteilla.

[Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka \(hyv. 13.12.2022\)](#)

Tietosuojaselosteet ovat saatavilla toimipaikoissa ja hyvinvointialueen internet-sivuilta.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma löytyy → [Työn tueksi / Sisäiset palvelut / Asiakas- ja potilasturvallisuus](#) [Asiakas- ja potilasturvallisuus – HYVAEP Intra](#)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön on suoritettava tietoturva sosiaali- ja teveydenhuollossa -verkkokurssi, johon löytyy linkki Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen intrassa [Henkilöstöasiat / Kaikkia koskevat työsuhdeasiat / Tietoturva ja tietosuoja / Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa](#).

Kaikkia HVA:n työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus ja asiakirjojen salassapitovelvollisuus, joka perustuu lainsäädäntöön sekä hyvinvointialueen omiin

ohjeisiin. Opiskelijoiden tulee allekirjoittaa sopimus salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta.

Salassapitolomake löytyy: Etelä-Pohjanmaanhyvinvointialueen
intra→Etusivu /Henkilöstöasiat /Opiskelijat, kandit ja
opiskelunohjaus→salassapitosopimus A: työntekijät, opiskelijat, harjoittelijat

Asiakkaalta pyydetään tietojensa käsittelyyn aina kirjallinen lupa (poikkeustapauksissa suullinen esim. potilasasiakirjoihin puhelun kirjaamista varten) ja häntä informoidaan tietojen käyttötarkoituksesta. Saatu suostumus merkitään asiakkaan potilasasiakirjoihin, lisäksi allekirjoitettu suostumuslomake säilytetään arkistoituna asiakasohjausyksikössä. Henkilöstöllä on oikeus käsitellä ainoastaan niiden asiakkaiden asiakastietoja, joihin heillä on hoitosuhde.

Lomake löytyy Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen intra→Asiakirjahaku M-files→sote-suostumus→suostumus-asiakastietojen hakeminen suoraan paikallisista tietojärjestelmistä→suostumustulosta ja sote-suostumus informointi materiaali. Tiedon tallennus tehdään UNA- ohjelmaan.

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset on tapahtuma, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Esimerkkejä henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta: Avattu vahingossa väärän potilaan / asiakkaan tiedot / kirjattu tietoja väärälle henkilölle / Postin lajittelukeskus palauttaa rikkoutuneen kirjeen / Asiakas ilmoittaa saaneensa toisen henkilön potilas- tai asiakasasiakirjan / Työtakin taskusta lattialle tippunut tai pesulaan päätynyt muistilappu, jossa on henkilötietoja / Omien, läheisen, kollegan, naapurin henkilötietojen luvaton katselu

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tulee aina tehdä HaiPro-ilmoitus ja se tulee tehdä mahdollisimman pian (48h sisällä). Ilmoitus tehdään→ Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen intra→Työn tueksi /Sisäiset palvelut /Asiakas- ja potilasturvallisuus→pikalinkit→ HaiPro vaaratapahtumajärjestelmä

Toimintaohjeet havaittuihin henkilötietojen tietoturvaloukkauksiin:

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä pulmatilanteissa voi ottaa yhteyttä virka-aikana tietosuojavastaavaan 050 474 2672

Tietosuojavastaava: Mari Kempas

- Tee HaiPro-ilmoitus (mahdollisimman tarkka tapahtuma-aika, ei hetu- tai nimitietoja): <https://intra.hyvaep.fi/tyon-tueksi/ohjelmat/haiopro/>
- Katso lisäohjeita: <https://www.youtube.com/watch?v=U-qQhJBBcGk>
- HYVAEP-rekisterinpitäjällä on velvollisuus ilmoittaa tapahtumasta
 - Tietosuojavaltuutetun toimistolle, kun rekisteröidylle aiheutuu todennäköinen riski (ilmoitus tehtävä 72 tunnin sisällä siitä, kun joku HYVAEP:ssä sai tiedon tapahtumasta): <https://tietosuoja.fi/ilmoitus-tietoturvaloukkauksesta>
 - Rekisteröidy(i)lle itselleen, kun rekisteröidylle aiheutuu suuri riski (tietosuoja-asetus sekä dokumentointi ja osoitusvelvollisuus -> tee tapahtumasta Tweb-tapahtuma, jonne viet kaikki tapahtumaan liittyvän materiaalin)
 - Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjauskirje sote-toimijoille löytyy täältä: <https://tietosuoja.fi/-/tietosuojavaltuutetun-toimistolta-ohjeistusta-sote-toimijoille-tietoturvaloukkausten-ilmoituskaytannoista>



1.10 9 ASIAKASOHJAUKSEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA VUOSILLE 2024-2025

TAVOITE	KEINOT	ARVIOINTI seuraavan päivityksen yhteydessä
Selkeät, oikein mitoitettut työtehtävät ja järkevät tehtäväkokonaisuudet	Tiedolla johtaminen ja sen kehittäminen. Henkilöstön kehittämispalaveri	
Alueellisen yhtenäisyyden lisääminen	Yhtenäiset toimintaohjeet ja myöntämisperusteet. Yhteiset alueelliset palaverit (esim. omaishoito, kotihoito, SAS)	
Palautteiden hyödyntäminen	Ohjeet palautteen käytöstä käydään läpi.	
Ikäpysäkin toiminnan painopiste ennaltaehkäisevässä työssä; liikunta,ravitsemus,sydän- ja verisuonisairauksien riskitekijät hallintaan,	Terveystarkastukset, ohjaus ja neuvonta	

kognitiivinen ja sosiaalinen aktiivisuus		
---	--	--