

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue



Omavalvonta- suunnitelma

Kotona asumista tukevat palvelut

15.4.2024

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

IKÄIHMISTEN PALVELUT – KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
1.1	Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus	4
1.1.1	Seniorineuvonta Ankkuri	4
1.1.2	Alueellinen asiakas- ja sosiaaliohjaus.....	5
1.1.3	Asiakas- ja sosiaaliohjaus kotihoito.....	5
1.1.4	Asiakas- ja sosiaaliohjaus asumispalvelut	5
1.1.5	Gerontologinen sosiaalityö	6
1.1.6	Teknologiapalvelut	6
1.1.7	Omais- ja perhehoitokeskus - Onneli	6
1.1.8	Sotainvalidit ja rintamaveteraanit.....	7
1.1.9	Sosiaalihuoltolain mukaiset tukipalvelut	7
1.1.10	Palveluseteli	8
1.2	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	9
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
2.1	Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus	9
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	9
3	Omavalvonnan toimeenpano – Riskienhallinta.....	11
3.1	Palvelun sisällön omavalvonta	11
3.2	Tilojen turvallisuuden varmistaminen	11
3.3	Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen.....	12
3.4	Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen.....	12
3.5	Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)	12
3.6	Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.7	Riskien tunnistaminen	13
3.8	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	14
3.9	Korjaavat toimenpiteet	14
3.10	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	14
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	15
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	15
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	15
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	15

5	Asiakkaan asema ja oikeudet	15
5.1	Palvelutarpeen selvittäminen	15
5.2	Asiakas ja toteuttamissuunnitelma	16
5.3	Asiakkaan kohtelu	17
5.3.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	17
5.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
5.4	Asiakkaan osallisuus	18
5.4.1	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	18
5.5	Asiakkaan oikeusturva	18
5.5.1	Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista	18
6	Palvelun sisällön oma- ja palveluseuranta	19
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	19
6.2	Ravitseminen	19
6.3	Hygieniakäytännöt	20
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito	20
6.5	Lääkehoito	20
6.6	Monialainen yhteistyö	21
7	Asiakasturvallisuus	21
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	21
7.2	Henkilöstö	22
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	23
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	24
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	24
7.6	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	24
7.7	Toimitilat	24
7.8	Teknologiset ratkaisut	25
7.9	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	25
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	25
8.1	Asiakastyön kirjaaminen	25
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	28
10	Oma- ja palveluseurannan seuranta	28

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
30.6.2023	Tarkennettu omavalvonnan sisältöä vastaamaan vuotta 2023 (siirretty HVA pohjalle ja huomioitu palveluissa tehdyt muutokset).	Sari Kurki, Tero Härkönen, Päivi Törrönen ja Marke Varis
15.8.2023	Päivitetty kappaletta 7.2 Henkilöstö	Marke Varis
19.2.2024	Päivitetty uuden organisaation mukaiseksi	Mari Korhonen, Katja Pulkkinen
4.3. 2024	Päivitetty rakennetta ja sisältöä huomioiden asiakasprosessi aikaisempaa täsmällisemmin. Huomioitu lainsäädäntömuutokset ja tarkistettu ohjeiden linkit, jotka ovat henkilöstön käytössä. Lääkehoitokappaleeseen on tarkennettu tehtäviä ja gerontologisen sosiaalityön osuutta kuten kaikkia suunnitelmaan kirjattuja palvelukuvauksia/palveluja on ajantasaistettu.	Marke Varis, Mari Korhonen, Tarja Husso

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote
Y-tunnus 3221317-4

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kotona asumista tukevat palvelut
Katuosoite: Tikkamäentie 16, talo 8, 5 krs. (hallinto)
Postinumero: 80210
Postitoimipaikka: Joensuu
Palvelujohtaja: Marke Varis
Puhelin: 013 330 7134
Sähköposti: marke.varis@siunsote.fi

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Toiminta-alueena kaikki hyvinvointialueeseen (Siun sote) kuuluvat kunnat: Heinävesi, Iloanta, Juuka, Joensuu, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi, Nurmes, Outokumpu, Polvijärvi, Rääkkylä ja Tohmajärvi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Kotona asumista tukevat palvelut ovat ennaltaehkäisevää ja terveyttä edistävää toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea erilaisin sosiaalihuollon palveluin pääsääntöisesti iäkkäitä henkilöitä, mutta myös muita asiakasryhmiä, joilla ilmenee avun tarvetta kotona asumisessa alentuneen toimintakyvyn, sairauksien tai muun syyn vuoksi. Palvelualueen tehtävät ovat pääosin virkatehtäviä.

1.1.1 Seniorineuvonta Ankkuri

Seniorineuvonta Ankkuri on koko maakuntaa palveleva monialainen ensivaiheen asiakasohjaus- ja neuvontayksikkö, joka palvelee koko maakuntaa. Ankkurin OC-puhelinpalvelu on avoinna arkisin 9–15.00 puh. 013 330 2890. Ankkurissa on erillinen puhelinnumero Siun soten ammattilaisten käyttöön. Ankkuri tarjoaa neuvontaa ja ohjausta ikääntyneille, heidän läheisilleen ja ammattilaisille puhelimitse ja paikan päällä osoitteessa Rauhankatu 1 A, Matti-talo, Joensuu. Lisäksi Ankkuri antaa neuvontaa ja ohjausta erilaisissa tilaisuuksissa eri puolilla maakuntaa. Ankkurista saa tietoa mm. yksityisistä palveluntuottajista, Kela -asioista sekä kuntien ja kolmannen sektorin palveluista.

Seniorineuvonta Ankkurissa voidaan aloittaa asiakkaan asioiden vireille tulojen käsittely. Asian vireille tulon voi tehdä suullisesti, puhelimitse tai sähköisiä kanavia käyttäen. Ankkurissa voidaan aloittaa myös määräaikaista palveluja asiakkaan tuen tarpeeseen vastaamiseksi ennen kokonaisvaltaista palvelujen tarpeen selvittämistä, jota tehdään alueellisessa asiakas- ja sosiaaliohjauksessa sekä gerontologisessa sosiaalityössä. Ankkurista voidaan sopia asiakkaalle puhelinaikoja tarkempaa asian selvittämistä varten perustuen asiakkaan yhteydenottoon. Seniorineuvonta Ankkurissa työskentelee sosiaaliohjaajia ja asiakasohjaajia, jotka tekevät yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Seniorineuvonta Ankkuri henkilöstöineen kuuluu Keskeisen alueen asiakas- ja sosiaaliohjaukseen.

1.1.2 Alueellinen asiakas- ja sosiaaliohjaus

Kotona asumista tukevissa palveluissa toimii alueellinen asiakas- ja sosiaaliohjaus arkisin virka-aikana. Alueet ovat keskinen, eteläinen, läntinen ja pohjoinen. Esihenkilövastuu asiakas- sekä sosiaaliohjaajien johtamisesta on jaettu kahdelle palveluesihenkilölle, toinen esihenkilöistä johtaa keskistä aluetta ja toinen muita alueita; eteläinen, läntinen ja pohjoinen.

Alueellisessa asiakas- ja sosiaaliohjauksessa asiakkaille tarjotaan heidän palvelutarpeidensa mukaista sote-neuvontaa – ja ohjauspalvelua sekä järjestetään ja myönnetään sosiaalihuollon palveluja. Asiakkaiden ohjautuminen palvelutarpeen arviointiin tapahtuu pääsääntöisesti Seniorineuvonta Ankkurin kautta. Alueellisessa asiakas- ja sosiaaliohjauksessa palvelutarpeen arviointeja tekevät kaikki Kotona asumista tukevien palvelujen viranhaltija(t) asiakkaan asian kiireellisyys huomioiden. Viranhaltijat toimivat asiakassegmenteissä. Ellei asiakkaan asian kiireellisyys mene etusijalle, arvioinnin laatii asiakkaan asiaan parhaiten perehtynyt viranhaltija segmenttinsä mukaisesti. Asiakassegmenttejä ovat: Tukipalvelut, talous- ja asumisen asiat, säännöllisen avun tarve kotiin, omaishoidon tuen tarve ja erityisen tuen tarve.

Palvelutarpeenarviointi toteutetaan asiakaslähtöisesti ja tarvittaessa moniammatillisesti. Omatyöntekijäyys asiakkaalle määräytyy pääasiassa asiakassegmentin mukaisesti. Omatyöntekijän tehtävänä on vastata asiakkaan palvelukokonaisuudesta (sosiaalihuoltolaki § 42). Alueilla olevat viranhaltijat tekevät monialaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Virka-ajan ulkopuolella asiakas- ja sosiaaliohjausta on saatavilla yhteisessä tilannekeskuksessa, jossa työskentelee kolme Ikääntyneiden palvelujen viranhaltijaa. Tilannekeskuksen kolme viranhaltijaa ovat hallinnollisesti alueellisen asiakasohjauksen henkilöstöä kuuluen ”muut alueet asiakasohjaukseen”.

1.1.3 Asiakas- ja sosiaaliohjaus kotihoito

Asiakas- ja sosiaaliohjaus Kotihoidon yksikkö palvelee ensisijaisesti kotiin annettavan hoivan ja hoitopalvelujen palveluseteli ja ostopalveluasiakkaita sekä kotihoidon ja yhteisten palvelujen palvelualueita. Yksikön viranhaltijat toimivat palveluseteli ja ostopalveluasiakkaiden omatyöntekijänä. Lisäksi yksikkö tekee mm. kotihoitopalvelua saavien asiakkaiden viranhaltijapäätöksiä ja antaa ammatillista tukea kotihoidon palvelualueen määräaikaisille sosiaaliohjaajille sosiaalihuollon järjestämisen tehtävään.

Asiakas- ja sosiaaliohjausyksikköä johtaa palveluesihenkilö.

1.1.4 Asiakas- ja sosiaaliohjaus asumispalvelut

Asiakas- ja sosiaaliohjauksen yksikkö palvelee ensisijaisesti asumispalvelujen palveluseteli ja ostopalveluasiakkaita sekä asumispalvelujen ja yhteisten palvelujen palvelualueita. Yksikön tehtävänä on asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisen asumisen sijoittamisen prosessin tehtävät Ikääntyneiden palvelujen toimialueella huomioiden erilaiset palvelujen järjestämisen tavat. Yksikkö koordinoi alueiden moniammatillisia työryhmiä, joissa keskitytään niihin asiakkaisiin, joiden asumisen tarpeen arviointi tarvitsee lisäselvittelyä. Yksikkö tekee asumispalvelupäätökset pl. perhehoidon päätökset.

Asiakas- ja sosiaaliohjaus sisältää maakunnan veteraanipalvelut (ei kuntoutuspalveluja).

Asiakas- ja sosiaaliohjauksen yksikköä johtaa palveluesihenkilö.

1.1.5 Gerontologinen sosiaalityö

Gerontologinen sosiaalityö vastuuyksikkö sisältää erityisen tuen tarpeen arviointia, erityisen tuen järjestämistä, erityisen tuen asiakkaiden sosiaalityötä, konsultaatioita sekä vanhuspalvelulain 25 §:n ja sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaisten ilmoitusten sosiaalihuollon palveluntarpeesta käsittelyä ja kiireellisen tuen järjestämistä virka-aikana. Gerontologisen sosiaalityön vastuuyksikön tehtäviin kuuluu huolehtia myös ilman omaista olevien vainajien asioiden hoitamisesta ja niiden asiakkaiden raha-asioiden hoidosta, jotka kuuluvat gerontologisen sosiaalityön ja kotona asumista tukevien palvelujen asiakkuuteen. Raha-asioiden hoitoon kuuluu mm. välitystilitehtävät sekä maksujen alentamiset. Välitystilin toiminnallinen prosessivastuu on työikäisten palveluissa. Gerontologinen sosiaalityö vastaa myös ennaltaehkäisevän tuen palvelusta tehden yhteistyötä omais- ja perhehoidon keskuksen kanssa toimeksiantosopimukseen liittyen.

Gerontologisen sosiaalityön vastuuyksikköä johtaa johtava sosiaalityöntekijä.

1.1.6 Teknologiapalvelut

Siun soten alueella asiakkaiden kotona asumista tuetaan erilaisilla teknologiapalveluilla. Näitä palveluja ovat turvapalvelu, kotihoidon kuvapuhelinpalvelu sekä lääkeannostelijat. Turvapalvelua tarjotaan tukipalveluna kaikille Siun soten asiakasryhmille. Palvelun koordinointi on Kotona asumista tukevien palvelujen teknologiapalveluissa. Kuvapuhelinpalvelussa ja lääkeannostelijoiden osalta laitehallinta on Kotona asumista tukevissa palveluissa, palvelun toteuttamisesta vastaa kotihoito. Palvelujen kehittäminen tapahtuu yhteistyössä kotihoidon ja asumispalvelujen kanssa.

Siun soten turvapalvelupuheluiden vastaanottaminen on asemoitunut digitaalisten palvelujen yksikköön. Yksikkö ottaa hälytyksiä vastaan ja ohjaa auttamistehtävän eteenpäin kotihoidolle ja Joensuun kantakaupungin alueella turva-auttajalle. Turvapalvelukeskukseen tulee automaattisesti ilmoitukset laitteiden toimintahäiriöistä.

Asiakkailla käytössä olevat teknologiset palvelut on kilpailutettu. Käyttö perustuu Siun soten ja toimittajien välisiin sopimuksiin, joissa on sovittu laitteiden huollosta ja korvaavien laitteiden saamisesta rikkoutuneiden tilalle. Sopimukset ovat henkilöstön saatavilla Cloudia – sopimuksenhallintajärjestelmässä. Kullekin teknologiselle ratkaisulle on sovittu yksikkötasolla vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat käytön opastuksen henkilöstölle ja asiakasperehdytyksen. Yksiköiden vastuuhenkilöt ilmoittavat huoltotarpeet ja vikaantuneet laitteet palvelun tarjoajalle Kotona asumista tukevien palvelujen laatiman ohjeistuksen mukaisesti. Teknologisten ratkaisujen käyttöä laajennetaan harkitusti varmistaen asiakasturvallisuus. Teknologisesta ratkaisusta vastaa Kotona asumista tukevien palvelujen palvelusuunnittelija tehden tiivistä yhteistyötä sopimustoimittajien ja palvelualueiden kanssa.

1.1.7 Omais- ja perhehoitokeskus - Onneli

Ikääntyneiden perhehoidon ja kaiken ikäisten omaishoidon palvelujen koordinointi on keskitetty omais- ja perhehoidon keskus Onneliin. Keskuksen tehtävänä on tukea perhehoitajia, omaishoitajia ja Siun soten ammattilaisia tehtävässään. Onnelin viranhaltijat käsittelevät asiakkaiden omais- ja perhehoitoa koskevat palveluhakemukset sekä laativat viranhaltijapäätökset tehden tiivistä yhteistyötä alueellisen asiakas ja sosiaaliohjauksen sekä gerontologisen sosiaalityön kanssa. Kaiken ikäisten omaishoidon osalta yhteistyötä tehdään toimialueita ylittäen. Omais- ja perhehoidon keskus Onnelilla on käytössä OC puhelinpalvelu, joka on avoinna arkisin klo 9–15.00. Lisäksi tavoitettavuus on varmennettu sähköpostilla omaishoito@siunsote.fi

Perhehoito

Perhehoidosta on laadittu yleinen perhehoidon toimintaohje koskien kaikkia toimialueita sekä lisäksi on laadittu ikääntyneiden perhehoitoon erillinen [perhehoidon toimintaohje](#) toimeksiantosuhteisille perhehoitajille ja palvelukuvaus ammatillisille perhehoitajille. Toimintaohjeiden ja palvelukuvausten tarkoituksena on valvoa, ohjata ja tukea perhehoitajan, hoidettavan ja palvelun järjestäjän oikeuksia ja velvollisuuksia. Toimintaohje ja palvelukuvaus ovat myös julkisesti saatavana Siun soten verkkosivuilla, ja ne on Siun soten toimesta lähetetty perhehoitajille.

Perhehoitajille järjestetään vuosittain vähintään yksi tapaaminen sekä koulutuksia Siun soten toimesta. Perhehoitoon ohjautuvan asiakkaan ja perhehoitajan välille laaditaan toimeksiantosopimus ja ammatilliseen perhehoitoon tehdään maksusitoumus. Siun soten toimesta perhehoitokotiin tehdään säännöllisesti käyntejä ennakoivasti, sekä tarvittaessa käyntejä tehdään myös epäkohtailmoitusten tiimoilta. Perhekotikäynteihin on käytössä erillinen ohjaus ja valvontalomake. Perhehoidon valvontaa tehdään yhdessä palvelujohtajan ja valvontayksikön kanssa. Valvontakäyntejä koordinoi perhehoidon esihenkilö. Perhehoidon muotoja ovat pitkäaikainen perhehoito, lyhytaikainen perhehoito, osavuorokautinen perhehoito ja kiertävä perhehoito. Onnelissa on perhehoidon kouluttajakoulutuksen suorittaneita viranhaltijoilta. Onnelin viranhaltijat toimivat pitkäaikaisten perhehoidon asiakkaiden omatyöntekijänä.

Ikääntyneiden perhehoito: Ammatillisia perhekoteja 2, toimeksiantosopimussuhteisia perhekoteja 26.

Omaishoito

Kaikein ikäisten omaishoidon tuen palvelun keskuspaikkana toimii omaishoidon keskus. Keskukseen on keskitetty omaishoidon hakemukset sekä päätöksenteko. Lisäksi keskus vastaa hoitajien tuesta, toimeksiantosopimusten laadinnasta ja palkkioiden hyväksymisestä koordinoiden omaishoidon ostopalvelua ja palvelusetelipalvelua. Omaishoidon tukeen on laadittu myöntämisen perusteet, jotka ohjaavat omaishoidon tuen palvelua, myöntämistä ja sisältöä. Perusteiden päivittämisen koordinoinnista vastaa omais- ja perhehoidon keskus Onneli.

1.1.8 Sotainvalidit ja rintamaveteraanit

Kotona asumista tukevissa palveluissa koordinoidaan sotainvalidien ja rintamaveteraanien palveluja. Yhteistyötä tehdään järjestöjen, Valtiokonttorin, Siun soten eri toimijoiden sekä palveluntuottajien kanssa. Sotainvalidien ja rintamaveteraanien toimintaa ohjaa lainsäädäntö sekä Valtiokonttorin ohjeistukset. Veteraanipalvelut ovat hallinnollisesti sosiaaliohjaus asumispalvelut vastuuyksikössä.

1.1.9 Sosiaalihuoltolain mukaiset tukipalvelut

Tukipalveluista säädetään sosiaalihuoltolain 19 §:ssä (1301/2014). Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluja järjestetään henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella ja kun toimintakyvyn alentuma tai erityinen perhe- tai elämäntilanne aiheuttaa avun tarvetta.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua ja osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella järjestetään myös muita tukipalveluja jokapäiväisestä elämästä selviytymisen, asumisen sekä äkillisten kriisitilanteiden tuen tarpeisiin (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 11 §). Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi ulkoilutusapu, pihatyöpalvelu, kylvetys- ja pesuapu, turvapalvelut sekä tukipalvelut gerontologisen sosiaalityön asiakkaille. Tässä asiakirjassa kuvataan tukipalvelujen myöntämisen perusteet ikääntyneille.

Tukipalvelua voi hakea kirjallisesti tai ottamalla yhteyttä Seniorineuvonta Ankkuriin. Hakemuslomake on saatavilla Siun soten verkkosivulta. Seniorineuvonta Ankkurin puhelinnumero 013 330 2890. Seniorineuvonta Ankkuri tekee alkuarvioinnin ja välittää hakemuksen alueen asiakas- ja sosiaaliohjaukseen palvelutarpeen arviointia varten. Tukipalvelu voi tulla vireille myös palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, jolloin palvelun hakeminen voi tapahtua suullisesti.

1.1.10 Palveluseteli

Palveluseteli perustuu palvelusetelilakiin (569/2009), jonka mukaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveyspalveluja voidaan järjestää palvelusetelillä oman tuotannon ja ostopalvelujen rinnalla.

Palvelusetelin saaminen edellyttää, että hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon edustaja arvioi henkilön palvelutarpeen ja toteaa palvelusetelin soveltuvaksi vaihtoehdoksi. Palvelun järjestämistä palvelusetelillä ei kuitenkaan voi vaatia ja tarjotusta palvelusetelistä voi myös kieltäytyä, jolloin palvelu tulee järjestää muilla tavoin.

Asiakkaalla on palvelusetelillä ostetuissa palveluissa samat oikeudet kuin muissakin sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palvelusetelin saanut tekee palvelusetelituottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta, sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Palvelusetelin tarkoituksena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta sekä edistää julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä.

Siun soten palvelusetelitoimintakokonaisuutta koordinoidaan palvelusetelitiimin toimesta, joka palvelee kaikkia toimialueita. Toimi- ja palvelualueet vastaavat palvelukohtaisesti palvelusetelitoiminnasta tehden yhteistyötä palvelusetelitiimin kanssa.

Palveluseteliin on laadittu sääntökirjat, jotka sisältävät yleisen osion ja palvelukohtaiset osiot. Sääntökirjat löytyvät [Siun soten verkkosivuilta](#) palvelukohtaisten sivujen alta. Sääntökirjojen tarkoituksena on turvata sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia, sekä ohjata palveluntuottajaa palvelusetelitoiminnassa.

Palveluntuottajille järjestetään 1–2 kertaa vuodessa koulutuksia tai tapaamisia yhteistyössä palvelusetelitiimin kanssa. Palvelusetelituottajien toimintaa valvotaan Siun soten Valvontayksikön toimesta.

Kotona asumista tukevat palvelut vastaavat tukipalvelusetelistä sekä omaishoidon tuen palvelusetelistä. Palvelualueella tarkistetaan ko. palveluja hakevien tuottajien asiakirjoja jaettujen vastuiden mukaisesti sekä myönnetään, tarkistetaan ja raportoidaan tukipalvelujen ja omaishoidon palveluseteleistä.

Palvelusetelissä käytetään Palse Effector järjestelmää.

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kotona asumista tukevilla palveluilla ei ole alihankintana ostettuja palveluja.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Siun sote – Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tehtävänä on järjestää alueensa väestölle yhdenvertaisilla periaatteilla lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Palvelut tuotetaan väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä palvelun käyttäjiä, tukien asukkaiden itsenäistä arjessa selviytymistä. Järjestämisvastuuseen kuuluvat ehkäisevät, korjaavat, hoitavat ja kuntouttavat sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhtenäisenä kokonaisuutena. Ikäihmisten palveluissa järjestetään sekä sosiaali- että terveysterveyspalveluja.

Kotona asumista tukevien palvelujen palvelualueella tuetaan turvallista kotona asumista. Kotona asumista tukevien palvelujen tehtävänä on arvioida asiakkaan palvelujen tarvetta sekä neuvoa ja suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa eheä palvelukokonaisuus ja järjestää asiakkaalle oikea-aikaisia tukitoimia ja palveluja asiakkaan ja hänen tukiverkostojensa kanssa. Kotona asumista tukevissa palveluissa myönnetään sosiaalihuollon palveluja, joista tehdään hallintolain mukaiset päätökset ja autetaan asiakasta saamaan hänelle kuuluvia etuisuuksia ja muita palveluja kuten terveydenhuoltoa. Asiakkaalle kerrotaan palveluista ja palveluiden vaikutuksista ja asiakkaan oma mielipide kuullaan palvelukokonaisuutta arvioitaessa ja suunniteltaessa. Toimintaa ohjaa lainsäädäntö sekä Siun soten palvelujen myöntämisen perusteet. Kotona asumista tukevien palvelujen toiminta-alue on koko Pohjois-Karjalan maakunta.

Monialainen yhteistyö ja verkostoituminen eri ammattilaisten, järjestöjen ja yksityisten toimijoiden kanssa on osa Kotona asumista tukevien palvelujen toimintaa.

Kotona asumista tukevat palvelut tekevät sosiaalihuollon asiakkaaseen kohdistuvia järjestämisen tehtäviä, kuten vireille tulo vaiheen käsittelyä, palvelutarpeen arviointeja, asiakassuunnitelmien laadintaa ja viranhaltijapäätöksiä. Joissakin palveluissa Kotona asumista tukevat palvelut tekevät myös palvelujen toteuttamista ja toteuttamisen suunnitelmia sekä tukevat muita palvelualueita sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme seuraavalla tavalla:

Asiakaslähtöisyys näkyy työssämme siten, että toimimme asiakkaan edun mukaisesti, huomioimme hänen mielipiteensä ja olemme asiakasta varten ja olemme tavoitettavissa tehtävien mukaisesti. Osallistamme ja kannustamme asiakasta huomioimaan omat voimavarat ja luomme asiakkaalle luottamusta ja toivoa. Kunnioitamme asiakasta, hänen kotiaan ja tapaansa elää. Olemme läsnä myös kiireessä. Toimimme vastuullisesti asiakkaan omatyöntekijänä ja edistämme asiakkaan omatyöntekijyyttä. Kirjaamme asiakasasiat niin, että asiakas ymmärtää kirjaukset.

Avarakatseisuus näkyy toiminnassamme niin, että otamme rohkeasti vastaan uudet asiat ja suhtaudumme uusiin asioihin uteliaasti. Ideoimme uusia toimintatapoja ja kokeilemme niitä rohkeasti, käsittelemme muutostilanteita rakentavasti ja avoimesti. Suunnittelemme ja kerromme asiakkaalle palvelujen eri vaihtoehdoista asiakkaan tarpeet tunnistaen, räätälöimme palveja rohkeasti asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Toimintamme on moniammatillista ja huomioimme toiminnassamme yhteistyökumppanit. Sallimme toiminnassamme työyhteisöjen moninaisuuden.

Turvallisuus näkyy toiminnassamme usealla eri tavalla. Kotona asumista tukevissa palveluissa asiakkaan turvallisuutta tuetaan erilaisin tukitoimin ja palveluin asiakasta aidosti kuullen ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Luomme yhdessä asiakkaalle turvalliset olosuhteet asiakasta kuullen. Arvioimme ja suunnittelemme asiakkaalle asiakkaan palvelutarpeen mukaiset palvelut ja pyrimme järjestämään oikea-aikaiset palvelut yhteistyössä eri toimijoiden kanssa huomioiden tietoturvaohjeet. Teemme tarvittaessa ilmoituksen sosiaalihuollon palvelutarpeesta ja käsittelemme palvelualueelle saapuneet ilmoitukset. Työyhteisön turvallisuutta huomioimme tekemällä ja noudattamalla työyhteisöön laadittuja turvallisuusohjeita, huolehdimme henkilöstön riittävydestä, osaamisesta ja jaamme omaa osaamistamme työyhteisöön. Jokaisella on vastuu huolehtia ajantasaisen tiedon hankinnasta ja tiedottamisesta.

Yhdenvertaisella toiminnalla takaamme, että näemme ja kohtaamme asiakkaat yhdenvertaisesti samoin kuin kohtaamme työkaverimme. Huolehdimme asioiden vireille tulosta ja palvelutarpeen arvioinnin saatavuusaikojen toteutumisesta yhdenvertaisesti asiakkaan asuinpaikasta/alueesta riippumatta ja annamme neuvontaa ja ohjausta kaikissa kunnissa. Huomioimme työskentelyalueiden erityispiirteet ja järjestämme palveluja lakisääteisessä ajassa alueen palvelutarjonta ja asiakkaan tarpeet huomioiden. Huomioimme yhdenvertaisesti myös ne palveluja tarvitsevat asiakkaat, jotka eivät tunnista omaa palvelutarvettaan.

Vastuullisuus näkyy työssämme niin, että pidämme kiinni palvelulupauksesta, asioista mitä on asiakkaan ja/tai sidosryhmien kanssa sovittu. Teemme palvelualueella tavoitteiden mukaista työtä yhteistyössä muiden kanssa. Huomioimme asiakkaan palveluntarpeen ja toimimme sen mukaisesti. Kerromme asiakkaalle palvelujen eri vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista hänen arkeensa ja talouteensa. Seuraamme ja arvioimme toimintaamme ja taloutta jatkuvasti ja muutamme ja kehitämme toimintaamme arviointiin perustuen, huomioiden muutoksessa Hyvinvointialueen strategia. Työntekijämme perehdytetään suunnitelmallisesti ja noudatamme sovittuja käytäntöjä tiedottamisessa ja ohjeistuksissa.

Toimintamme päämäärä: Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

Toimintamme tarkoitus: Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

3 Omavalvonnan toimeenpano – Riskienhallinta

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Toiminta- ja työohjeita löytyy työntekijöiden käyttöön intrasta ikäihmisten sivuston työkalupakista.

3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

Kotona asumista tukevissa palveluissa työskennellään ympäri maakuntaa, on johtaminen pääosin etäjohtamista. Johtamisessa huolehditaan säännöllisistä henkilökohtaisista etä- tai lähikontakteista henkilöstöön palaverien lisäksi. Kehityskeskustelut pidetään vähintään kerran vuodessa. Mikäli esihenkilölle tulee tietoon henkilöstön työhyvinvointiin tai asiakasturvallisuuteen liittyvä epäkohta, asiaan puututaan matalalla kynnyksellä ja asiasta keskustellaan henkilön kanssa.

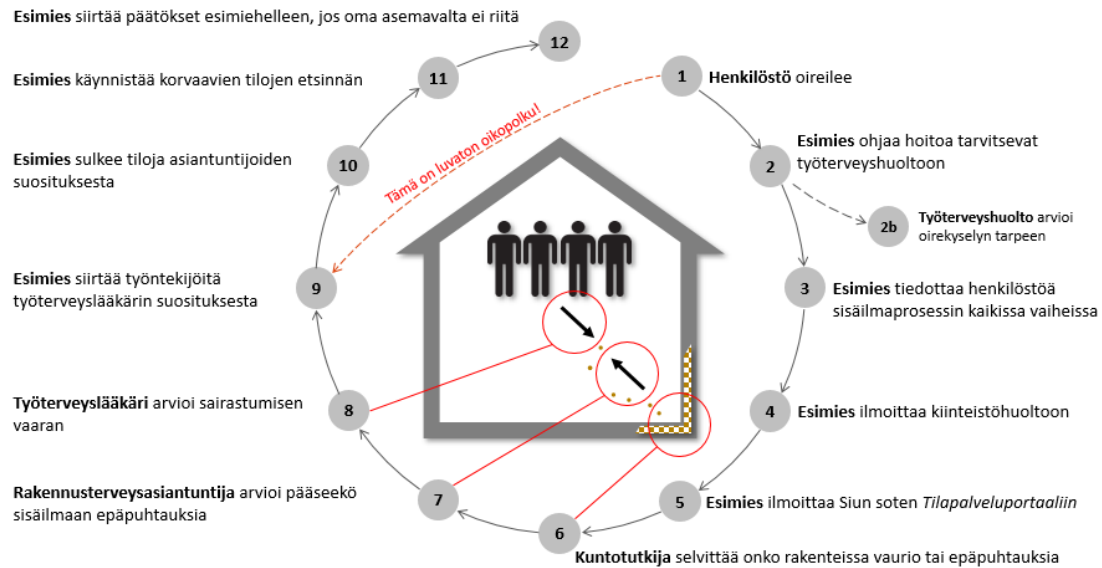
3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

Jos Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstö virkatoimiensa (esim. asiakaskäynnin) yhteydessä havaitsee tai muutoin saa tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä pelastuslain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettua hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä. Lisätietoja ja ilmoituslomake löytyvät osoitteesta: <https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>

Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstö työskentelee maakunnassa monissa eri työpisteissä, yleisesti ottaen toimistotiloissa. Henkilöstö liikkuu paljon asiakaskäynneillä. Henkilöstö tutustuu sen kiinteistön turvallisuusohjeisiin (poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje), jossa työpiste sijaitsee ja toimii oman työpisteen kiinteistön pelastussuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö myös osallistuu mm. kiinteistöjen turvallisuuskävelyihin.

Kotona asumista tukevissa palveluissa käytetään uusien työntekijöiden perehdytyksessä Siun soten yleistä perehdytysuunnitelmaa, jonka yhtenä osana on myös tilaturvallisuuden läpikäyminen.

Mikäli henkilöstö havaitsee kiinteistöissä sisäilmaongelmaa ja oireilee, he ilmoittavat siitä esihenkilölle. Esihenkilö ohjaa oirehtivat työterveyshuoltoon ja käynnistää tarvittaessa Siun soten ohjeistuksen mukaisen sisäilma-prosessin. Linkki: [Sisäilmaongelman ratkaiseminen](#)



3.3 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen

Kotona asumista tukevissa palveluissa ei käytetä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstö toimii alla olevien ohjeistusten mukaisesti (linkit ohjeisiin):

- [Siunsote VALPA OHJE Valvontalain mukaisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen.docx \(sharepoint.com\)](#)
- [Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely](#) sekä [henkilötietojen korjaamisvaatimus](#)
- [Asiakaspalautteen käsittelyohje](#)
- [Vaaratilanneilmoituksen \(PaTu\) teko- ja käsittelyohjeet](#)

3.5 Tietoturvan ja tietosuojaan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstö toimii alla olevien ohjeistusten mukaisesti (linkit ohjeisiin):

- [Tietosuoja- ja tietoturvakäsikirja.docx \(sharepoint.com\)](#)
- [Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaastavalle ja valvontaviranomaiselle](#) -lomake
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja)

3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Luettelo Siun soten henkilöstön riittävyyteen ja osaamisen varmistamiseen liittyvistä ohjeistamme (linkit ohjeisiin):

- [MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet](#)
- [Ammattipätevyyden tarkistaminen](#)
- [Osaamisen kehittämisen suunnitelma](#)
 - Osaamisen kehittämisen toimialuekohtainen suunnitelma täydentyy palvelu- ja yksikkökohtaisilla suunnitelmissa syksyllä 2023
- [Täydennyskoulutusohje](#) (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- [Kehityskeskusteluohje](#)
- [Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje](#)
- [Henkilöturvaohje](#)
- [Työvuorosuunnittelun pelisäännöt](#) -toimintaohje
- [Vuosilomasuunnittelu-ohjeet](#) (diasta 26 alkaen)

3.7 Riskien tunnistaminen

Epäkohtien ja riskien tunnistaminen ja määrittäminen tehdään kesän 2024 aikana palveluesihenkilön johdolla Laatuportti järjestelmän riskiarviointi osiossa yhdessä henkilöstön kanssa. Riskien arviointi on nähtävillä laatuportissa, joka on henkilöstön käytettävissä.

Siun soten intrasta tiedostopankista löytyvät toimintaohje [sosiaalihuoltolain mukaiseen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuteen liittyen](#) sekä työntekijän [ilmoitus asiakkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta tai sen uhkasta sosiaalihuollon toteutumisessa](#).

Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Siun sotessa ilmoitusvelvollisuudesta on sovittu seuraavaa:

- Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
- Työyhteisöissä keskustellaan henkilökunnan kanssa siitä, että ilmoituksen kohteena ovat erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat.
- Mikäli havaitaan ilmeinen palovaara tai muu onnettomuusriski, tulee siitä [pelustuslain 42 §](#) mukaisesti mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa alueen pelastusviranomaiselle.
- Epäkohtien ja riskin tunnistamisessa sekä määrittämisessä voidaan soveltuvin osin hyödyntää Siun soten työsuojeluviranomaisten laatimaa [toimintaohjelmaa](#) vaarojen tunnistamiseen ja riskienarviointiin.

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen hyvinvointialueen organisaatioympäristössä on käytössä Laatuportti-ilmoitusjärjestelmä haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden ilmoittamista varten. Työntekijä kirjaa haittatapahtuman tai läheltä piti-tilanteen ilmoitusjärjestelmään tai ilmoittaa tapahtuneesta esihenkilölle, joka dokumentoi haittatapahtuman. Esihenkilö käsittelee tapahtumat ja vie ne tiedoksi henkilöstöpalaveriin, huomioiden haittatapahtuman luonteen. Esihenkilö seuraa haittatapahtumien määrää ja syitä kuukausi- ja vuositasolla, ja raportoi näistä johdolle. Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään, silloin kun ilmoitus koskee asiakasta.

Asiakas- ja hänen hoitoonsa liittyvät henkilöt voivat kertoa riskeistä antamalla palautetta osoitteessa <https://www.siunsote.fi/asiakaspalaute?inheritRedirect=true> tai ottamalla muutoin yhteyttä Kotona asumista tukevien palvelujen mihin tahansa yksikköön.

3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Kotona asumista tukevissa palveluissa työntekijät työskentelevät eri puolilla maakuntaa ja työpisteet sijaitsevat eri toimintayksiköiden pisteissä. Työntekijät ovat velvollisia tutustumaan ja noudattamaan kunkin toimipisteen pelastussuunnitelmaa sekä osallistumaan työpisteensä mukaisesti toimintayksikön turvallisuuskävelyyhin. Työntekijät ovat velvollisia seuraamaan päivittäin Siun soten intraa. Esihenkilö on vastuussa henkilöstönsä riskien hallinnasta ja niiden ehkäisystä kuunnellen työyhteisöä. Lisäksi Siun sotessa on käytössä alla olevat ohjeet

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme (linkit ohjeisiin):

- Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- [Henkilöturvaohje](#)
- [Laatuportti](#) -kuvake löytyy jokaisen työntekijän tietokoneen työpöydältä, tätä kautta voi tehdä PaTu vaaratilanneilmoituksen
- [QPro](#) kuvake löytyy jokaisen työntekijän tietokoneen työpöydältä
- Internet-palautteet
- Ikäihmisten toimialueen valmiussuunnitelma löytyy Teamsista vastuuyksiköiden esihenkilöiden käytettävissä olevista kansioista
- [Infektioiden torjunta – Kotisivu \(sharepoint.com\)](#), josta löytyy myös ajantasaiset Covid ohjeet
- [SHQS](#), Social and Health Quality Standard-laaturyöskentelyä on aloitettu
- [Riskienhallintaohjeet](#) on koottu intraan, josta löytyy kaikille toimialueille yhteiset ohjeet

3.9 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien käsitteleminen henkilöstöpalaverissa tähtää olemassa olevien toimintatapojen kehittämiseen, jotta tapahtumat voitaisiin tulevaisuudessa ennaltaehkäistä. Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan Kotona asumista tukevien palvelujen johdon kokousmuistioon, josta ne ovat tarkastettavissa. Muutokset tiedotetaan henkilöstölle henkilöstökokouksissa kirjallisten ohjeiden lisäksi. Muutokset ja ohjeet päivitetään myös Siun soten intraan tiedostopankkiin.

3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Laatuportin haattatapahtumiin tehdään suunnitelma korjaavista toimenpiteistä, tavoitteena on estää haitan toistuminen ja toiminnan parantaminen. Esihenkilö tarvittaessa ohjeistaa ja tiedottaa omaa henkilöstöä erikseen toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista. Tapahtumat tilastoidaan Laatuporttiin.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Kotona asumista tukevien palvelujen omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä Kotona asumista tukevien palvelujen esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Päivitykset käsitellään henkilöstön kanssa yhdessä.

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Suunnitteluun osallistuu Kotona asumista tukevien palvelujen johto. Omavalvonnasta vastaa palvelujohtaja Marke Varis, Tikkamäentie 16, talo 8, 5 krs. 80210 JOENSUU. marke.varis@siunsote.fi 013 3307134

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään 1 x vuodessa ja muutosten myötä tarvittaessa useammin.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksiköissä, joissa Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstöä työskentelee sekä omavalvontasuunnitelma on työntekijän mukana kotikäynneillä. [Ajantasainen omavalvontasuunnitelma](#) löytyy aina Siun soten intran tiedostopankista ja 1.4.2024 alkaen Siun soten [www-sivuilta](#).

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen selvittäminen

Sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeenselvittäminen aloitetaan yhteydenoton, ilmoituksen tai hakemuksen eli vireilletulon perusteella. Uusien asiakkaiden vireilletulo palveluihin on keskitetty Seniorineuvonta Ankkuriin. Poikkeuksena omaishoidon tuen hakemukset, jotka on ohjattu omaishoidon tuen keskukseseen. Jokainen viranhaltija on velvollinen kirjaamaan vireilletulon, mikäli se ohjautuu työntekijälle suoraan.

Asumispalvelujen vireille tuloja ja hakemusten käsittelyä koordinoi Kotona asumista tukevien palvelujen sosiaaliohjaus asumispalvelut vastuuyksikkö.

Kotihoidon palveluhakemukset sekä vireilletulo hoidetaan yhteistyössä Kotona asumista tukevien palvelujen sosiaaliohjaus kotihoitoyksikön kanssa. Kotihoito toteuttaa arviointijakson säännöllistä kotihoitoa tarvitseville asiakkaille Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstön kanssa yhteistyössä.

Vireille tulovaiheen käsittelyistä ja vastuista on [Sos -palvelutarpeen kartoitus ikäihmisten palveluissa](#) -ohje (linkki), jota päivitetään säännöllisesti ja käsitellään henkilöstökokouksissa.

Selvityksen tukena asiakkaan säännöllisen palvelun tarpeen kyseessä ollessa käytetään RAI arviointivälinettä. Ei säännöllistä apua tarvitsevien asiakkaiden arvioinnissa voidaan käyttää mm. MMSE, MNA ja WHOQOL-BREF elämänlaatumittaria. Tarkemmin arvioinnin apuvälineistä on kirjattu kunkin palvelun myöntämisen perusteisiin.

Asiakkaan suostumuksella voidaan ottaa yhteyttä myös muihin asiakkaan asioissa toimiviin tahoihin ja palveluntarvetta voidaan arvioida moniammatillisesti asiakkaan tilanteen niin vaatiessa. Tarvittaessa apuna asiakkaan toimintakykyä tai palveluntarvetta arvioidessa voidaan käyttää lääkärin- tai muiden asiantuntijoiden lausuntoja.

Palveluntarvearviot ovat keskeinen osa Kotona asumista tukevien palvelujen tehtävää, joista on laadittu yksilöidymmät ohjeet yhdessä henkilöstön kanssa. Palveluntarvearviot perustuvat [sosiaalihuoltolakiin 1301/2014 § 36 ja lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 98/2021 § 15](#).

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 17 §](#) mukaan sosiaalihuollon järjestäjä tai toteuttaja saa ilman asiakkaan suostumusta tai vastoin asiakkaan nimenomaista kieltoa antaa salassapitosäännösten estämättä tietoja, jos se on välttämätöntä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi tai toteuttamiseksi, tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. Lisäksi [lain 20 §](#) velvollisuus salassa pidettävien tietojen antamisesta sosiaalihuollon viranomaiselle koskee lukuisia viranomaisia ja ammattihenkilöstöä. Laissa mainitut tahot ovat velvollisia antamaan sosiaalihuollon viranomaiselle sen pyynnöstä maksutta ja salassapitosäännösten estämättä hallussaan olevat sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka viranomaiselle laissa säädetyn tehtävän vuoksi ovat välttämättömiä asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi sekä viranomaiselle annettujen tietojen tarkistamista varten.

Palveluntarvetta arvioidaan asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa tai asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Palvelutarpeenarviointi tehdään asiakaslähtöisesti, asiakasta kuullaan ja asiakkaan näkemykset ja toiveet kirjataan. Arvioinnin kirjaamiseen käytetään THL:n määräysten mukaisia lomakepohjia.

5.2 Asiakas ja toteuttamissuunnitelma

Kotona asumista tukevissa palveluissa asiakkaan asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisen tai laillisen edustajan tai asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Suunnitelma laaditaan aina, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeeton. Kirjaaminen asiakkaan asioista tehdään iäkkäiden palvelutehtävissä Mediatri asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisen avulla tulee näkyviin asiakkaan palveluprosessi vireille tulosta palvelun toteutukseen. Yhdenmukaista kirjaamista valvotaan säännöllisellä satunnaisotannalla johtavan sosiaalityöntekijän toimesta ja sillä tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Kirjaamisen omavalvonnan avulla pystytään entistä paremmin tarjoamaan ohjausta ja neuvontaa kirjaamiseen liittyvissä asioissa.

Asiakassuunnitelman laadintaan osallistuu pääsääntöisesti aina vähintään asiakas ja asiakkaan oma työntekijä. Suunnitelma kirjataan tarvittavassa laajuudessa ja tarvittavalla tarkkuudella. Asiakkaan asiakassuunnitelmaa tarkennetaan palvelussa, jossa asiakkaan suunnitelman toteutumista seurataan.

Siun soten ikäihmisten toimialue ohjaa päivittämään suunnitelmaa vähintään 6 kuukauden välein, omaishoidon palveluissa vähintään vuoden välein, tai tarvittaessa useammin palveluntarpeeseen perustuen. Suunnitelman

laadinnasta vastaa pääasiassa omatyöntekijä. Jos asiakkaalla ei ole nimettyä omatyöntekijää tai asiakas ei ole säännöllisen kotihoidon palveluissa, suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakas- ja sosiaaliohjauksen viranhaltija asiakassegmenttinsä mukaisesti. Eriyisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asiakassuunnitelman laadinnasta vastaa gerontologinen sosiaalityö.

Kotona asumista tukevissa palveluissa noudatetaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen iäkkäiden palvelutehtävän mukaista palveluprosessia siinä laajuudessa, missä kirjaamisjärjestelmät ja organisointitavat sen mahdollistavat. Suunnitelman laadinnassa toteutetaan sosiaalihuoltolainsäädäntöä sekä lakia ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista.

5.3 Asiakkaan kohtelu

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas osallistuu häntä koskevaan palveluntarpeenarvointiin, jossa kirjataan asiakkaan toiveet ja mieltymykset ja huomioidaan elämäntilanne. Suunnitelmaa laadittaessa asiakas osallistuu palvelujensa suunnitteluun ja asiakkaalle mahdollistetaan osallistuminen häntä koskevien tietojen kirjaamiseen. Kotona asumista tukevissa palveluissa asiakkaan asioita käsitellään aina luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaan omatoimista selviytymistä, elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan neuvonnan, tuen, ohjauksen ja tarpeellisten palvelujen avulla. Toiminta perustuu aina lainsäädäntöön ja lakien toimeenpanoa koskeviin ohjeistuksiin.

Asiakkaalla on oikeus saada kopiot omista asiakirjoistaan maksutta kerran vuodessa. Pyyntöä voidaan periä maksu tai kieltäytyä kokonaan tiedon luovuttamisesta, jos tiedon antaminen on kohtuutonta, perusteetonta tai pyyntö esitetään toistuvasti. Tiedostopankista löytyy työntekijöiden [toimintaohje asiakas- tai potilasrekisteriin tallennetun tiedon luovuttamisesta ja tarkistamisesta](#) sekä Siun soten verkkosivuilta [asiakasohje tietopyynnön tekemiseen](#).

Kotona asumista tukevissa palveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, eikä niitä saa käyttää myöskään perhehoidossa. Tämä varmistetaan perhehoidon toimintaohjeella sekä perhehoitajia ohjaamalla nimetyn vastuuhenkilön kautta.

5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Esihenkilö keskustelee epäasiallista kohtelua antaneen työntekijän kanssa ja selvittää hänen näkemyksensä asiaan. Tarvittaessa toimitaan Siun soten ”Seuraamukset työ- ja virkavelvollisuuksien laiminlyönneistä” toimintaohjeen mukaisesti.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumaan tai vaaratilanteeseen liittyvä asia pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan ja tarvittaessa omaisen/läheisen kanssa.

Siun soten verkkosivuilta ja yksiköiden ilmoitustaululta löytyvät [ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemiseen](#). Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu saamastaan palvelusta. Lisäksi asiakasta

ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät myös ilmoitustaululta ja [Siun soten verkkosivuilta](#).

Mikäli epäasiallinen käytös liittyy palvelusetelillä järjestettävään palveluun tai perhehoitoon, näihin palveluihin erikseen laaditut toimintaohjeet antavat lisäohjeita asian selvittämiseen.

5.4 Asiakkaan osallisuus

5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaalla on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, sähköpostilla tai [Siun soten verkkosivuilta löytyvän palautelomakkeen](#) kautta. Asiakkaille tehdään vähintään joka toinen vuosi asiakastyytyväisyys- tai kokemuskysely.

Palautteet ja kehittämisehdotukset käsitellään esihenkilön johdolla henkilöstöpalaverissa. Palautteita seurataan kuukausiraportoinnin yhteydessä.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Haetusta palvelusta on annettava päätös. Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen oikaisua päätöksen liitteenä olevalla oikaisuvaatimusohjeella.

Muistutuksen vastaanottaja: palvelujohtaja Marke Varis

[Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta](#). Muistutuksen voi tehdä [sähköisesti](#) Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. [Lomake](#) löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Kirjaamo

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote

Tikkamäentie 16

80210 Joensuu

5.5.1 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvasestisesti [Suomi.fi-viestit](#) -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehet antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

Kotona asumista tukevien palvelujen johtavat sosiaalityöntekijät valmistelevat muistutukset ja kantelu- asiat Kotona asumista tukevien palvelujen palvelujohtajalle. Johtavat sosiaalityöntekijät valmistelevat palveluita koskevat oikaisuvaatimukset yksilöasioiden jaostolle. Muistutus, kantelu- ja valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä päätösten sisällön mukaisesti.

Vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hyvinvointia tukevaa toimintaa tehdään moniammatillisena yhteistyönä ja tarvittaessa konsultoidaan yhteistyötahoja kuten mielenterveys- ja päihdepalveluja, geriatria osaamiskeskusta. Tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen osallistuvilla henkilöillä tapahtuu puhelimitse ja Mediatri-asiakastietojärjestelmän kautta. Henkilöstöllä on tarvittavat oikeudet ja roolit ohjelmiston käyttöön. Asiakastietojärjestelmien oikeuksia valvoo esihenkilöt henkilöstönsä osalta.

Työntekijät huolehtivat, että asiakkailla on tarvittavat suostumukset tietojen siirtoon tarvittaville tahoille, mikäli asiakkaiden sosiaalihuollon tietoja on tarvetta laajentaa asiakkaan asiayhteys huomioiden.

Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaan kanssa yhdessä kartoitetaan toimintakykyä edistävät ja rajoittavat tekijät. Tarvittaessa laaditaan asiakkaan hyvinvointia lisäävä asiakassuunnitelma tai muu kirjaus, jonka tavoitteena on vähentää toimintakyvyn vajeita ja lisätä asiakkaan voimavaroja, osallisuutta ja hyvinvointia. Hyvinvoinnin tukeminen lähtee asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista, johon ammattilaisen keinoin annetaan tarvittavaa ohjausta. Kuntoutumisen ammattilaisten kanssa tehtävä yhteistyö on tiivistä, joten asiakkaan suostumuksella asiakkaan hyvinvoinnin tukemiseen voivat osallistua useat eri tahot.

Asiakasta ohjataan myös liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan piiriin. Oman organisaation tarjonnan lisäksi apuna voidaan käyttää mm. lahella.fi- sivuston, kaupungin liikunta- ja kulttuuritoimen, järjestöjen sekä kansalaisopistojen tarjontaa.

Asiakkaan suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan kotikäynneillä tai puhelimitse, joita tehdään asiakkaan elämäntilanteen muutostilanteissa, ennalta sovitusti, suunnitelmallisesti tai akuutisti. Tarvittavat muutokset suunnitelmaan kirjataan käynnin tai puhelinkeskustelun yhteydessä. Omatyöntekijä huolehtii suunnitelman päivittämisestä ja tavoitteiden toteutumisen seurannasta.

6.2 Ravitsemus

Kotona asumista tukevien palvelujen työntekijä selvittää kotikäynnillä ravitsemukseen liittyvät asiat ja antaa tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa. Ravitsemusasioissa voidaan hyödyntää eri osajia kuten

ravitsemusterapeuttia ja kotisairaanhoidon hoitajan ammattitaitoa. Ammattilaiset voivat käyttää hyväkseen erilaisia mittareita ravitsemustilan kartoittamiseen. Tarvittaessa asiakas voidaan ohjata kuntouttavalle kotihoidon jaksolle tai huolutilanteissa geriatriseen kuntoutukseen.

Palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä keskustellaan asiakkaiden kanssa myös suun terveydestä, joka on iso osa iäkkään hyvinvointia. Tarpeen mukaan asiakasta ohjataan ja autetaan suunterveyteen liittyvien palvelujen saannissa.

Yksikössä ei järjestetä ruokailuun tai ravitsemukseen liittyviä toimintoja.

6.3 Hygieniakäytännöt

Palvelutarvetta arvioidessa selvitetään asiakkaiden avuntarve hygienian hoidossa ja kodin siisteyden hoidossa.

Kotona asumista tukevissa palveluissa henkilöstö on ohjeistettu toimimaan infektioiden torjuntayksikön ohjeiden mukaisesti huomioiden hyvä käsihygienia ja aseptiikka. Uusimmat ohjeet löytyvät infektioiden torjuntayksikön intrasivulta. Epidemiatilanteissa käytetään Siun Soten infektioiden torjuntayksikön ohjeita, jotka ovat työntekijöiden saatavilla Siun soten intrassa.

Yksikössä ei toteuteta asiakkaiden hoitoa tai hoivaa.

6.4 Terveiden- ja sairaanhoito

Yksiköissä työskentelee osana tiimejä asiakasohjaajia /palveluohjaajia, jotka ovat ”Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä” 2 § mukaisia laillistettuja ammattihenkilöitä (sairaanhoitajia). Sairaanhoitajalla on osaamista mm. palvelutarpeen arviointitilanteissa arvioida asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon tarvetta. Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät voivat tarvittaessa myös konsultoida oman alueensa terveydenhuollon ammattilaisia esim. asiakkaan terveydentilaan liittyvissä kysymyksissä.

6.5 Lääkehoito

Yksiköissä ei toteuteta varsinaista lääkehoitoa (lääkkeidenjakoa, antoa asiakkaille), ainoastaan asiakasohjaajat (laillistetut sairaanhoitajat tai terveydenhoitajat) voivat osallistua luvan saatuaan kotona asumista tukevien palvelujen osalta lääkehoidon ohjaukseen ja neuvontaan.

Asiakasohjaajat voivat antaa lääkehoidon neuvontaa asiakkaille ja omaisille. Asiakasohjaajat käyttävät tarvittaessa lääkehoidon tietokantoja (kuten Pharmaca Fennicaa) tukena neuvonnassa. Asiakasohjaajat eivät toteuta varsinaista aktiivista lääkehoidon ohjausta (esim. diabetesohjausta tms.), vaan lääkehoidon neuvonta voi tapahtua lähinnä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai oman tiimin sosiaalihuollon ammattihenkilöiden konsultaationa. Ohjaus voi olla esim. vastauksia asiakkaan tai tiimin kysymyksiin asiakkaan lääkitykseen liittyen (tiedonhakua lääketietokannoista) sekä ohjaamista lääkehoidon tarkistukseen omalle lääkärille tai konsultointia asiakkaan lääkehoidon toteuttamisessa virka-ajan ulkopuolella (esim. päivystyksen lääkäriltä).

6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Tärkeimmät yhteistyökumppanit asiakasturvallisuuden osalta ovat:

- Siun soten tilannekeskus
- Pelastuslaitos: kotien paloturvallisuus
- Ensihoito: perhehoidossa tehtävät hoidon tarpeen arvioinnit
- 24/7 turvapalvelukeskus: puheluiden vastaanotto
- Maistraatti: edunvalvonta-asiat
- KELA: sosiaaliset etuudet kuten hoito- ja asumistuki
- Järjestöt ja seurakunnat: omaishoito, vapaaehtoistoiminta
- Ostopalvelut, kuten vartiointipalvelut

Siun sotessa on käytössä [työsuojelun toimintaohjelma](#).

Ikäihmisten palvelujen toimialueen toimintaa ohjaava keskeinen lainsäädäntö (linkit):

- [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014](#)
- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)
- [Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012](#)
- [Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta 565/2020](#)
- [Laki omaishoidontuesta 937/2012](#)
- [Perhehoitolaki 263/2015](#)
- [Laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta 1184/1988](#)
- [Sotilasvammalaki 404/1948](#)
- [Laki sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta 669/2008](#)
- [Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015](#)
- [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#)
- [Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021](#)
- [Tietosuojalaki 1050/2018](#)
- [Laki toimeentulotuesta 1412/1997](#)

- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992](#)
- [Laki sosiaalihuollon valvonnasta](#)

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet. Lisäksi toimintaa ohjaavat Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän [perussopimus](#), [hallintosääntö](#), [toiminta- ja taloussuunnitelma 2024-2027](#) sekä [strategia 2023-2026](#).

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelytavoista haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden osalta. Henkilöstön perehdyttämisestä ja koulutusten seurannasta vastaa esihenkilö. Ikäalueelle on tehty erillinen koulutussuunnitelma ja vastuuhenkilöt suunnitelman päivittämiseen.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Asiakasturvallisuutta lisätään ja noudatetaan voimassa olevat ohjeistukset huomioiden. Asiakasturvallisuutta kehitetään eri tahojen kanssa yhteistyössä esimerkiksi palo- ja pelastusviranomaiset. Toimintayksiköissä huolehditaan siitä, että asianmukaiset pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu turvamaan työntekijää.

Kotona asumista tukevissa palveluissa vallitsee asiakasturvallisuuden kehittämiseen myönteisesti ohjaava ja kannustava ilmapiiri. Jokaiseen vastuuyksikköön on nimetty turvallisuusvastaava, jonka tehtävänä on avustaa esihenkilöä riskien arvioinnissa, osallistua oman toimintayksikön turvallisuuskiertoon ja työpaikkaselvitykseen sekä työsuojelutarkastuksiin. Turvallisuusvastaava perehdyttää työtoverit palo- ja pelastussuunnitelmaan ja ylläpitää turvallisuuskansiota tai turvallisuutta ohjaavia ohjeistuksia sekä tiedottaa niistä yksikössä.

7.2 Henkilöstö

Kotona asumista tukevien palvelujen HTV:t vuonna 2024

JOHTO:

- 1 palvelujohtaja
- 1 palvelupäällikkö
- 2 johtavaa sosiaalityöntekijää
- 5 esihenkilöä

SIHTEERIT:

- 2 palvelusihteeriä
- 1 hallinnon sihteeri (ostopalveluna)

MUUT:

- 1 palvelusuunnittelija

VASTUUYKSIKÖIDEN TYÖNTEKIJÄT:

- Sosiaaliohjaus, asumispalvelut sis. veteraanien palvelut
 - 1 palvelukoordinaattori
 - 6 sosiaaliohjaajaa
 - 4 asiakasohjaajaa
- Sosiaaliohjaus, kotihoito sis. teknologiapalvelut
 - 2 tietojärjestelmäpääkäyttäjää
 - 1 palvelukoordinaattori
 - 5 sosiaaliohjaajaa
 - 1 asiakasohjaajaa
 - 1 lähihoitaja
- Omais- ja perhehoito (Onneli)
 - 1 palveluvastaava
 - 1 palvelukoordinaattori
 - 1 lähihoitaja
 - 5 sosiaaliohjaajaa
 - 3 asiakasohjaajaa
- Asiakas- ja sosiaaliohjaus, keskinen alue sis. Ankkuri
 - 4 asiakasohjaajaa
 - 15 sosiaaliohjaajaa
- Asiakas- ja sosiaaliohjaus, muut alueet sis. Tilannekeskus
 - 16 sosiaaliohjaajaa
 - 7 asiakasohjaajaa
- Gerontologinen sosiaalityö
 - 2 palvelusihteeriä
 - 11 sosiaalityöntekijää

Vastuualueilla työskentelee määräaikaissä virkasuhteissa olevia viranhaltijoita pääsääntöisesti sosiaaliohjaajan tai palveluohjaajan tehtävien hoidossa sekä sosiaalityössä.

Henkilöstö noudattaa sihteereitä lukuun ottamatta yleistyöaikaa.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön riittävyyttä varmistetaan vastuiden ja tehtävien määrittämisen avulla sekä sovitulla sijaisjärjestelyillä. Lakisääteisten tehtävät varmistetaan ensisijaisesti. Voimavarajohtamista tukee sovitut toimintaohjeet poissaolotilanteisiin, sekä koulutuksen ja osaamisen varmistaminen.

Kotona asumista tukevissa palveluissa henkilöstöresursseista vastaa kunkin vastuuyksikön esihenkilö. Esihenkilöt tekevät tiivistä yhteistyötä henkilöstön riittävyyden varmistamisessa ja osaamisen kohdentamisessa. Ennen

rekrytoinnin käynnistämistä vastuuyksiköiden esihenkilöt tarkastelevat yhdessä päällikön kanssa henkilöstön yhteiskäytön yli vastuualuerajojen.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kotona asumista tukevissa palveluissa henkilöstön rekrytoinnissa painotetaan hyvää asiakaskohtaamista, kuuntelemisen taitoa, ratkaisukeskeisyyttä sekä halua työskennellä iäkkäiden parissa. Henkilöstöltä vaaditaan alan koulutus, työkokemusta sekä lainsäädännön tuntemista. Rekrytoinnissa noudatetaan Siun soten ohjeistuksia julkisten virkojen ja työsuhteiden hakuprosesseissa. [Rekrytointiyksikön](#) kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ja toimitaan sovittujen vastuiden ja toimintamallinen mukaisesti.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Siun sotessa sekä ikäihmisten toimialueella on perehdytysohjelma, jota soveltuvin osin käytetään myös Kotona asumista tukevissa palveluissa. Yksikön esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja sen toteutumisen seurannasta. Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstö kannustaa ja auttaa uutta työntekijää ja osallistuu perehdyttämisen toteuttamiseen. Uudelle työntekijälle laaditaan perehdyttämissuunnitelma [Siun soten perehdytysohjelman](#) mukaisesti.

Siun soten henkilöstöyksikkö selvittää koulutustoiveita ja järjestää tarpeen mukaan koulutusta eri yhteistyötahojen kanssa. Koulutustarjonta on nähtävillä [Onni-koulutuskalenterissa](#), jonne kaikilla työntekijöillä on pääsy. Kotona asumista tukevien palvelujen koulutussuunnitelma tarkastetaan vuosittain ollen osa ikäalueen koulutussuunnitelmaa. Täydennyskoulutukseen osallistumista seurataan. Omaa työtehtävää tukeviin koulutuksiin kannustetaan.

Kehityskeskustelussa sovitaan työntekijälle henkilökohtaiset kehittymistavoitteet ja laaditaan koulutussuunnitelma tehtävänkuvan vaatimien osaamisvaatimusten mukaisesti.

7.6 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sote-henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevan lain 29§ (741/2023) mukaan ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle (esim. yksikön esihenkilö) tai muulle valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ilmoitukset tehdään Laatuportti -järjestelmään. Suullisesti tai muiden kanavien kautta tietoon tulleet epäkohdat (mm. sähköposti) kirjataan tiedon vastaanottaneen tahon toimesta Laatuporttiin epäkohta tai epäkohdan uhka - ilmoitukseksi.

[Siunsote VALPA OHJE Valvontalain mukaisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen.docx \(sharepoint.com\)](#)

7.7 Toimitilat

Kotona asumista tukevilla palveluilla ei ole varsinaisia asiakastiloja, pois lukien Seniorineuvonta Ankkuri, jonne asiakkaat voivat varata ajan arkisin klo 9 – 15 välisenä aikana. Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstö tekee pääosin kotikäyntejä, heidän toimitilansa sijaitsevat Siun soten alueella eri kunnissa. Samoissa tiloissa voi

työskennellä myös eri toimi- ja palvelualueiden työntekijöitä. Työntekijät jakavat usein huoneen kollegan kanssa, huoneet eivät ole omia vaan niitä käytetään työnantajan esittämien tarpeiden mukaisesti.

Siivous toimitiloihin tehdään vastuuhenkilöiden tekemän siivoussuunnitelman mukaisesti. Kotona asumista tukevissa palveluissa henkilöstöllä ei ole työnantajan osoittamia työvaatteita.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Kotiin vietävien teknologisten ratkaisujen koordinointi ja kehittäminen yhteistyössä verkostojen kanssa on Kotona asumista tukevien palvelujen tehtävä, mutta varsinaisesta palvelusta vastaa muut Siun soten yksiköt. Esim. kuvapuhelinpalvelussa palvelun toteuttamisesta vastaa kotihoito, turvapalvelupuheluiden vastaanottamisesta 24/7 yksikkö ja turvahälytyskäynneistä kotihoito, ensihoito tai turva-auttaja Joensuun kantakaupungin alueella.

Kullekin teknologiselle ratkaisulle on sovittu yksikkötasolla vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat käytön opastuksen henkilöstölle ja asiakasperehdytyksen. Yksiköiden vastuuhenkilöt ilmoittavat huoltotarpeet ja vikaantuneet laitteet palvelun tarjoajalle Kotona asumista tukevien palvelujen laatiman ohjeistuksen mukaisesti. Hyväksytyt ohjeet ovat tiedostopankissa intrassa kaikkien saatavilla.

7.9 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella asiakas- ja potilastietoja käsitellään Mediatri-asiakas- ja potilastietojärjestelmässä, jossa asiakkaan tiedot tallentuvat asiakkaan hoidosta ja palvelusta riippuen sosiaalihuollon asiakastietorekisteriin tai terveydenhuollon potilastietorekisteriin. Tietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakkaan tutkimuksen, hoidon ja palvelun järjestäminen, suunnittelu, toteuttaminen, seuranta sekä siihen liittyvät tehtävät. Tietoja saavat käyttää ainoastaan asiakkaan palveluun tai hoitoon osallistuvat ammattihenkilöt työtehtäviensä mukaisessa käyttötarkoituksessa ja sen edellyttämässä laajuudessa tai muut henkilöt lakiin perustuvan synn perusteella.

Mediatriin rekisterien välisellä suostumuksella asiakas, suostumuksen antajana, antaa luvan sosiaalihuollon asiakastietorekisterin ja terveydenhuollon potilastietorekisterin väliseen häntä koskevien asiakas- tai potilastietojen luovuttamiseen. Tietojen luovuttaminen rekisteristä toiseen tapahtuu asiakas- ja potilastietojärjestelmässä. Tietojen luovuttamisella tarkoitetaan asiakkaan palvelun kannalta tarpeellisten tietojen katselua toisesta rekisteristä asiakkaan asiassa, jossa työntekijät tulevat molempien rekisterien alaisista palveluista. Tämän jälkeen rekisterien välinen suostumus tehdään ikääntyneiden palvelujen toimialueella, kun asiakkaan palveluun tai hoitoon osallistuvat ammattihenkilöt työtehtäviensä mukaisessa käyttötarkoituksessa ja sen edellyttämässä laajuudessa tarvitsevat terveydenhuollon tietoja. Kotona asumista tukevissa palveluissa Mediatri-suostumuksia voi tehdä kaikissa yksiköissä (sosiaali- ja terveysministeriön asetus käyttöoikeudesta asiakastietoon 825/2022 §11 ja §17 sekä laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 § 15).

1.4.2024 alkaen iäkkäiden palvelujen asiakkailta pyydetään allekirjoitus Mediatriin rekisterien väliseen suostumukseen. Allekirjoitettu suostumus skannataan sille kertomuslehdelle, mihin suostumuksen ottanut yksikkö kirjaa. Asiakkaan asiakkuudesta ja palveluntarpeesta riippuen, suostumus tehdään ikääntyneiden palveluissa asiakkaalle suoraan molempiin rekistereihin. SOS/TERV suostumus laaditaan sosiaalihuollon rekisteriin kirjautuneena ja TERV/SOS suostumus laaditaan terveydenhuollon rekisteriin kirjautuneena.

[Siunsote TIEHAL OHJE Mediatriin rekisterien valinen suostumus.docx \(sharepoint.com\)](#)

Kotona asumista tukevissa palveluissa uuden työntekijän kirjaamisen perehdyttämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö nimeää perehdytettävälle vastuuhenkilön, jonka kanssa uusi henkilö tutustuu kirjaamisen ohjeisiin ja käytännön kirjaamiseen.

Kotona asumista tukevissa palveluissa asiakas- ja sosiaalihoaja kirjaavat pääsääntöisesti käytössä olevaan iäkkään palveluntarpeen arviointi- ja iäkkään asiakassuunnitelma lomakkeisiin.

Sosiaalityöntekijät kirjaavat palvelutarpeen arvioinnit ja asiakassuunnitelmat Kuntoutus- ja erityistyöntekijöiden kansiossa oleviin lomakkeisiin, tarvittaessa voivat kirjata em. tiedot myös käytössä olevaan iäkkään palvelutarpeen arviointi- ja iäkkään asiakassuunnitelma –lomakkeisiin. Lomakkeet on laadittu THL:n määräyksiä ja vanhuspalvelu- ja sosiaalihoitolakeja mukaillen. Asiakaskertomus kirjataan sosiaal kertomukselle. Sosiaalityöntekijät tekevät erityistä tukea tarvitsevan iäkkään henkilön palvelupäätökset sosiaalihoitolain 46 §:n mukaisesti. Päätökset tehdään ensisijaisesti Mediatri – asiakastietojärjestelmään. Päätökset toimeentulotuesta, raha-asoiden hoitamisesta ja sosiaalisen asumisen asumispalveluista tehdään PC/Omni-asiakastietojärjestelmään. Ilmoitusten tekemisestä on erillinen työohje, joka löytyy organisaation Intra-sivuilta.

Asiakastietojen ensisijainen käyttötarkoitus on asiakas suhteen hoitaminen sekä siihen liittyvien palvelujen toteuttaminen. [Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 552/2019](#), rekisterinpitäjän luvalla tietoja voidaan käyttää myös toissijaisessa käyttötarkoituksessa, kuten tutkimus, opetus ja tietojohdaminen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä saa ilmaista sivullisille. Salassapitovelvollisuus sisältää asiakirjasalaisuuden, vaitiolovelvollisuuden ja hyväksikäyttökiellon.

- Salassa pidettävää asiakirjaa ei saa näyttää eikä luovuttaa sivullisille ilman laissa säädettyä oikeutta tai asiakkaan suostumusta.
- Vaitiolovelvollisuus on asiakirjasalaisuutta laajempi, sillä se ulottuu myös suullisesti saatuihin tai tallentamattomiin tietoihin. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen.
- Hyväksikäyttökielto tarkoittaa sitä, että vaitiolovelvollinen henkilö ei saa käyttää salassa pidettäviä tietoja omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi.

Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot asiakasasiakirjoistaan, jos edellisestä samaa asiakirjaa koskevasta pyynnöstä on kulunut aikaa yli yksi vuosi. Maksua ei peritä myöskään silloin, kun asiakirjaan on tehty hoitoa/palvelua koskeva merkintä sen jälkeen, kun asiakirjasta on edellisen kerran annettu hänelle kopio, vaikka aikaa olisi kulunut vähemmän kuin vuosi. Linkki: [Asiakirjojen kopiot](#)

Siun soten nettisivuilta löytyvät lomakkeet:

- [Potilasasiakirjojen kopiotilaus, terveydenhuolto](#): toimitetaan keskussairaalan potilaskertomusarkistoon. Pyyntö voi tehdä sähköisesti [Miunpalveluissa](#).

- [Asiakasasiakirjojen kopiaus, sosiaalipalvelut](#): toimitetaan sosiaalitoimistoon tai palveluyksikköön.
- [Asiakas-/potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö](#): toimitetaan kirjaamoon.
- [Asiakas-/potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimus](#): toimitetaan kirjaamoon.
- [Potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyyntö](#): Asiakkaalla on oikeus saada tietää, kuka on käyttänyt häntä koskevia tietoja. Kahta vuotta vanhempia lokitietoja ei luovuteta, ellei siihen ole erityistä syytä. Asiakas ei saa käyttää tai luovuttaa lokitietoja edelleen muuhun tarkoitukseen. Pyyntö toimitetaan kirjaamoon.

Henkilötietolain mukaan asiakkaalle tai potilaalle on annettava tieto, jos hänen henkilötietojaan kirjataan johonkin henkilörekisteriin, miksi henkilötietoja käsitellään, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä rekisteröidyn oikeudet. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi- ja osoitetiedot. Asiakasta informoidaan mm. [tietosuojaselosteen](#) avulla.

[Tietosuojaselosteet](#) ovat nähtävillä Siun soten verkkosivustolla ja yksiköiden ilmoitustauluilla. Asiakasta informoidaan tarvittaessa suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvistä asioista.

Henkilöstölle on ohjeistettu asiakaskirjaamisen periaatteet. Henkilöstön kanssa käydään läpi erilaiset tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeet sekä viranomaismääräykset.

Työntekijällä on oikeus käsitellä asiakastietoja silloin, kun hän osallistuu sosiaalihuollon palvelun antamiseen tai niihin liittyviin tehtäviin. Tietoja saa käsitellä vain siinä laajuudessa, kuin senhetkiset työtehtävät edellyttävät. Potilas- ja asiakastietojen käsittelystä on erilliset ohjeet Siun soten intran tietosuojasivulla [Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus](#).

Asiakas ja potilastietojärjestelmien käyttäjälökiin tallentuu merkintä kaikista potilas- tai asiakastietojen käsittelytapauksista. Lokitiedoista näkyy, kuka on käsitellyt kyseisen potilaan/asiakkaan tietoja. Lokitietoja seurataan kuukausittain valvontasuunnitelman mukaisesti sekä potilaiden/asiakkaiden tai esihenkilön pyynnöstä. Mikäli tarkastuksessa ilmenee väärinkäytöksiä, niistä ilmoitetaan esihenkilölle. Asiattoman tietojen käsittelyn sanktiot määräytyvät väärinkäytöksen vakavuuden mukaan. Siun soten YT-toimikunnassa hyväksytty [tietosuojan seuranta ja valvontasuunnitelma](#) löytyy intran tiedostopankista.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, säilyttämään tietojärjestelmien käyttäjätunnuksen ja salasanat asianmukaisesti sekä huolehtimaan erityisesti potilas- ja asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Sitoumus laaditaan kahtena kappaleena. Toinen kappale jää työntekijälle ja toinen työnantajalle. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen: Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo 3. krs 80210 Joensuu.

Vastaava menettely koskee Siun soten toimipisteissä toimivia harjoittelijoita ja opiskelijoita. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen Siun sote/toimistosihiteeri, Tikkamäentie 16, talo 8 4. krs 80210 Joensuu.

Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy. [Tietuoja ja tietoturva \(sharepoint.com\)](#) Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä on saanut perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojan sekä siitä, että hän on saanut työtehtävien edellyttämien asiakirjat.

Salassa pidettäville henkilötietojen käsittelyä koskeville asiakirjoille on laadittu selosteet (DPIA) yhteistyössä tietosuojavastaavien kanssa.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaavat

tietosuoja@siunsote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Asiakkaan oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu perustuu Siun soten strategiaan sekä lainsäädäntöön ja tämän kehittämisessä hyödynnetään asiakaskokemus ja -tyytyväisyyskyselyiden vastauksia.

Kotona asumista tukevien palvelujen tavoitteena on hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja sitoutunut henkilökunta. Mitä siulle kuuluu (MSK) kyselyn tulosten perustella tehdään henkilöstön hyvinvointia tukevia ja ammattitaitoa vahvistavia tavoitteita seuraavalle vuodelle ja toimintaa kehitetään tarpeiden mukaisesti.

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

Kotona asumista tukevien palvelujen toiminnan kehittämistä ohjaa hyvinvointialueen sekä ikääntyneiden palvelujen strategiset tavoitteet, ikäalueelle laadittu toimintasuunnitelma vuoteen 2026 saakka. sekä aluevaltuuston 22.6.2023 hyväksymä palveluverkko ja palvelustrategia. Myös kansalliset kehittämissuunnat ja lainsäädäntö huomioidaan toiminnan suunnittelussa, mm. Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027. [Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#)

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnan laatuun tai asiakasturvallisuuteen tulee olennaisia muutoksia tai vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa Kotona asumista tukevien palvelujen palvelujohtaja.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 9.4.2024

Allekirjoitus Marke Varis

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.