

**Kuntoutusyksikkö
Nurmela**

Oma- valvonta- suunnitelma



Lukijalle

Tämä on Eloisan vammaispalvelujen, vaativien erityispalvelujen omavalvontasuunnitelma, jollaisia on laadittu yksi kullekin palvelulle ja toimintayksikölle Eloisan alueella. Dokumentti on tuotettu perinteisen tekstidokumentin sijaan näyttöruuduille sopivassa 16:9-muodossa, ja siihen on lisätty erilaisia kuvia ja kaavioita, jotta omavalvontasuunnitelma olisi mahdollisimman helposti luettavissa ja omaksuttavissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin toimesta, ja sen käsittely yhteisesti valkokankaalta olisi mahdollisimman helppoa. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Vammaispalvelut, vaativat erityispalvelut, Vaalijala

Nimi: Vaajalan osaamis- ja tukikeskus, kuntoutusyksikkö Nurmela

Sijaintikunta yhteystietoineen: Pieksämäki

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?: Palveluja tuotetaan valtakunnallisesti

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Nenonpellontie 40, 76940 Nenonpelto

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Tuotetaan vaativia erityispalveluja (erityishuolto) aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Asiakaspaiikkoja yhteensä 179. Vaativan erityisen tuen aikuisten yksikkö Nurmelassa on 7+1 asiakaspaiikkaa.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Näön tutkimukset ja silmälasien hankinnat asiakkaille: Optikko Pieksämäki

Kuntoutusjaksojen tulo- ja lähtö kyytien sekä kotikäyntien kuljetuspalvelut: Dride (kyytivälitys)

Joukkoliikenne: Soisalon Liikenne Oy, VR

Vartijapalvelu (yöaikaan): Securitas Oy

Hälytysjärjestelmä, sähkölukko ja näiden huolto: Vivago Oy, Motive safety Oy, Alarm Control Alco Oy

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Pesulapalvelut: Sakupe Oy

Koulutuspalvelut: STEP-koulutus (Mun oma polku)

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tultra Oy

Puhevammaisten tulkkauspalvelu: Kilpailutus menossa

Psykologipalvelut: Mehiläinen Oy

Lääkäri palvelut: Järvi-Suomen Terveys Oy, Mediapu Oy

Puheterapeutin palvelut: Kilpailutus menossa,

Ravitsemusterapeutin palvelut: Ravistamo Oy

Ratsastustoiminta: Teittilän Talli

Lakiasioiden konsultaatit: Lehti& kumppanit

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen vastuu on asiakasta tai potilasta hoitavalla ja palvelevalla toimintayksiköllä, vaikka osa palvelusta tuotettaisiinkin alihankinta- tai ostopalveluna. Alihankkijoilta ja ostopalvelun tuottajilta edellytetään systemaattisia toimintatapoja laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Eloisassa on käytössä Cloudia Sopimus -sopimushallintajärjestelmä, jossa hallinnoidaan koko hankintasopimuksen elinkaarta sopimusohjeen ja -strategian mukaisesti. Yhteishankintayksikköjen hankintasopimukset ovat eri järjestelmässä.

Keskeinen tehtävä sopimusten valvonnassa on huolehtia, että sopijaosapuoli noudattaa sopimuksessa sovittuja ehtoja koko sopimuskauden ajan. Jokaisella työntekijällä on velvoite ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista ja tarvittaessa reklamoida poikkeamista reklamaatiolomakkeella tai Cloudia Sopimus-sopimushallintajärjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti: Omavalvontasuunnitelmaa on täytetty yhdessä henkilöstön kanssa Nurmelan yksikkökokouksissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Arja Makkonen, Nurmelan palveluesihenkilö



0503899268



Arja.makkonen@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan vastuhenkilö huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla ja yksikön ilmoitustaululla

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle toimintayksikön toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

**Myö yhdessä –
Terveyttä ja
turvaa Etelä-
Savossa**

ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus tuottaa laadukkaita vaativan erityisen tuen tutkimus-, kuntoutus- ja valmentavia palveluita valtakunnallisesti. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa annettava laitoshoido on erityishuoltoa, jota toteutetaan kehitysvammalain nojalla (laki kehitysvammaisten erityishuollosta). Muut keskeiset toimintaa ohjaavat lait ovat; sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. **Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat vaativaa erityistä tukea tarvitsevan henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.**

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus tarjoaa tutkimus- ja kuntoutuspalveluja erityistä tukea tarvitsevalla henkilölle silloin, kun perustason palvelut omassa ympäristössä eivät ole enää riittäviä. Vaativan erityisen tuen palveluja ovat muun muassa:

- Asiantuntijapalvelut asiakkaan omaan ympäristöön
- Arviointi- ja tutkimusjaksot sekä lyhyt- tai pitkäaikainen laitospalvelu vaativan moniammatillisen tuen yksikössä
- Tahdosta riippumaton erityishuolto
- Perhekuntoutus osana lasten ja nuorten kuntoutuspalveluja

Vaativan erityisen tuen tutkimus- ja kuntoutuspalvelut sisältävät moniammatillisen työryhmän antaman tuen ja työskentelyn yhdessä asiakkaan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat toimintaa.

Toimimme **yhdenvertaisesti** asiakkaitamme, työntekijöitämme ja yhteistyökumppaneitamme kohtaan. Meillä jokainen tulee kuulluksi ja ymmärretyksi jokapäiväisissä tilanteissa. Välitämme toisistamme ja annamme sen näkyä.

Toimintamme on **asiakaslähtöistä**, asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan arvostavaa ja toteuttavaa. Kaikella toiminnalla tuetaan asiakkaan osallisuutta.

Kiinnitämme erityistä huomiota **turvallisuuteen** ja sen rakentamiseen sekä asiakkaidemme, työntekijöidemme että yhteistyökumppaneittemme näkökulmasta.

Toimintamme on **vaikuttavaa**, vastuullista ja tarkoituksen mukaista voimassa olevia toimintaa ohjaavia lakeja toteuttaen. Pidämme yllä vahvaa osaamista erityispalveluissa. Johdamme tiedolla ja uudistamme palveluita vastaamaan tarpeita.

Olemme **rohkeita** ja uudistumme luovasti, joustavasti ja ennakkoluulottomasti palvelujen kysyntää vastaavasti. Jokainen meidän uusi asiakkaamme muovaa hieman palvelujamme. Puutemme epäkohtiin **rohkeasti** ja ratkomme haasteita yhdessä.

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Seurataan asiakkaan kuntoutuksen vaikuttavuutta RAI-arvioinneilla ja asiakkaan neuvotteluissa. Kuntoutuksen etenemistä arvioidaan moniammatillisissa tiimeissä*
- *Seurataan yksikössä käytettävien rajoitteiden määrää. Selvitellään mistä johtuu, jos rajoitteiden määrä kasvaa.*
- *Pyydetään aktiivisesti palautetta asiakkailta, heidän läheisiltään ja asiakkaan verkostolta. Toimintatapojen muuttaminen saadun palautteen perusteella.*

YHDENVERTAISUUS

- *Jokaista Nurmelan asiakasta kohdellaan samanarvoisesti. Kommunikointi asiakkaan kanssa asiakkaan käyttämiä kommunikaatiomenetelmiä käyttäen.*
- *Työntekijät ovat samanarvoisia keskenään Nurmelassa. Jokainen tekee tärkeää työtä.*
- *Jokaiselle työntekijälle tarjotaan mahdollisuus oppia uutta ja työskennellä omia vahvuuksiaan hyödyntäen.*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

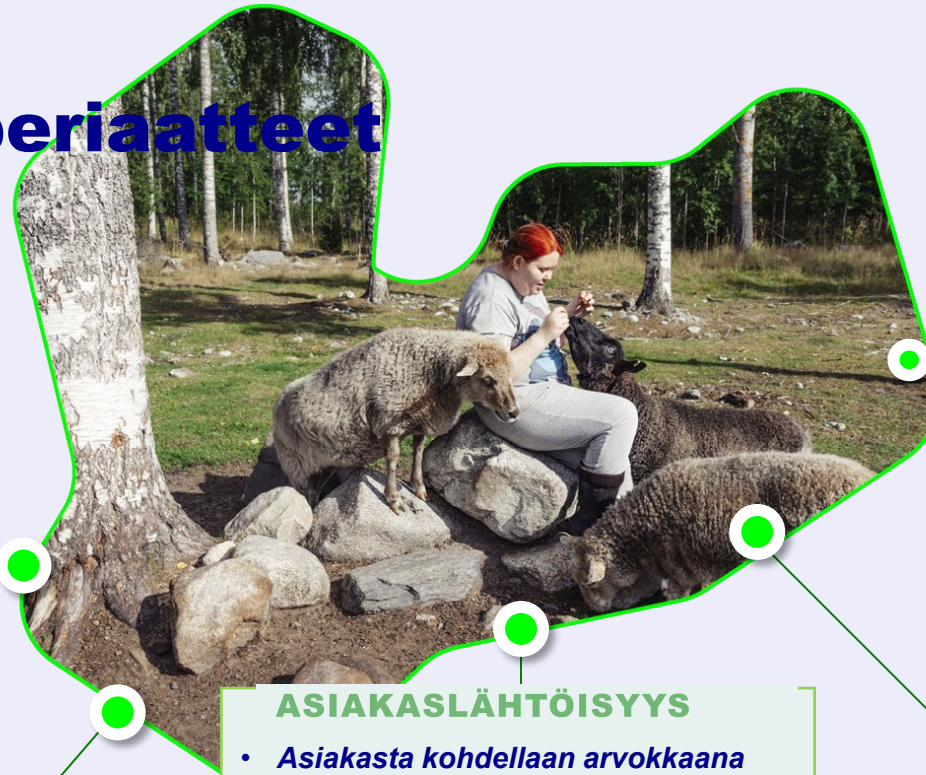
- *Asiakasta kohdellaan arvokkaana ihmisenä, heitä ei kohdella diagnoosien tai olettamuksien perusteella.*
- *Kuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöisesti. Asiakas otetaan mukaan kuntoutuksen toteuttamiseen hänen toimintakykynsä ja kommunikaatiokeinonsa mukaisesti.*
- *Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon kuntoutuksessa.*
- *Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeä osa kuntoutusta.*

TURVALLISUUS

- *Nurmelassa yksikön turvallisuuteen panostetaan pitämällä yksikön tilat siistinä ja esteettöminä. Yksikön asiakkailla käytössään liikkumiseen tarkoitettuja apuvälineitä.*
- *Uuden asiakkaan tullessa yksikköön valmistaudutaan mukauttamaan yksikön tiloja asiakkaan tarpeisiin peilaten.*
- *Henkilöstö on käynyt AVEKKI-koulutuksen, osallistuu AVEKKI-konsultaatioihin.*
- *HAIPRO-ilmoitusten tekeminen ja tehdyistä ilmoituksista saadun tiedon hyödyntäminen. Ennakoiva suhtautuminen haastaviin tilanteisiin*
- *Huolellinen perehtyminen apuvälineiden käyttöön. Panostamme ergonomiseen työskentelyyn, henkilöstö osallistuu ergonomiä-koulutuksiin.*
- *Panostamme hyvään työilmapiiriin ja työhyvinvointiin*

ROHKEUS

- *Nurmelassa henkilöstöllä on rohkeus olla oma itsensä, eli tuoda omat ajatukset esille.*
- *Rohkeus kokeilla uusia toimintatapoja, ”olla avoin uusille tuulille”.*
- *Nurmelassa panostetaan niin asiakkaiden kanssa tehtävään kuin henkilöstön väliseen vuorovaikutukseen.*



Oma- valvonnan toimeenpano

Omaavalonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavolonnan suunnitelman ja omaavolonnan toimeenpanon lähtökohta.

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavolonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Sosiaalipalveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle

tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatu poikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailta ja omaisilla on mahdollisuus tehdä myös [Eloisan internetsivuilla](#).

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelu/tulosaluepäällikölle. Esihenkilön ja palvelu/tulosaluepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoitus tehdään Kerralla-valikossa olevalla sähköisellä **henkilöstön ilmoitusvelvollisuus** -lomakkeella, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakaskohteeseen liittyvä turvallisuusriski

Riskienhallinta

Seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskienhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä.

Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa haittatapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmassa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Vaaratilanne

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma).

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta välttyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omaavonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/6)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omaavonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitusjärjestelmä** (HaiPro®). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

Muista palvelussa havaituista laatu- tai epäkohdista (esim. asiakkaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

Henkilökunta perehdytetään omaavonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista

epäkohdista ja niiden uhista.

Turvallisuuskävelyt ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuuskävelyt toteutuvat säännöllisesti yksikön omana toimintana tai osana vaativien erityispalvelujen turvallisuuskävelypäiviä.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omaavonnan toimeenpanon ohjeista:

- **Omaavontaohjelma, IMS**
- **Lääkehoitosuunnitelma IMS**
- **Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, PELSU**
- **Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa**
- **Tutkimus, hoito- ja toimintaohjeet IMS**
- **ICT ohjeistus IMS**
- **Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet IMS**
- **Infektio-ohjeet IMS**
- **Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2023-2025, INTRA**
- **HaiPro-järjestelmä ja ohjeistus, INTRA**
- **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomake ja ohje, IMS**
- **Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS**
- **Henkilöstökäsikirja IMS**
- **IMO- käsikirja, IMS**
- **AVEKKI-toimintatapamalli, IMS**

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/6)

Työyksikön riskien arviointi

Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä. **Yksikön riskien arviointi päivitetään vuosittain.** Yksikön riskien arviointi tehty 30.10.2023. Yksikön työpaikkaselvitys tehty 20.5.2024.

Yksikön riskien arviointi päivitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa säännöllisesti kerran vuodessa ja tarpeen mukaan. Toimenpiteitä edellyttävät riskit ja niiden toimenpiteet on kuvattu yksikön omavalvontasuunnitelmassa.

Riski 1 Yksikön fyysiset tilat

Nurmelan tilat remontoitu edellisen kerran vuonna 1996. Tilojen vanhanaikaisuus ilmenee puutteina yksikön turvallisuudessa (apuvälineiden säilytys), lääkehoidon toteutus (lääkehuollolle ei ole omaa tilaa). Henkilöstön työtiloissa ja työasennoissa puutteita. Toimenpiteet:

- Yksikön tilojen remontointi vastaamaan asiakkaiden ja henkilöstön tarpeita.
- Korjataan pakolliset puutteet.

Riski 2 Työnjako, tehtävänk kuva ja vastuut

Työtehtävien oikeudenmukainen jakaantuminen vuorossaan olevien kesken

- Tehtävänkuvaukset, vastuualueet ja omahoitajan tehtävät määriteltä.
- Selkeä ja oikeudenmukainen työnjako työvuoron alussa.
- Työnjako omahoitajien kesken.

Riski 3 Väkivallan uhka

Osalla yksikön asiakkaista haastavaa käyttäytymistä, jota hankalaa ennakoita. Toimenpiteet:

- Panostetaan ennakointiin, huomioidaan muutokset asiakkaan käytöksessä.
- AVEKKI-toimintatapamalli käytössä, AVEKKI-konsultaatiot.
- Hälytysrannekkeiden käyttö
- Riittävä henkilöstömäärä vuorossaan

Riski 4 Yhteistyö ja tiedonkulku

Yksikössä tarvittavan olennaisen tiedonkulku. Yksikössä työskentelee henkilöstöä, joiden äidinkieli ei ole suomi. Toimenpiteet:

Riskin lyhyt kuvaus. Toimenpiteet:

- Tehostetaan vuororaportoinnin asiasisältöä ja ajankäyttöä. Varmistetaan kysymällä toisesta maasta kotoisin olevilta henkilöiltä, että ovatko he ymmärtäneet raportin sisällön.
- Yksikkokokousten muistioihin lukukuittaus
- Suositellaan parityöskentelyä työvuoroissa.

Riski 5 Henkilönostot ja potilassiirrot

Henkilönostimen turvallinen käyttö ja turvallinen potilassiirto. Toimenpiteet:

- Perehdytään yksikössä käytössä olevien apuvälineiden turvalliseen käyttöön
- Potilassiirtoihin kaksi henkilöä.
- Huomioidaan ergonomiset työskentelyasennot, osallistuminen ergonomia koulutuksiin.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/6)

Vaativissa erityispalveluissa on käytössä **AVEKKI-toimintatapamalli**, johon henkilökunta saa koulutusta. AVEKKI-toimintatapamalli on ennakoiva tapa tehdä töitä ja kohdata haastavasti käyttäytyvä asiakas. **Asiakaskohtaiseen suunnitelmaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tukevista toimenpiteistä (IMO-suunnitelma) voidaan nähdä myös osana riskienhallintaa.** Suunnitelmaan kirjataan asiakaskohtaisesti arvioiden myös mahdollisia riskejä ja on kuvattu ennakoivia riskienhallinnan toimenpiteitä. Riskien arviointiin voidaan hyödyntää myös erilaisia arviointimenetelmiä.

Vaalijalan yksiköiden välille on muodostettu hälytysrinkejä, joiden kesken hälytykset henkilöhälyttimistä etenevät sovitusti. **Hälytysjärjestelmän toimivuus ja sujuvuus edellyttävät, että laitteet ovat aina mukana (hälytin, puhelin) ja toimintakunnossa ks. ohje**

- Hälytyskäytännöt, IMS

Hälyttimet testataan säännöllisesti ja mahdollisista vika- ja häiriötilanteista tehdään Haipro-ilmoitus ja ilmoitus kiinteistöpalveluille. Yhteistyötä hälytysringin kanssa pyritään tekemään ennakoivasti.

Tilanteiden jälkiselvittely on osa riskienhallintaa. Jälkiselvittelyn tavoitteena on mahdollistaa ihmisiä järkyttäneen, vaativan ja vakavan tilanteen läpikäynti työpaikalla.

Säännöllisesti toteutettuna jälkiselvittelykulttuuri voi vaikuttaa positiivisesti asiakastyöhön, luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin paranemiseen ja turvallisuuden vahvistumiseen. Näillä on vaikutusta työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin sekä yhteisen ymmärryksen lisääntymiseen.

Jälkiselvittelykulttuuriin sitoutuminen ja sen toteutuminen työyhteisössä on jokaisen työntekijän vastuulla. Viime kädessä vastuu näistä organisaation toimintatavoista on yksikön esimiehellä ja organisaation johdolla.

Ohjeistus jälkiselvittelyyn löytyy IMS:stä:

- Rajoitustoimenpiteiden ja haastavien tilanteiden jälkiselvittely, IMS

Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt, päivystäjä:



**050 389 9498, Mikko
Lauttaanaho**



050 389 949, Joni Inkinen

**050 3899 343,
Kiinteistöpalvelun päivystäjä**

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/6)

Tukiyökkö toiminta palvelee Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköitä kriisitilanteissa yöaikaan. Tukiyökköä voi hälyttää yöaikaan tulemaan apuun yksikköön, kun lisäresurssia tarvitaan. Tukiyökköä voi hälyttää tilanteisiin myös ennakoiden.

Vartijapalvelu palvelee Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköitä. Yöaikaisesta tuesta on ohje:

- Tukiyökkötoiminta, Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus, IMS.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on kolme turvahuonetta, jotka sijaitsevat Satamassa, Privaatissa ja Kompassissa. Turvahuoneen käyttö on aina viimesijainen vaihtoehto. Yksiköiden kanssa tehdään yhteistyötä ennakoivasti turvahuoneen tarpeen arvioimiseksi ja mahdollisen käytön toteuttamiseksi. Ennakkotieto asiasta lisää mahdollisuuksia varautua tulevaan tilanteeseen. Turvatilan käyttöön on laadittu ohjeet:

- Turvatilan käyttö aikuiset, IMS
- Turvatilan käyttö alaikäiset ja Kompassin turvatilan käyttöohje, IMS

[Henkilöstön suojaamiseksi on yksiköissä ns. turvakilpiä, joilla suojataan henkilöstöä lentäviltä irtotavaroilta. Jos turvakilpeä on asiakaskohtaisesti jouduttu käyttämään, niin tämä tulee kuvata myösasiakkaan IMO-suunnitelmaan.]

Vaativissa erityispalveluissa on laadittu toimintaohje asiakkaan katoamistapauksia varten. Toimintaohjeet on kuvattu myös tilanteissa, joissa asiakas poistuu luvatta ja asiakas on tahdosta riippumattomassa kuntoutuksessa tai kyseessä on alaikäinen asiakas. Tarvittaessa poliisilta voi pyytää virka-apua asiakkaan toimittamiseksi/kuljettamisen turvaamiseksi takaisin yksikköön.

- Etsintäohje katoamistapauksessa
- Luvatta poistuneet lapset ja nuoret (alaikäiset)
- Luvatta poistuneet tahdosta riippumattomassa erityishuollossa olevat asiakkaat

Poikkeavissa tilanteissa (onnettomuus- ja häiriötilanteissa) tulee arvioida, onko tilanne sellainen, josta tehdään ilmoitus myös Eloisan tilannekeskukselle ks. ohje.

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/6)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Vaaratapahtumat raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Kerralla-valikosta löytävällä sähköisellä lomakkeella, jonka toimintayksikön esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Seuraavilla sivuilla on määritelty, miten yksikön riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (6/6)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset vaaratilanneilmoitus-järjestelmään.**

Vaaratilanneilmoituksista puoli vuosittain laaditut tilastot ja yksittäiset poikkeavat vaaratapahtumat tai läheltä piti-tilanteet sekä vakavan vaaratapahtuman tutkintaraportin kehittämistoimenpiteet käsitellään palvelutiimissä, jossa pohditaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä koskien kaikkia vaativan erityisen tuen yksiköitä.

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä. Yksikkötasoisista vaaratilanneilmoituksista laaditut tilastot käsitellään yhteisesti työyhteisössä puoli vuosittain.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Nurmelassa tehdyt HaiPRO-ilmoitukset käsitellään viikottain pidettävässä Nurmelan yksikkökokouksessa. Yksikkökokouksessa pohditaan yhdessä kuinka voisimme muuttaa toimintatapojamme niin, että vaaratilanteita ei pääsisi tulemaan. Painotamme toiminnassamme haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja ennakointiin.

Yksikkökokouksissa yhteisesti sovitut asiat tiedotetaan henkilöstölle raporteilla. Jos ennaltaehkäisyn ja ennakoinnin tarve vaatii moniammatillisen tiimin näkemyksen, asia viedään moniammatilliseen tiimiin.

Tarvittaessa AVEKKI-ohjaajan ja AAC-ohjaajan konsultaatiokäynnit yksikköön.

Lue lisää:

- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM](#)

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haattatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.

Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake*
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (=sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista.

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
- Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan asianhallintajärjestelmässä yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö)
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueetasolla
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.



- Täytettävä lomake Eloisan henkilöstölle löytyy Kerralla-valikosta ja yksityiselle palveluntuottajalle <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/omavalvontaohjelma-ja-suunnitelmat/>

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.
- Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
- Yksikön vastuuhenkilö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä.

Seuranta



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

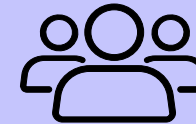
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



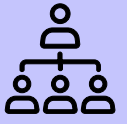
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän poikkeaman tapahtuessa
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

Esihenkilö



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanne-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanne-järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

Johto



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa

Lue lisää:

- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN](#)

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä...

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



Minulla asiakkaana on oikeus...

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- Minua kohdellaan kunnioittaen ihmisarvoani, vakaumustani ja yksityisyyttäni.
- Näkemykseni ja toiveeni huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa.



Jos olen tyytymätön palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...



antaa palautetta tai kehittämideoita



tehdä ilmoituksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



tehdä muistutuksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

Saan lisätietoa ja neuvoja tarvittaessa henkilökunnalta, sosiaali- ja potilasasiavastaavalta tai kuluttajaoikeusneuvonnasta

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (1/2)

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan**. Yksikön ihmiskäsitys korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeakin. Jos asiakkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä on selvitettävä yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa itsemääräämisoikeuden toteutuminen tarjoamalla henkilölle hänen tarvitsemaansa tukea siinä. Tällöin voidaan puhua mm. **päätöksenteon tuesta**. Tarvittaessa käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä asiakkaan mielipiteen selvittämiseen.

Asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tukevista toimenpiteistä (kehitysvammalaki 42a§) kirjataan ne toimenpiteet, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan, jos asiakas:

1. ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä kykene ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia,
2. rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
3. muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Asiakaskohtaiseen suunnitelmaan on kuvattuna rajoitustoimenpiteet, joilla mahdollisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, moniammatillisen työryhmän, yksikön henkilöstön, omaisten tai muun verkoston kanssa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään 14vrk. sisällä asiakkaan saapumisesta yksikköön ja päivitetään tarvittaessa ja vähintään 6kk. välein.

Kaikki tilanteet jälkiselvitellään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ja henkilöstön kanssa, eli rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioidaan. Jälkiselvittely tulee tehdä viipymättä rajoitustoimenpiteen käytön päättymisen jälkeen ja siinä on arvioitava rajoitustoimenpiteen käytön perusteita ja keinoja, joiden avulla voidaan jatkossa välttää rajoitustoimenpiteiden käyttö. Jälkiselvittelystä tehdään asiakaskohtainen kirjaus asiakastietojärjestelmään.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta vaativissa erityispalveluissa on laadittu käsikirja henkilöstön tueksi IMO-käsikirja, IMS.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

Kuntoutusprosessia ja yksiköiden **toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti.**

Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tasolla puolivuositain ja yksikkötasolla kuukausittain.

Vaativissa erityispalveluissa toimii säännöllisesti kokoontuva asiantuntijaryhmä ns. IMO-linjaryhmä Vaalijala. IMO-linjaryhmän tarkoitus ja tavoite on ohjata palvelutoimintaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvissä kysymyksissä. Kysymyksiä IMO-linjaryhmälle voi esittää sähköpostitse.

Yksikkökohtainen **Hyvän kohtelun suunnitelma** on osa sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmaa. Yksikön Hyvän kohtelun suunnitelma on luettavissa IMS ja *omavalvontasuunnitelman liitteenä. Tulostettu omavalvontasuunnitelma löytyy Nurmelan kanslian seinältä.*

Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti. Nurmelan kuntoutuskoordinaattori osallistuu itsemääräämisoikeutta koskeviin koulutuksiin, hän välittää ajantasaista tietoa henkilöstölle.

Itsemääräämisoikeussuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein, asiakas, asiakkaan läheiset ja asiakkaan omahoitajat osallistuvat suunnitelman laadintaan. Henkilöstö on veloitettu lukemaan asiakkaan itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Yksikössä asiakkaiden kanssa keskustellaan toimintatavoista yhteisökokouksissa viikoittain. Yksikön toiminnassa huomioidaan yksilöllisyys. Vierailuajoista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tilanteissa huomioidaan koko yhteisö. Mikäli vierailu tapahtuu yksikön ulkopuolella tai kyseessä on pidempi vierailu niin toteutuksen arviointiin osallistuu tarvittaessa moniammatillinen työryhmä. Yhteydenpito läheisten kanssa mahdollistetaan kaikille asiakkaille ks. vierailuohje, internetsivut.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on tehty eettinen linjaus, että rajoittamisessa ei käytetä kehitysvammalaki 421§ sitominen. Myös rajaavista oviporteista pyritään eroon. Uuden portin asentamiseen tulee pyytää moniammatillisen tiimin arvio ja lupa osaamis- ja tukikeskuksen palvelutiimiltä.

Nurmelassa on kolme oviporttia, näiden oviporttien käyttöön on saatu lupa sektorin johtajalta. Oviportit sijaitsevat Nurmelassa seuraavasti: kahden solun välissä oleva oviportti takaa yksikön soluille rauhan ilman läpikulkua, oviportti asiakashuoneen ovesa mahdollistaa asiakkaan oman tilan turvallisen rajaamisen ja oviportti kanslian ja yksikön aulan välissä mahdollistaa hoitajille näkö- ja kuuloyhteyden asiakkaisiin silloin kun työskennellään kansliassa, esimerkiksi kirjaaminen.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Nurmelassa käytössä olevat rajoittamistoimet

42 g § Aineiden ja esineiden haltuunotto

Asiakkaiden rahoja ja asiakirjoja säilytetään kansliassa lukitussa tilassa koska asiakkaat eivät älyllisen kehitysvammaisuutensa vuoksi kykene huolehtimaan niistä.

42 l § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa, hygieniahaalari

Hygieniahaalaria käytetään estämään asiakkaan itseä vahingoittavaa käytöstä tai sen uhkaa.

42 k § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa, sängynlaidat

Käytetään asiakkailla estämään vuoteesta putoamista heidän ollessaan vuoteessa levolla.

42 j § Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta

Yksikön lääkäri on määritellyt asiakkaalle tehtävät hoitotoimenpiteet tai hänelle annettavat lääkkeet.

42 m § Valvottu liikkuminen

Asiakashuoneen vessan ovi pidetään lukittuna, jos asiakas ollessaan levoton ja ahdistunut, menee omatoimisesti huoneensa vessaan ottaen vessassa olevat tavarat heittäen niillä joko toisia asiakkaita tai henkilökuntaa. Asiakas voi myös mennä vaatteet päällä suihkuun.

42 k § on tehty asiakkaan turvallisuuden vuoksi. Asiakkaan ollessa vuoteessaan sängyn laidat ylhäällä, hänen vointiaan seurataan säännöllisesti. Havainnoista tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmään.

42 l § hygieniahaalaria käytetään vain silloin, kun muut keinot eivät ole riittäviä. Rajoitteesta tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmän päivittäiset huomiot lehdelle ja erilliselle rajoitteet – sovellukseen. Asiakkaan vointia seurataan säännöllisesti, josta tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmään.

42 j § Yleensä lääkärin määrittämät välttämättömien hoitotoimenpiteiden tai välttämättömien lääkkeiden antaminen on lyhytkestoista. Mikäli mikään muu keino ei ole tuonut toivottua lopputulosta, tehdään ne vastoin asiakkaan omaa tahtoa. Jos näin toimitaan, tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään rajoitteet –sovellukseen ja kirjaukset päivittäiset huomiot lehdelle.

42 m § valvottu liikkuminen Jos asiakkaan vessan ovi lukitaan, niin asiakas hänen halutessaan käytetään vessassa henkilökunnan valvonnassa. Vessan oven lukitus puretaan, kun asiakas kykenee käymään itsenäisesti vessassa. Vessan sulkemisesta kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Yksikön kuntoutuskoordinaattori tekee kuukausittain yhteenvedon yksikössä käytetyistä rajoittamistoimista. Yhteenvedoista käy ilmi kuinka paljon rajoitetaan ja niiden määrä.

Moniammatillisissa tiimeissä, erityistyöntekijöiden ja yksikön henkilöstön kanssa pohditaan kuinka rajoittamistoimien määrää voitaisiin vähentää.

Seurataan aktiivisesti.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Vaativan moniammatillisen tuen tarpeen arviointi Vaalijalassa

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa annettava laitospalvelu ja vastaanottopalvelu ovat erityishuoltoa, jota toteutetaan kehitysvammalain nojalla (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519). Hyvinvointialueille siirtymisen myötä erityishuolto-ohjelmat laaditaan asiakkaille aina omilla hyvinvointialueilla.

Järjestäjähyvinvointialueen edustaja täyttää sähköisen palvelupyynnön.. Viranomaisen täyttää palvelupyynnönlomakkeen. Lomakkeen täyttäminen ei vaadi vahvaa tunnistautumista. Palvelupyyntö löytyy lomakevalikosta nimellä Palvelupyyntö Vaalijala (Viranomaisen täyttää). Linkki palvelupyyntöön: <https://eloisa.suomisote.fi/>

Tulleet palvelupyynnöt ja läheteet käsitellään viikoittain lähetetiimissä, johon osallistuu vaativien erityispalveluiden moniammatillinen työryhmä. Lähettävä taho saa tiedon läheteen/ palvelupyynnön käsittelystä 14vrk. sisällä saapumisesta. Vaativan moniammatillisen tuen tarpeen arvioinnin selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Ensisijaisesti arvioidaan voidaanko tarpeeseen vastata asiantuntijoiden konsultaatio-, etä- ja/tai liikkuvilla- palveluilla. Jos tarve liittyy vaativan

moniammatillisen tuen laitospalvelun, arviointi- tai tutkimusjakson tarpeeseen, niin asiakkaalle pyritään järjestämään paikka tarpeen mukaisessa vaativan erityisen tuen yksikössä. Osana kuntoutuksen tarpeen selvittelyä voidaan toteuttaa asiakkaan tutustumiskäynti Vaalijalan osaamis- ja tukikeskukseen tai ensitapaaminen asiakkaan omaan ympäristöön.

Mikäli asiakkuus vaativan erityisen tuen yksikössä alkaa, tehdään suunnitelma yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan verkoston ja moniammatillisen työryhmän kanssa ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään. Apuna asiakkaan tilanteen kartoituksessa mittareina käytetään mm. RAI-, Lapset puheeksi-, BDI –arviointeja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä ja kartoittamaan tilannetta. RAI-arviointi aloitetaan 14vrk. sisällä asiakkaan saapumisesta.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelma

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

Kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan vammaispalveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään 6kk. välein. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelma laaditaan moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkoston kanssa. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseen käytetään hänen kommunikaatiomenetelmää.

Kuntoutuksen seurantavastuu on määritetty kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelmassa. Kuntoutuksen seurantavastuun ollessa Vaalijalassa yksikön kuntoutuskoordinaattori huolehtii päivitysten aikataulutuksesta.

Kuntoutusyksikkö Nurmelassa uuden työntekijän perehdytysvaiheessa uusi työntekijä perehtyy jokaisen yksikön asiakkaan

kuntoutussuunnitelmaan. Jos yksikköön tulee uusi asiakas, jokainen yksikön työntekijä on velvollinen perehtymään hänen kuntoutussuunnitelmaan.

Omatyöntekijä

Asiakkaalla tulee sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan olla omatyöntekijä. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä hänen tullessaan palveluiden piiriin. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijä huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Suunnitelman toteutumista seurataan myös potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten kautta.

Asiakkaan omatyöntekijänä on oman hyvinvointialueen työntekijä. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa Etelä-Savon hyvinvointialueen pitkäaikaiskuntoutuksessa olevien asiakkaiden omatyöntekijät nimetään tarvittaessa osaamis- ja tukikeskuksen sosiaalityöntekijöistä.

**Kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman tunteminen:
Uuden työntekijän perehdytyksessä on oma kohta yksikön asiakkaiden kuntoutussuunnitelmaan perehdytykselle. Uuden asiakkaan tullessa yksikköön yksikön sisäinen tiedotus.**

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan ja läheisten on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asiakkaan kuntoutukseen ja toiminnan kehittämiseen. Vaalijalassa asiakaspalautetta kerätään keskitetysti webropol- kyselyn avulla puolivuositain.

Yksikkökohtainen palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa ja yhdessä asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa. Palautteen pohjalta kehitetään laatua ja palveluita. Webropol-palaute käsitellään asiakasraadeissa ja henkilöstöpalavereissa puolen vuoden välein, ja mietitään kehittämistoimenpiteet jatkoon.

Sidosryhmäpalautetta pyydetään sähköisellä palautelomakkeella aina kokousten-/neuvottelujen yhteydessä sekä keskitetysti kerran vuoteen tammikuussa.

Asiakas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita kolmella eri tavalla, joko

- 1) suoraan työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle, tai
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: [Lähetä palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)
- 3) Vaalijalan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen



Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Vaativan erityispalvelun yksiköissämme asiakkaita kohdellaan yksikön arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Havaittuun epäasialliseen käytökseen puututaan jokaisen työntekijän toimesta viipymättä. Koulutetulla henkilöstöllämme on valmius kohdata erilaisia ihmisiä ja käsitellä myös haastavia asiakastilanteita. Epäonnistuneita vuorovaikutustilanteita ja toimintatapoja asian ratkaisemiseksi käsitellään tiimin henkilökunnan kesken.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/käyttö on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä on normaali työnjohdolliset toimenpiteet. Osana omavalvontaa on yksikkökohtaisesti laadittu yhteistyössä yksikön asiakkaiden kanssa Hyvän kohtelun suunnitelma, mikä päivitetään vuosittain.

Asiakas tai omainen/läheinen voivat tehdä ilmoituksen kahdella eri tavalla, joko

- 1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle, ja
- 2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: [Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#).



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. **Mikäli asia ei selviä näin, toimintayksikköön voi tehdä kirjallisen muistutuksen.**

Palvelun laatuun ja samaansa kohteluun tyytymättömällä **asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus** toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. **Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.** Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus [Eloisan nettisivuilla](#).

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi



Ota yhteyttä puhelimitse
arkisin klo 9-14
+358 44 351 2818



Ethän lähetä salassa pidettäviä
tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa



Ota yhteyttä puhelimitse
arkisin klo 9-15
+358 29 505 3050

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Nurmela tarjoaa määräaikaista, tavoitteellista kuntoutusta aistimonivammaisille ja kommunikaatioon tukea tarvitseville henkilöille.

Kuntoutuksen perustan muodostavat kuntoutujan arki kuntoutusyksikössä ja viitekehysmallin mukainen kuntoutus. Erityistä huomiota kiinnitetään kuntoutujan kommunikaatioon ja sen vahvistamiseen sekä osallisuuden tukemiseen. Vuorokausirytmiiä ja toimintoja jäsenetään ja selkeytetään visuaalisen tuen keinoin. Toimintojen ennakoitavuudella ja jäsentämisellä tuetaan kehitystä kohti itsenäisempää toimintaa, vahvistetaan elämänhallinnan tunnetta sekä itsetuntemusta. Tavoitteena on yksilöllisesti opettaa ja ohjata kuntoutujaa turvalliseen, mahdollisimman mielekkääseen ja omatoimiseen arjessa selviytymiseen.

Kuntoutuksen tukena on yksikön moniammatillinen työryhmä ja tarvittavat terapiat sekä toiminnallisen kuntoutuksen palvelut. Kuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä kuntoutujan, hänen läheistensä ja verkoston kanssa.

Kuntoutusyksikkö Nurmelassa on seitsemän asiakaspaikkaa, lisäksi yksi asiakaspaikka intervallijaksoja varten. Nurmela toimii Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen alueella esteettömässä kiinteistössä. Jokaisella kuntoutujalla on käytössään oma huone. Lisäksi kuntoutujia varten on yhteisiä tiloja.

Kuntoutusyksikön henkilöstö on koulutettu erityisesti aistivammaisten yksilökuntoutukseen ja kommunikaation tukeen. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitoiminnan avulla.

Saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua Vaalijalan internetsivuilta www.vaalijala.fi.



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Vaativissa erityispalveluissa edistetään asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta. **Kuntoutusta toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella, huomioiden asiakkaan vahvuudet ja omat voimavarat.** Asiakkaiden kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelmiin kirjataan yksilölliset tavoitteet. Kuntoutuksen tukena on yksikön moniammatillisen työryhmän, toiminnallisen kuntoutuksen ja asiantuntijapalveluiden palvelut.

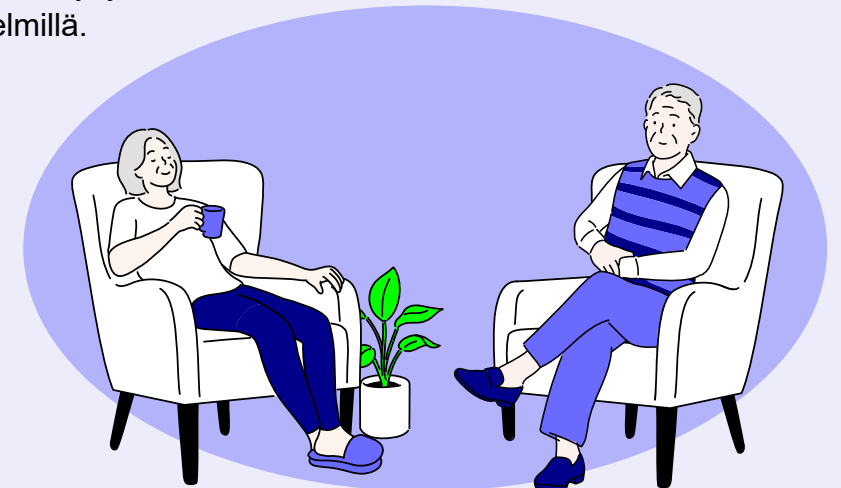
Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa järjestetään monipuolista työ- ja vapaa-ajantoimintaa. Oppivelvollisuusikäinen lapsi tai nuori käy kuntoutuksen aikana Sateenkaaren erityiskoulua.

Asiakkaan kanssa toimintoihin voi tutustua päiväaikaisen tekemisen kartan avulla. Asiakkaan kanssa yhteistyössä suunnitellaan päivätoiminnan sisältö ja toteutus sekä mielekäs vapaa-ajan toiminta. Toimintaa suunnataan yksilöllisesti myös Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen ulkopuolella. Toiminnoista tiedotetaan asiakkaille viikoittain mm. selkotiedotteen avulla.

Yksikön toiminnan runkona on viikko-ohjelma ja asiakkailla oma yksilöllinen päiväohjelma. Yksikössä järjestetään omana toimintana erilaisia työ- ja vapaa-ajantoimintoja sekä ryhmämuotoista kuntoutusta. Liikuntaa ja ulkoilua Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen alueella voi harrastaa laajasti,

itsenäisesti tai valvotusti. Henkilökunta mahdollistaa asiakkaan toiveiden mukaisen monipuolisen vapaa-ajan toiminnan ja ulkoilun.

Henkilöstön tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten päivittäisestä seurannasta, kirjaamisesta ja siirtää tieto raporteilla muulle henkilökunnalle. Kuntoutuksen tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään KEVKU-lehdelle ja kuntoutussuunnitelmaan. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan myös, miten tavoitteiden seuranta toteutetaan ja vastuutahot sekä aikataulu. Asiakkaan tavoitteiden seuranta perustuu suunnitelmalliseen moniammatilliseen yhteistyöhön, osaamiseen, työnjakoon ja tietojen vaihtoon. Fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä voidaan seurata mm. RAI-mittarilla sekä muilla arviointimenetelmillä.



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toimintayksikössä pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta:

FYYSINEN

- Nurmelan asiakkaiden kuntoutuksessa suuressa osassa on fyysisen toimintakyvyn ylläpito ja parantaminen, teemme tiivistä yhteistyötä Vaalijalan fysioterapian kanssa. Edistämme asiakkaiden fyysistä toimintakykyä toteuttamalla vapaa-ajalla asentohoitoja ja fysioterapian laatimia jumppaohjeita. Lisäksi arjen toiminnoissa, kuten esimerkiksi pukeminen, syöminen ja liikkuminen, asiakas osallistuu aktiivisesti oman fyysisen toimintakykynsä mukaan. Rai-arviointi

PSYKKINEN

- Tarjoamme asiakkaille mahdollisuuden osallistua heitä kiinnostavaan ohjaustoimintaan. Ohjaustoimintaa suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan yhdessä toiminnallisen kuntoutuksen kanssa. Pyrimme tarjoamaan asiakkaillemme heidän mielenkiintonsa mukaista vapaa-ajan toimintaa, kuten esimerkiksi ulkoilu, retket, kaupunkiasioinnit, mahdollisuus osallistua niin Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tapahtumiin kuin Vaalijalan ulkopuolisiin tapahtumiin. IMO-suunnitelmaa hyödynnetään. Tarvittaessa käytetään psykologin palveluita. Rai-arvioinnit

KOGNITIIVINEN

- Asiakkaiden kognitiivisia taitoja pyritään parantamaan käyttämällä heidän kanssaan heille määritellyjä kommunikaatiomenetelmiä. Tarvittaessa yksikköön pyydetään kommunikaatio-ohjaaja opastamaan sopivien kommunikaatiomenetelmien käytössä.

SOSIAALINEN

- Asiakkaiden kanssa pyritään aktiiviseen vuorovaikutukseen. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus pitää yllä suhteita läheistensä kanssa, esimerkiksi vierailut yksikössä tai asiakkaan vierailu läheisen luona. Lisäksi asiakkaiden sosiaalisuutta tuetaan mahdollistamalla heidän osallistuminen Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tarjoamiin toimintoihin.

OSALLISUUS

- Nurmelan asiakkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua yhteisiin aktiviteetteihin omien voimavarojen mukaisesti esimerkiksi musiikin kuuntelu, ulkoilu ja yhteiset keskustelut.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia. Asiakkaita ohjataan päivittäin hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarjintaan sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on kuntoutumista tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa arkea.

Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Yksikön lounaan ja päivällisen sekä dieetit, valmistaa Vaalijalan ateriapalvelut. Yksikkö valmistavat itse aamu-, väli- ja iltapalan. Asiakkaat voivat valmistaa aterioita yksikössä sovitusti. Tarkempi kuvaus on luettavissa yksikkökohtaisesta **Elintarvike omavalvontasuunnitelmasta**.

Asiakkaan ravitseminen suunnitellaan osana kuntoutussuunnitelmaa, selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Tarvittaessa konsultoidaan asiantuntijoita, kuten lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon.

Ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäisillä aterioilla arjessa ja tarvittaessa seuranta tiivistetään muilla menetelmillä, kuten punnitukset,

ruokapäiväkirjan avulla, laboratoriotutkimuksilla ja ruokailutilanteissa tehdyillä havainnoilla.

Ravitsemuksen tukeminen:

Mikäli Nurmelan asiakkailla on ravitsemukseen liittyviä erityispiirteitä, tästä keskustellaan lääkärinkierrolla. Jos yksikön lääkäri suosittelee ravitsemusterapeutin konsultaatiota, tämä järjestetään. Tällä hetkellä Nurmelan asiakkaista kahdella on ravitsemusterapeutin laatima ruokavalio ja ateriarjinta.

Nurmelassa pyritään antamaan asiakkaille vaihteleva ja monipuolinen aamu-, väli ja iltapala.

Vaihtelua asiakkaiden ruokavalioon tulee kesäisin, jolloin nautimme grillatusta ruoasta.

Asiakkaiden ruokatoiveita otetaan huomioon ja asiakkaita pyritään ottamaan mukaan ruoanvalmistukseen ja leipomiseen.

Lue lisää:

- [Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014- Ruokavirasto](#)
- [Aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto](#)

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

Yksikkökohtaisessa Elintarvike omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu mm. hygieniakäytäntöjä, puhtauteen ja elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvää ohjausta ja periaatteita. Yksikön Elintarvike omavalvonta suunnitelma on luettavissa IMS:ssä. Elintarvikkeiden käsittelyyn osallistuvilta työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaoheita. Ajantasaiset hygieniaoheistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Nurmelan lähes kaikilla työntekijöillä on hygieniapassi suoritettuna. Lähihoitajaksi opiskelevat työntekijät suorittavat hygieniapassin opintojensa aikana. Nurmelan henkilöstö on perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteutukseen.

Nurmelassa on oma laitoshuoltaja, joka työskentelee arkisin. Laitoshuoltaja vastaa yksikön yleisten tilojen ja asiakashuoneiden siivouksesta arkisin. Iltaisin ja viikonloppuisin yksikön henkilökunta huolehtii yksikön siisteydestä.

Yksikön asiakkaat tarvitsevat henkilökunnan vahvaa henkilökunnan tukea päivittäisen hygienian hoidossa. Yksikön asiakkaille on määritelty säännölliset pesupäivät. Jos tarvetta on, asiakkaat käyvät suihkussa useammin kuin on määritelty

Yksikön asiakkaiden pesupäivät on kirjattu ylös erilliselle lomakkeelle, tämä lomake on perehdytyskansiossa. Uuden työntekijän kanssa perehdytyskansion sisältö käydään läpi. Yksikön puhtaanapito ja pyykkihuollon toteuttaminen käydään läpi myös uuden työntekijän perehdytysvaiheessa.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Ulla Korpivirta 050 3899 241, ulla.korpivirta@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä. Jokainen työntekijä noudattaa kirjattuja ohjeita. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta –verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta asiakkaiden, henkilökunnan ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Yksikköön on sijoitettu käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Hoiva- ja hoitotyössä toimitaan ammattitaitoisesti hygieniasäännösten mukaan ja noudatetaan Eloisan suosituksia, ohjeistuksia ja määräyksiä.

Infektio tartuntojen estämisessä ja suuremmissa epidemiatilanteissa hygieniahoitaja huolehtii tiedottamisesta ja toimintojen organisoinnin yhdessä yksiköiden esihenkilöiden kanssa. Epidemiatilanteissa noudatetaan Eloisan eristys-, suojaus- ja muuta ohjeistusta (ks. Tartuntavaara toimintakortti). Yksikköön suuntaavia vierailuja vähennetään/pyritään välttämään epidemioiden aikana. Yksikössä sairastuva asiakas hoidetaan mahdollisuuksien mukaan omaan huoneeseen ja vältetään hänen liikkumistaan yhteisissä tiloissa tai yksikön ulkopuolella.

Jokainen yksikön työntekijä on suorittanut Infektioiden torjunta potilastyössä koulutuksen. Yksikön lääkäri määrittelee toimintaohjeet kuinka yksikössä toimitaan kun yksikössä todetaan tarttuvia tauteja. Johtava lääkäri määrittelee Vaalijalan osaamis- ja tukikeskukselle toimintaohjeet epidemiatilanteessa. Tiedotusta seurataan tiiviisti, toimitaan ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa otetaan yhteys Nenonpolin sairaanhoitajaan.

Yksikössä kiinnitetään huomiota erityisesti hyvään käsihygieniaan (suojakäsineiden käyttö, käsien desinfiointi ja käsienpesu. Mikäli asiakkaan eristykselle on tarvetta, tämä huomioidaan päivittäisessä toiminnassa → asiakas ei ole yhteisissä tiloissa. Jos tarpeellista, käytetään suojaruustusta. Henkilökunta ei tule kipeänä töihin.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen asiakkaiden kiireetön terveyden- ja sairaudenhoito toteutetaan Nenonpolin sairaanhoitajan vastaanotolla arkisin (ma-pe) klo 8-15 välisenä aikana. Vastaanottoajan varaaminen tapahtuu joko asiakastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta tai puhelimitse. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle järjestetään tarvittaessa lääkärin vastaanottoaika. **Vaativien erityispalveluiden yksiköiden vastuuläkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta kuntoutuksen aikana.** Tarvittaessa lääkäri tekee lähetteen edelleen terveydenhuollon yksikköön. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksesta on ohjeistus:

- Toiminta silloin kun talossa ei ole lääkäriä, IMS

Suun terveydenhuollon palvelut (suuhygienistin ja hammaslääkärin vastaanotot) toteutetaan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa pitkäaikaiskuntoutuksessa oleville asiakkaille yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti, virka-aikaan. Suuhygienistin palvelut (suun terveydentilan arvio, anti-infektiivinen hoito, ohjaus ja neuvonta) kuuluvat myös lyhytaikaiseen kuntoutukseen tuleville asiakkaille. Vaalijalan suun terveydenhuollon palveluun voidaan tulla myös muilta hyvinvointialueilta erillisellä maksusitoumuksella. Etelä-Savon hyvinvointialueelta voidaan hakeutua hoitoon Vaalijalan suun terveydenhuoltoon, jolloin käyntimaksu määräytyy terveystieteiden keskuksen hinnaston mukaan

Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	<p>Hätätapauksissa, kiireellisissä henkeä tai terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soitto hätänumeroon 112.</p> <p>Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.</p> <p>Myrkytystietokeskus 0800 147 111</p>	<p>Hätätapauksissa, kiireellisissä henkeä tai terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soitto hätänumeroon 112.</p> <p>Myrkytystietokeskus 0800 147 111</p>
Sairaanhoidon tarve	<p>Asiakas on yhteydessä palvelun henkilöstöön ja edelleen yksikön lääkäriin</p> <p>Kiireetön terveyden- ja sairaudenhoito toteutetaan Nenonpolin sairaanhoitajan vastaanotolla arkisin klo. 8-15</p> <p>Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117</p>	<p>Yksiköiden vastuuläkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta (Ohje kuntoutusyksiköille lääkärinkierron järjestämistä varten, IMS)</p> <p>Nenonpolin sairaanhoitajan vastaanottoajan varaaminen joko asiakastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta tai puhelimitse 050 3899 241</p> <p>Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117</p>

Ajanvaraus Vaalijalan suun terveydenhuoltoon:

- **Ma – pe klo 8:00-14:00, puh . 050 3899 245**
- Viikonloppuisin ja arkipyhinä hammaslääkäripäivystys on Etelä-Savon hyvinvointialueella keskitetty yhteen toimipisteeseen kerrallaan. Hammaslääkäripäivystys on Mikkelissä aina sunnuntaisin sekä parittomien viikkojen lauantaisin ja Savonlinnassa parillisten viikkojen lauantaisin.
- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön [Turvallinen lääkehoito –oppaan](#) mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat toimintayksikön määrittämät lääkeluvat.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Yksikön esihenkilö ja yksikön sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman. Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön esihenkilö. Yksikön sairaanhoitaja seuraa lääkehoidon toteutumista käytännössä. Yksikön uusi työntekijä perehdytetään yksikön lääkehoitoon siihen laaditun lomakkeen avulla.

Mahdolliset lääkehoidon toteuttamisessa ilmenneet puutteet tai virheelliset toimintatavat kirjataan ylös HaiPro –ohjelmaan. Tehdyt ilmoitukset käsitellään yksikkökoukussa, jossa ilmoituksen sisältöön paneudutaan ja tehdään korjaus toimintatapohin.

Jos yksikön asiakkaalle aloitetaan lääke jota ei ole yksikössä, eikä sairaala-apteekki pysty toimittamaan lääkettä, niin otetaan yhteys Nenonpellon toisiin yksiköihin → kysytään onko heillä kyseistä lääkettä. Jo toisista yksiköistä ei löydy lääkettä, niin selvitetään onko lääkkeestä olemassa e-resepti. Jos on niin haetaan lääke Keskuskadulla sijaitsevasta apteekista. Hätätapauksissa yhteys Pieksämäen perusterveydenhuollon päivystykseen tai ensihoitoon

Lue lisää:

- [Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto](#) - Valvira

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Vaativien erityispalvelujen asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuus on katkeamaton ja asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

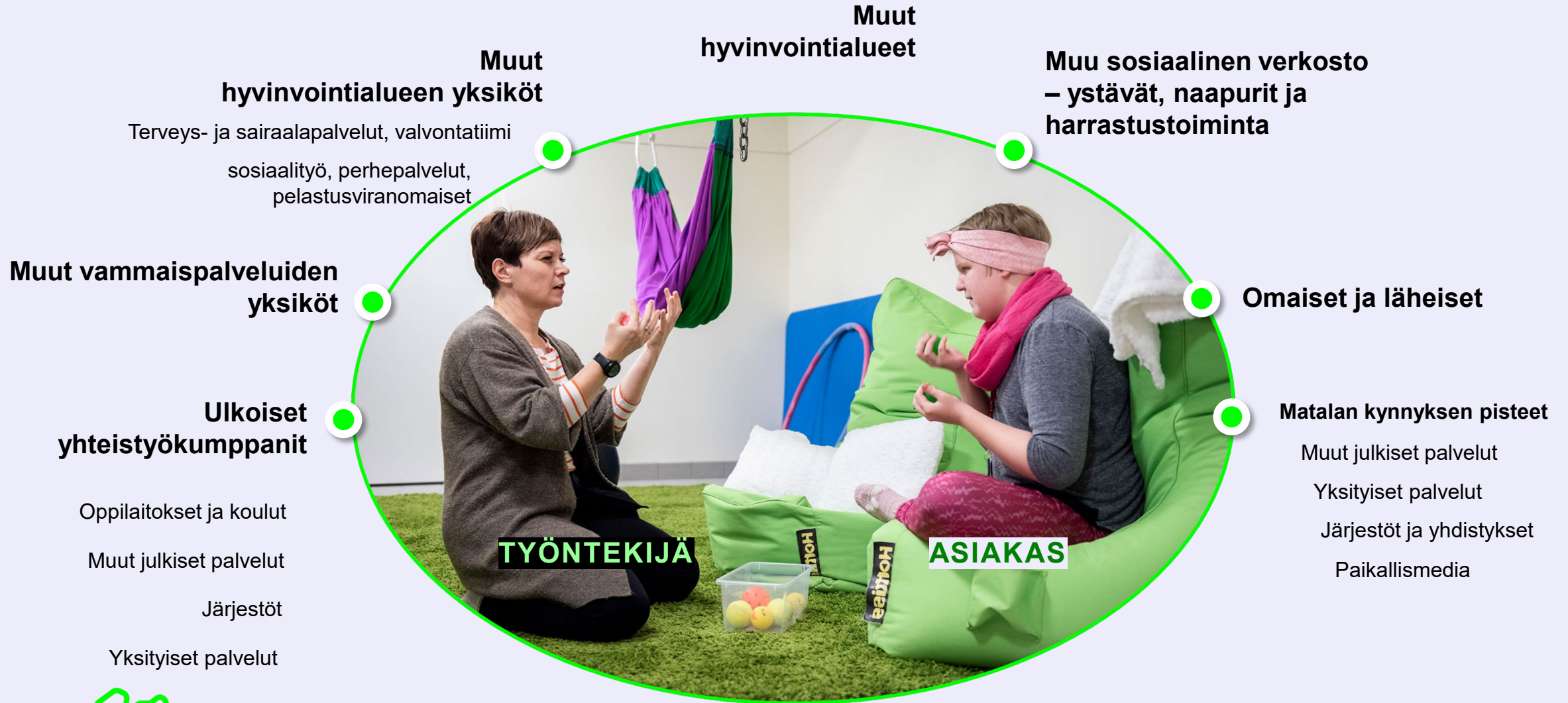
Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto. Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan asioissa asiakkaan yksilöllisen verkoston kanssa. Lähtökohtana on, että yhteydenpito perustuu asiakkaan suostumukseen, mutta aina tämä ei ole mahdollista. Yhteistyön ja tiedonkulun toteutuminen muiden palveluntuottajien välillä tapahtuu pääsääntöisesti suunnitellusti neuvotteluissa ja kuntoutuskokouksissa. Sopimuksen / tarpeen mukaan yhteyttä pidetään myös muulloin puhelimitse ja sähköpostilla tietosuoja huomioiden. Kuntoutuksen etenemisestä raportoidaan säännöllisesti sovittujen tahojen kanssa. Ensisijaisesti **yhteistyöstä verkostojen kanssa vastaa yksikön kuntoutuskoordinaattori.**

Asiakaskohtainen lupa tietojen luovuttamisesta ja pyytamisestä tehdään asiakkaan tullessa kuntoutukseen ja päivitetään säännöllisesti. Asiakastietojärjestelmään tehdään merkintä tietojen antamisesta ja pyytamisestä eri toimijoiden välillä asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas ei

pysty antamaan suostumusta, pyydetään suostumus asiakkaan asioista vastaavalta henkilöltä. Yhteydenpito omaisten kanssa on tarvittaessa kuvattu ja kirjattu asiakaskohtaiseen suunnitelmaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tukevista toimenpiteistä.



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaiden varojen hoito

Ensisijainen asiakkaan varojen hoito pyritään hoitamaan asiakkaan henkilökohtaisen tilin kautta (pankkikortti). Jos asiakas ei ole kykeneväinen em. toimintaan, voidaan rahat ohjata Etelä-Savon hyvinvointialue, Vaalijala pankkitilin kautta asiakkaalle toimitettavaksi noudattaen ohjetta:

- Asiakkaiden henkilökohtaisten varojen hoito, IMS

Asiakkaan käyttövarat säilytetään yksikössä lukollisessa kaapissa ja avaimen luovutuksesta ylläpidetään seuranta. Myös asiakkaan käyttövaroista ylläpidetään seuranta. Käyttövarojen seurantalomakkeelle merkitään asiakkaan kaikki käteisenä tulevat tulot sekä käteisenä maksettavat menot.

- Asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteri, IMS
- Käyttövarojen seuranta, IMS

Nurmelan asiakkaat eivät kykene huolehtimaan käteisvaroistaan itsenäisesti. Asiakkaille tulee käyttövaroja edunvalvojalta tai omaisilta. Suurelle osalle asiakkaista edunvalvoja laittaa käyttövarat Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tilille. Edunvalvojan laittamien käyttövarojen saapumisesta Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tilille ilmoittaa toimistorakennuksen vaihteessa oleva työntekijä. Yksikön henkilökunta huolehtii asiakkaan käyttövarojen hakemisesta yksikköön.

Asiakkaiden käteisvaroja säilytetään Nurmelan kansliassa lukollisessa laatikossa. Jokaisessa vuorossa on vastuuhoitaja, jolla on hallussaan rahalaatikon avaimet. Vastuuvuorolainen ottaessaan rahalaatikon avaimet haltuunsa kirjoittaa nimensä asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteriin. Jokaisen asiakkaan käteisvaroista täytetään käyttövarojen seurantalomaketta. Jos asiakkaalle tulee rahaa edunvalvojalta tai omaiselta, tullut rahamäärä merkitään käyttövarojen seurantalomakkeelle. Kaksi hoitajaa merkitsee rahamäärän lomakkeelle ja laskee asiakkaan käteisvarojen saldon, tämäkin merkitään lomakkeelle. Jos asiakas käyttää omaa rahaansa, merkitään tämä käyttövarojen seurantalomakkeelle ja lasketaan asiakasvarojen saldo. Käteisvarojen seurantalomakkeelle tehtävissä merkinnöissä tulee olla kahden hoitajan allekirjoitus. Asiakkaiden käyttövarojen saldoa tarkistetaan kahden viikon välein. Käyttövarojen tarkistuksessa tulee olla kaksi hoitajaa, jotka kuittaavat tarkistuksen käyttövarojen seurantalomakkeelle. Rahaa asiakkailla saa olla maksimissaan 180 €.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevat velvoitteet ohjaavat asiakasturvallisuuden omavalvontaa. Palo- ja pelastusturvallisuudesta, asumisterveyden turvallisuudesta ja muista turvallisuuden ulottuvuuksista vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Yhteistyö viranomaisten kanssa vaativissa erityispalveluissa on mm.:

- Sosiaalipäivystys; ohjaus ja neuvonta vakavissa ja äkillisissä hätä- ja kriisitilanteissa. Virka-apupyynnö tekeminen virka-ajan ulkopuolella.
- Aluehallintoviraston (AVI); oikeusturvaan, perusoikeuksiin ja turvalliseen ympäristöön liittyvät valvontatehtävät ja ohjaus,
- Poliisi; yhteistyö ankkuritoiminnan eli poliisilaitoksen ennalta estävän toiminnan kanssa.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset Nurmelaan on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma. Nurmelaan on laadittu toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin, jotka koottu yksikön varautumiskansioon.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)
- Tarvittaessa poliisilta voi pyytää virka-apua asiakkaan toimittamiseksi/kuljettamisen turvaamiseksi takaisin yksikköön, jos kyseessä alaikäinen asiakas tai asiakas on tahdosta riippumattomassa kuntoutuksessa: [Virka-apupyynnö poliisille](#)
- Poikkeavissa onnettomuus- ja häiriötilanteissa arvioidaan, onko tilanne sellainen, josta tehdään ilmoitus Eloisan tilannekeskukselle
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa **huomioidaan riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä ja ammatillinen osaaminen.** Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä (1.1.2025 voimaantuleva uusi vammaispalvelulaki) säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Vaativien erityispalveluiden henkilöstö on koulutettu erityisesti neuropsykiatrista ja terapeuttista tukea tarvitsevan kuntoutujan kokonaisvaltaiseen kuntoutukseen. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitöinnin avulla.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:

Yksikössä tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Resurssitarve määritetään työvuorolistakohtaisesti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan arkisin esihenkilön toimesta joka arkipäivä. Esihenkilö arvioi henkilöstön riittävyyden viikonlopuksi.

Yksikön asiakaskunnan muuttuessa arvioidaan yksikön henkilöstön lisäkoulutuksen tarve, jos tarvetta koulutukselle on, sitä hankitaan. Yleensäkin henkilöstön koulutustarpeisiin reagoidaan nopeasti.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Lähiesihenkilön työtä organisoidaan ja kehitetään Eloisan palveluissa toimintavuoden aikana. Vastuuhenkilöiden/ lähiesihenkilön tehtävänkuvien selkeys ja yksikkökohtaisten erityispiirteiden huomiointi sekä työnjaon säännöllinen arviointi ja päivittäminen. Jos työajan riittävyydessä on haasteita, niin yhteys esihenkilöön ja pohditaan kehittämistoimenpiteitä.

Henkilöstörakenne:

- Yksikössä työskentelee; 1 palveluesihenkilö, joka tekee päivätyötä ja on tavoitettavissa arkisin. 1 vastaava ohjaaja ja 1 kuntoutuskoordinaattori, jotka tekevät myös pääsääntöisesti päivätyötä. 1 sairaanhoitaja ja 13 lähihoitajaa kolmivuorotyössä. Lisäksi avustavaa henkilökuntaa on 5 kaksivuorotyössä. Henkilöstön kokonaismäärä: 22.

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Vakituisten työntekijöiden rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen. Valvontalain myötä 1.1.2025 alkaen myös vammaisten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna vakaville seuraamuksille alttiiden potilaiden tai asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito varmistetaan Eloisassa opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

Vuokratyövoiman käyttö: Käytetään vain lyhytaikaisiin (alle 13-vuorokautta) sijaisuuksiin, Tempore-kautta.

Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisia palkataan tarpeiden mukaan. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin (alle 13-vuorokautta) käytetään Tempore keikkalaisohjelmaa.

Kun sijaista tarvitaan:

- *Yksikössä katsotaan, tullaanko toimeen ilman sijaista,*
- *Saadaanko varahenkilöä paikkaamaan poissaoloa tai voidaanko toisesta yksiköstä siirtää resurssia*
- *Tarjotaan vuoroja Tempore keikkalaisohjelman kautta*
- *Jos mistään näistä ei saada sijaista, vaikka paikka olisi ollut auki Temporella, voidaan sijaisuuteen kiinnittää omasta yksiköstä työntekijä, jolle maksetaan kutsuraha (ja mahdolliset ylityö- ja lisätyökustannukset).*

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Kysytään aina suosittelijoita. Rekrytointitilanteessa tehdään tarkka, vähintään kahden haastattelijan yhteinen pohdinta valinnasta. Käytössä koeaika 6 kk.

Työntekijällä on tehtävään koulutus. Työntekijä on kiinnostunut työskentelemään aistimonivammaisten ja kommunikaatioon tukea tarvitsevien kanssa. Työntekijä suostuu tartuntatautilain 48 § mukaisen rokotussuojan ylläpitämiseen. Työntekijällä on riittävä suomen kielen kielitaito. Työntekijällä valmiudet tehdä vuorotyötä. Työntekijän palkattaessa käytetään koeaikaa, jonka aikana työntekijän soveltuvuus työhön näkyy käytännössä.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Etelä-Savon hyvinvointialue tukee ammattitaitoa kehittävää ja ylläpitävää koulutusta. Hyvinvointialueella jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia omasta osaamisestaan ja koulutuksesta tulee sopia aina edeltäväsi esihenkilön kanssa. Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Sisäiset koulutukset löytyvät OSS-järjestelmästä. Kertaluontoisesti suoritettavat ja säännöllisesti päivitettävät koulutukset on kuvattu ohjeessa:

- Päivitettävät koulutukset ja OSS ohjeistusta, IMS
- ***Uuden työntekijän perehdytys tapahtuu Intro-sovelluksen kautta. Opiskelijat ja uudet työntekijät velvoitetaan perehtymään yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Uudelle työntekijälle suunnitellaan työsuhteen alussa vuoroja joissa hän työskentelee yksikössä pitkään olleen työntekijän kanssa***

perehtyen samalla yksikön asiakkaiden kanssa tehtävään hoitotyöhön.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Esihenkilön käy vuosittain henkilöstön kanssa tavoitekeskustelun. Tavoitekeskustelu voidaan käydä läpi myös ryhmämuotoisena keskusteluna.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Vastuu työntekijöiden perehdytyksestä on yksikön palveluesihenkilöllä. Uuden työntekijän aloittaessa yksiköstä nimetään ns. vastuuperehdyttäjä, joka vastaa perehdytyksen etenemisestä Intro-perehdytyspohjan suunnitelman ja aikataulun mukaan.

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Kuntoutusyksikkö Nurmelan toiminta on kaksikerroksisen talon alakerrassa. Nurmelan tiloissa on keittiö, sauna ja pesuhuone, laitoshuoltajan käytössä oleva tila jossa Deko ja yksikön pesukone ja kuivurit. Yksikön tilat jakaantuvat kahteen soluun. Solujen välillä on puoliportti. Yksikön tilat ovat suunniteltu esteettömiksi, liikuntarajoitteisille henkilöille sopiviksi. Yksikön molemmissa soluissa on yhteinen olohuone. Toisen solun olohuone on sisustukseltaan askeettinen, solun asiakas ei hyväksy yhteiseen tilaan mitään ylimääräistä. Jokaisella yksikön pitkäaikaisella asiakkaalla on käytössään oma huone. Jaksolaisen ollessa jaksolla hänelle järjestyy oma huone siten, että pitkäaikaiskuntoutuksessa oleva asiakas jakaa asiakahuoneen toisen asiakkaan kanssa. Neljässä asiakahuoneessa on oma vessa. Kahden asiakahuoneen välissä on yhteinen vessa. Yhden asiakahuoneen asiakkaan tulee käyttää pesuhuoneen tiloissa olevaa vessaa. Tällä hetkellä Nurmelan asiakaskunta on sellaista, että jokaisella omaa vessaa tarvitsevalla asiakkaalla on oma vessa. Vessoihin on tehty yksilöllisiä ratkaisuja helpottamaan asiakkaan vessassa käyntiä, kuten esimerkiksi nousu/ tukikahva.

Kuntoutusyksikkö Nurmelan tilojen käytön haasteena on yksikön asiakkaiden apuvälineiden säilyttäminen, yksikössä ei ole apuvälineille tarkoitettua tilaa. Lisäksi Nurmelan haasteena on, ettei yksikön kuntoutuskoordinaattorille ole riittävää työtilaa, vaan hän työskentelee hoitajien taukotilaksi tarkoitettun tilan nurkassa. Asiakaspaperit ja asiakaskansiot säilytetään lukitussa kaapissa johon pääsee yksikön avaimella. Tietosuojajätettä ei varastoida, vaan jokainen huolehtii tietosuojajätteen silppuroinnista.

Yksikön molemmissa päissä on ulko-ovi, ovien lukitus on sähköinen. Tulipalon sattuessa ovet saa auki yksikön avaimella. Yksikön yhdyskäytävän puolella olevan ulko-oven edessä on liuska jonka avulla pyörätuolia tai rollaattoria pystytään käyttämään liikkumisen apuvälineenä. Yksikössä on kaksi suurehkoa (ulkoilu) parveketta, molemmille parvekkeille pääsee pyörätuolilla.

Kuntoutusyksikkö Nurmelan asiakkaiden omaiset tai ystävät tapaavat asiakasta joko asiakkaan omassa huoneessa tai esimerkiksi Kivitiien huoneistoissa. Asiakkaan vieraat tai omaiset eivät yövy yksikössä. Omaisilla ja vierailulla on mahdollisuus vuokrata huoneisto osaamis- ja tukikeskuksen hallinnoimista vuokrahuoneistoista Kivitiellä. Kivitiien huoneistojen varaaminen tulee tehdä ennen vierailua. Jos asiakas on pitkään poissa, asiakashuonetta voidaan käyttää muuhun tarkoitukseen. Tämä edellyttää asiakkaan henkilökohtaisten tavaroiden siirtämistä turvalliseen säilytyspaikkaan. Asiakkaan huoneen sisustus pyritään tekemään asiakkaan mieltymysten mukaiseksi.

Nurmelaan on tehty riskien arviointi ja työturvallisuusselvitys. Yksikön ilmanlaatua on selvitelty, tilannetta seurataan tiiviisti. Yksikössä on ajoittain melua, asiakahuoneissa on kiinnitetty huomiota äänieristykseen.

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

puh.050 3899343,
päivystäjä



Tukipyyntö:
Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-
Vaalijala

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Nurmelan ulko-ovissa on sähkölukot, jotka avautuvat henkilöstöllä käytössä olevissa lätkillä, ulko-ovet toimivat myös avaimilla. Tulipalon sattuessa ovet avautuvat avaimilla.

Työntekijällä on henkilökohtainen lätkä, jolla hän leimaa itsensä töihin ja töistä pois. Tällä samalla lätkällä työntekijä avaa yksikön ovet. Samaiseen lätkään on ohjelmoitu kulkuoikeudet Nurmelan hälytysrinkiin kuuluviin yksiköihin.

Kuntoutusyksikkö Nurmelassa on käytössä Vivago-hälytysjärjestelmä. Jokaisella vuorossa olevalla työntekijällä on työvuoronsa ajan yksi on kellomallinen hälytin. Hädän tullessa työntekijä painaa kellossa olevaa hälytysnappia, jolloin hätähälytys lähtee hälytysrinkiin kuuluviin yksiköihin. Hälytysrinkiin kuuluvat Nurmelaa lähellä sijaitsevat yksiköt.

Nurmelan piha-alueella on kamaravalvonta joka kuvaa yksikön sisäänkäyntiä ja piha-aluetta. Perusteena on, että kameravalvonnalla estetään laitosalueella asiaton oleskelu ja liikkuminen.

Tietosuojaseloste

- [Kameravalvonnan tietosuojaseloste](#)

Asiakasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä lääkinnällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä **turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.**

Yksikössä on terveydenhuollon koneille ja laitteille laiteluettelot, joissa on määritelty laitteen tunnus, sijainti, käyttöönotto- ja hankinta-aika, huolto/kalibrointiajankohta, huollon/kalibroinnin seuranta ja vastuhenkilö. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa käytössä olevat apuvälineet on listattu Effector- rekisteriin. Yksikön vastuulla on käyttöohjeiden noudattaminen ja käyttökunnon varmistaminen. Fysioterapeutit auttavat tarvittaessa apuvälineiden hankinnassa ja huoltotarpeen selvittämisessä sekä vaaratilanneilmoituksen tekemisessä.

Lääkinnällisten laitteiden huollot/kalibroinnit ja käytöstä poistamiset toteutetaan pääsääntöisesti keskitetysti Nenonpolin sairaanhoitajan kautta (Ulla Korpivirta 050 3899 241, ulla.korpivirta@etelasavonha.fi).

terveydenhuollon apuvälineet ja laitteet kansiossa. Vastuuhenkilöt huolehtivat, että jokainen apuväline tai laite on kirjattuna Effector-rekisteriin. Jos apuväline tai laite poistetaan käytöstä, vastuuhenkilöt huolehtivat laitteen tai apuvälineen poistosta Effector-rekisteristä. Nenonpellon sairaanhoitaja huolehtii terveydenhuollon laitteiden huollon aikataulutuksesta.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee HaiPro-ilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle HaiPro-järjestelmässä.

Vastuuhenkilöt: Leena Jormalainen ja Kirsi Salmela vastaavat palveluesihenkilön lisäksi siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä:

Leena Jormalainen, lähihoitaja. 0503899307

Kirsi Salmela, lähihoitaja, 0503899307

Arja Makkonen, palveluesihenkilö 0503899268

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Jokainen Nurmelan työntekijä on tutustunut yksikössä käytettäviin apuvälineisiin ja laitteisiin niiden käyttöohjeisiin.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Nenonpolin sairaanhoitaja määrittelee mittareiden testauksen ja kalibrointien ajankohdan.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joita ovat:



1. Perusapuvälineet

Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Käyttöohjeet ovat apuvälineessä kiinni tai kansiossa jossa ajantasainen Effector-lista. Pehdytysvaiheessa käydään kaikki apuvälineet läpi.

Keskitetysti Istekki Oy:n kautta

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



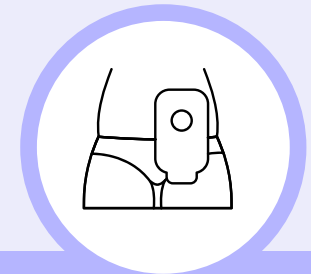
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Vaalijalan fysioterapian tai alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat Vaalijalan fysioterapiasta tai apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.

Vaalijalan fysioterapian tai apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä



2

Työntekijä tekee vaaratilanteesta HaiPro-ilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan.



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa vahvasti säädökset ja lait. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä henkilöstön perehdytyskansiossa ja [Eloisan verkkosivuilla](#).

Asiakastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito. Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietoturvavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Henkilöstö toimittaa yksikön esihenkilölle todistuksen suorittamastaan Granite- tietosuojakoulutuksesta, esihenkilö merkitsee suorituksen OSS-sovellukseen. Uuden työntekijän perehdytysvaiheessa käydään läpi asiakastietojen käsittelyyn ja salassapitovelvollisuuteen liittyvät lait ja säädökset.

Jokainen työntekijä on velvoitettu omalta kohdaltaan huolehtimaan, että toimii edellä mainittujen lakien, säädösten ja toimintaohjeiden mukaisesti. Esihenkilön tehtäviin kuuluu puuttua mahdollisiin virheisiin asiakastietojen käsittelyssä tai salassapitovelvollisuuden rikkomisessa.

Lue lisää:

- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL](#)
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa, ja on **tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta** erityisesti tilanteita selvitettäessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

Kirjaamisvelvoite (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Intro-nimisessä perehdyttämishjelmassa on osio asiakastietojärjestämään kirjaaminen. Kirjaamisesta koskevassa osiossa on linkki IMS- sovelluksen kohtaan kirjaaminen yksikössä. Siinä neuvotaan mitä kirjataan ja mihin.

Asiakastyön kirjaaminen:

Jokainen työntekijä on velvoitettu kirjaamaan työvuoronsa aikana. Kirjaamisen toteutumista seurataan tiiviisti. Jos kirjaamisessa ilmenee haasteita, on mahdollista pyytää kirjaamisasiantuntija yksikköön opastamaan oikeanlaisessa kirjaamisessa.

Huom! Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyy vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset tarkentuvat.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline.

Omavalvonnassa varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. **Omavalvonta on toimintayksiköissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa,** joka tuottaa tietoa kehitystyön pohjaksi.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Lisäksi palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seuraamalla erilaisia sovittuja tulosmittareita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Työnjako, tehtäväkuva ja vastuut

Ongelmana ollut töiden ja vastuiden epätasainen jakaantuminen työvuoron aikana. Ratkaisu: Tehdään selkeä työnjako jokaisen vuoron alussa. Tietyt työtehtävät määräytyvät ammattinimikkeen mukaisesti. Omahoitajien keskinäinen työnjako kirjallisissa töissä.

Seuranta: Työtehtävien jakaantumista tasapuolisesti ja omahoitajien keskinäistä työnjakoa arvioidaan yksikkökokouksissa.

2. Tiedonkulku

Ongelmana olennaisen tiedon siirtyminen. Mahdolliset puhutun kielen ymmärtämisen pulmat. Ratkaisu: Tehostetaan vuorojen välillä olevaa raportointia; kiinnitetään huomiota

raporttien sisältöön ja keston. Varmistetaan, että toisesta maasta kotoisin olevat työntekijät ovat ymmärtäneet raportin sisällön. Yksikkökokouksen muistioihin lukukuittaus. Seuranta: Raportointien sisältöä seurataan jatkuvasti ja yksikkökokous muistioiden lukukuittauksia seuraa esihenkilö.

3. Väkivallan uhka

Osalla yksikön asiakkaista haastavaa käytöstä jota hankalaa ennakoida. Ratkaisu: Yritetään, jos mahdollista, ennakoida haastavia tilanteita. Havainnoidaan muutokset asiakkaan käytöksessä. Avekki-kouluttajien konsultaatio jos tilanteet toistuvat samanlaisina. Avekki-toimintatapamallin käyttö, hälytysrannekkeiden käyttö. Riittävä henkilöstö vuorossaan.

Seuranta: HaiPro-ilmoitusten määrän seuraaminen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa.
Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu toimintayksikössä.

Yksikön ulkopuolelta omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan pääsääntöisesti niin, että **valvontatiimi** lukee toimintayksikön omavalvontasuunnitelman ja kommentoi tarvittaessa suunnitelmaa. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta ohjeistetaan tarkemmin **omavalvontaohjelmassa**. Ohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan yhteystiedot - Eloisa (etelasavonha.fi)
 - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja yksikön vastuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvontaa koskevat säädökset muuttuvat.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli		Käsittely	Lopputulema
			Tiedon seurannan sykli	Selite		
 <p>Laadukkaat palvelut, asiakas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia</p>	Yksiköt	<p>Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset</p> <ul style="list-style-type: none"> ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista <p>Asiakaspalautteet</p> <ul style="list-style-type: none"> suulliset palautteet työntekijöille sähköiset palautteet <p>Työntekijöiden kokemukset</p> <ul style="list-style-type: none"> ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen <p>Tiedolla johtamisen mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> toiminnan mittarit 	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain. Vaativien erityispalvelujen asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi 2x vuodessa.	<ul style="list-style-type: none"> Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön. 	<p>Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.</p> <p>Yksikön kehittämissuunnitelma julkaistaan omavalvontasuunnitelmassa kerran vuodessa.</p>
	Eloisan taso	<p><i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i></p> <p>Epäkohtailmoitukset</p> <p>Asiakaspalautteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Eloisan palautelomake <p>Kokemukset</p> <ul style="list-style-type: none"> tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet <p>Tiedolla johtamisen mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> toiminnan mittarit asiakastytyväisyys <p>Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat</p> <p>Valvonnan kyselyt</p>	<p>tapahtuessa</p> <p>Vuosi-tasolla</p> <p>satunnaisesti</p>	<p>Yksikön vastuhenkilö</p> <p>Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.</p> <p>Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.</p> <p>Valvontatiimi suorittaa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille. 	<p>Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.</p> <p>Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.</p>

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys :19.8.2024

Allekirjoitus : Arja Makkonen, kuntoutusyksikkö Nurmelan palveluesihenkilö

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Huoli avuntarpeesta	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none">Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/ . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	HaiPro-ilmoitus	x		HaiPro ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä Pelastustoimi
Lastensuojeluilmoitus	Lastensuojeluilmoitus <ul style="list-style-type: none">Ilmoitus ensisijaisesti lapsen asuinkunnan hyvinvointialueelle.Yhteys hyvinvointialueen sosiaalipäivystykseen tai hätäkeskukseen (112)	x	x	Etelä-Savon hyvinvointialueen yhteystiedot: https://etelasavonha.fi/palvelut/paivystys/lastensuojeluilmoitus/
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	Tee rikosilmoitus - asoi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- www.vaalijala.fi – Vaalijalan internet-sivut
- [Tietosuojaseloste](#) - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- [Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat](#) – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- [Valvonnan yhteystiedot](#) - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

Muut tahot:

- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#) – Sosiaali- ja terveysministeriö
- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille](#) – Valtioneuvosto
- [Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014](#) - Ruokavirasto
- [Ravitsemus- ja ruokasuositukset](#) – Ruokavirasto
- [Vammaispalvelujen käsikirja](#) – Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- [Turvallinen lääkehoito –opas](#) - Sosiaali- ja terveysministeriön
- [Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta](#) – Kuntarekry
- [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset](#) - Valvira
- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#) –Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#) – Tietosuojavaltuutetun toimisto