



---

# IKÄIHMISTEN ASIAKASOHJAUS

---

Omavalvontaraportit 5-8 2025

**Kanta-Hämeen hyvinvointialue**

## Sisällysluettelo

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Ikäihmisten asiakasohjaus, Hattula-Hämeenlinna.....   | 1 |
| 2 | Ikäihmisten asiakasohjaus, Forssan seutu ja Loppi .....                                       | 4 |
| 3 | Ikäihmisten asiakasohjaus Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki, sekä gerontologinen sosiaalityö..... | 7 |

## 1 Ikäihmisten asiakasohjaus, Hattula-Hämeenlinna

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Palveluyksikkö:</b>         | Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hattula – Hml, kotiutusohjaus |
| <b>Vastuuhenkilön nimi:</b>    | Tanja Sillanpää  |
| <b>Raportoinnin ajanjakso:</b> | Touko-elokuu 2025  |

| Osa-alue  | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet   | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|---|---|--|---|
| <b>Riskienhallinta</b><br><br>Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset | 4   | Ilmoitukset käyty läpi asianomaisten kanssa. Lisäksi henkilöstön kanssa käyty läpi ohjeita mm. tiedonkulkuun liittyen.           | Tanja Sillanpää                           |
| <b>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</b>  | 3 oikaisuvaatimusta, 4 muistutusta                  | Oikaisuvaatimukset valmisteltu yksilöjaoston käsittelyyn, muistutuksiin on vastattu muistutuksen tekijälle. Sekä oik.vaatimukset | Tanja Sillanpää                           |



| Osa-alue  | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot   | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet   | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö          |
|---|---|--|---|
| <b>Henkilöstö</b><br><br>Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys     | Tarkastelujaksolla eri mittaisia poissaoloja.   | Sijaistukset hoidettu sisäisesti työnjärjestelyin.   | Tanja Sillanpää, koko asiakasohjauksen henkilöstö |
| <b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja</b> | Tietosuojaan liittyviä HaiPro ilmoituksia kaksi, molemmat liittyneet asiakkaan vääriin tunnistetietoihin. | Toimintatapoja tarkasteltu, tehty korjaavia toimenpiteitä. Muistutus tarkkuudesta asiakastietoja tarkastellessa. | Koko asiakasohjauksen henkilöstö.                 |

| Osa-alue   | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet  | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö                       |
|--|---|--|
| <b>Omaavontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen</b> | Yhteisten toimintamallien kehittämistyö jatkuu edelleen pääprosessien kautta. | Kehittämistyö jatkuu. Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö. |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Perehdytyksen kehittämistä on lähdetty työstämään yhdessä henkilöstön kanssa. |  |
|--|---|--|

Omavalvontasuunnitelman raportti perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, § 27).

## 2 Ikäihmisten asiakasohjaus, Forssan seutu ja Loppi

|                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Palveluyksikkö:</b>         | Ikäihmiset Forssan seutu ja Loppi |
| <b>Vastuuhenkilön nimi:</b>    | Peija Heikkinen                   |
| <b>Raportoinnin ajanjakso:</b> | Touko-Elokuu 2025                 |

| Osa-alue  | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet  | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö |
|---|---|---|--|
| <b>Riskienhallinta</b><br><br>Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset | 2   | <b>Psyykinen kuormitus, käyty läpi samana päivänä ja mahdollistettu työntekijöille defbrifing tilaisuus</b> | Peija Heikkinen                          |

| Osa-alue   | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot  | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet   | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|--|--|--|---|
| <b>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</b><br><br>Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut | <b>2 oikaisuvaatimusta</b>   | <b>Oikaisuvaatimukset käsitelty</b>  | <b>Peija Heikkinen</b>                    |
| <b>Palvelun sisältö</b><br><br>Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö  | <b>Asiakkaat pääsevät palveluiden piiriin ottamalla yhteyttä ikäihmisten ensilinjaan.</b><br><br><b>Tuen tarpeen ilmoituksia tulee e-lomakkeella ja myös sähköpostilla</b><br><br><b>Asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi tulee käynnistää 7 arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta</b> | <b>Ohjauksen ja neuvonnan toiminta käynnistynyt lokakuussa 2024.</b><br><br><b>Kehitystyötä tehty yhdessä palveluohjaajien kanssa.</b> | <b>Peija Heikkinen</b>                    |

| Osa-alue   | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö |
|--|---|--|--|
| <b>Henkilöstö</b><br><br>Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys      | Poissaoloja ollut jonkin verran                     | Pidempiin poissaoloihin saatu sijaisia | Peija Heikkinen                          |
| <b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat</b> | -   | -                                      | Koko asiakasohjauksen henkilökunta       |

| Osa-alue   | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet                                       | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö                     |
|--|--|--|
| <b>Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen</b> | Yhteisten toimintamallien kehittämistyö jatkuu edelleen pääprosessien kautta | Forssa-Loppi asiakasohjauksen työntekijät ja Peija Heikkinen |

Omavalvontasuunnitelman raportti perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, § 27).

### 3 Ikäihmisten asiakasohjaus Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki, sekä gerontologinen sosiaalityö

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Palveluyksikkö:</b>         | Ikäihmisten palveluohjaus Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki<br>sekä Gerontologinen sosiaalityö |
| <b>Vastuuhenkilön nimi:</b>    | Mari Lindstén  |
| <b>Raportoinnin ajanjakso:</b> | Touko-elokuu 2025  |

| Osa-alue   | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet   | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö |
|--|---|--|--|
| <b>Riskienhallinta</b><br><br>Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset  | 2   | Asiat käsitelty asianomaisten henkilöiden kanssa. Yhteisesti kerrattu toimintaohjeita, ettei tilanteet pääse toistumaan. | Mari Lindstén                            |
| <b>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</b><br><br>Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut | 0 oikaisuvaatimus                                   | -  | Mari Lindstén                            |

| Osa-alue   | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot   | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet  | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö   |
|--|---|---|---|
| <p><b>Palvelun sisältö</b></p> <p>Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö</p> | <p>Asiakkaat pääsevät palveluiden piiriin ottamalla yhteyttä ikäihmisten ensilinjaan.</p> <p>Tuen tarpeen ilmoituksia tulee e-lomakkeella, sähköpostilla sekä suullisesti puhelimesta.</p> <p>Asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi tulee käynnistää 7 arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta</p> | <p>Asiakasohjauksessa on otettu keskitetty puhelinnumero sekä Ensilinja käyttöön 7.10.2024 alkaen, jota kautta kaikki organisaation sisäiset ja ulkopuoliset yhteydenotot on organisoitu hoidettavaksi.</p> <p>Palveluprosesseja kehitetään yhteistyössä palveluohjaajien ja gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kanssa.</p> | <p>Peija Heikkinen</p> <p>Mari Lindstén</p> |

| Osa-alue  | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot  | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet   | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|---|--|--|---|
| <b>Henkilöstö</b><br><br>Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys       | Poissaoloja on ollut jonkin verran   | Pidempiin poissaoloihin on saatu sijaiset  | Mari Lindstén                             |
| <b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojaja</b> | Henkilöstö käynyt tietoturvaan ja -suojaan liittyvät koulutukset.<br><br>Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönotto siirtynyt tulevaisuuteen. Asiakasohjaus jatkaa asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista terveydenhuollon potilastietojärjestelmä kannassa (Merge). | Koulutuksissa käydään edelleen säännöllisesti ja osaamista pidetään yllä.<br><br>Koko hva:n yhteistä Merge- kantaa käytetään aktiivisesti. | Koko asiakasohjauksen henkilöstö          |

| Osa-alue   | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet                                       | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö   |
|--|--|---|
| <b>Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen</b> | Yhteisten toimintamallien kehittämistyö jatkuu edelleen pääprosessien kautta | Kehittämistyö jatkuu. Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö, nimetyt vastuuhenkilöt eri prosesseissa. |

Omavalvontasuunnitelman raportti perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, § 27).

