SIEKKILÄN
PALVELUKODIN

Omavalvonta-suunnitelma

Vammaisten asumispalvelut, Kaikille yhteiset osat



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

Tämä on Eloisan vammaisten asumispalveluiden omavalvontasuunnitelma, joka laaditaan jokaiselle 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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Vammaisten asumispalvelut

Nimi: Siekkilän palvelukoti

Sijaintikunta yhteystietoineen: Lugankatu 16, 50120 Mikkeli

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?: Etelä- Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Lugankatu 16, 50120 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Tehostettua palveluasumista ja jalkautuvaa päivätoimintaa vahvaa tukea tarvitseville kehitysvammaisille- ja autisminkirjon asiakkaille. Asiakaspaikkoja 15

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Vartijapalvelu: STSEC

Hälytysjärjestelmä, sähkölukko ja näiden huolto: BLC- turva

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Ateriapalvelut: Mikkelin keskussairaalan keskuskeittiö (isopata), elintarvikkeet itä- suomen palvelutukku
Siivouspalvelut: ISS- palvelut

Pesulapalvelut: -

Koulutuspalvelut: -

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Kiinteistöhuolto: Mikkelin huoltotiimi

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen vastuu on asiakasta 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 ja toimintayksikön arvoja ja toimintaperiaatteita on käsitelty yhteisesti.

Henkilökuntaa on velvoitettu tutustumaan omavalvontasuunnitelman sisältöön ja tällä tavoin vaikuttamaan sen sisältöön.

Henkilökunta tekee jatkuvasti havaintoja arjessa. Mahdolliset muutokset toiminnassa tai asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat käsitellään yhteisesti. Esihenkilö tekee tarvittaessa muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Miija Miettinen ,palveluesihenkilö

044 3899640

miija.miettinen@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan vastuuhenkilö 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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

UUSI DIA 16.2.2026, KORVAA VANHAN DIAN SAMASTA AIHEESTA

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS
- ASIAKASLÄHTÖISYYS
- ROHKEUS
- TURVALLISUUS

VISIO:

- ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT, JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.
- SÄILYTÄMME ALUEELLISEN ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

Katamme taloudellista alijäämää v. 2026 alkaen • Palvelumme vastaavat asukkaiden tunnistettuun tarpeeseen • Palvelumme ovat sujuvia, laadukkaita ja vaikuttavia • Meillä työskentelee tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö • Olemme luotettava ja osallistava kumppani

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Tähän kirjoitetaan oman yksikön toiminta-ajatus.

Keskeiset toimintaa ohjaavat lait ovat; sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

Siekkilän palvelukoti tarjoaa tehostettua palveluasumista ja jalkautuvaa päivätoimintaa hyvin vahvaa tukea tarvitseville kehitysvammaisille ja autisminkirjon asiakkaille. Asiakkaita palvelukodissa on 15. Asuminen ja päivätoiminta suunnitellaan yksilöllisesti jokaisen asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden tuentarve sekä mielenkiinnon kohteet. Palvelukodissa on vahva resurssi, joka mahdollistaa turvallisen ja yksilöllisen toiminnan. Asiakkaat saavat kaiken tarvitsemansa hoivan, tuen ja ohjauksen.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat asumispalveluyksikössä asuvan vammaisen henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

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.

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

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Palveluesihenkilö vastaa palvelupisteen omavalvonnan toteutumisesta. Laatii omavalvontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelupäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omavalvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

Palvelupäällikkö johtaa tulosalueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa alueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omavalvonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä Palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omavalvonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omavalvontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa.

Palvelualuepäälliköt/palvelupäälliköt vastaavat osaltaan myös riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

Toimialajohtajalla ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

Sosiaali- ja integraatiojohtaja on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

Johtajalylääkäri toimii terveydenhuollon palveluyksikön/-pisteen vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palvelutuottajien omavalvonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omavalvontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omavalvonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omavalvontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

Palvelun toimintaperiaatteet

UUSI DIA 16.2.2026 KORVAA VANHAN DIAN

YHDENVERTAISUUS

- *Asiakkaat ovat samanarvoisia*
- *Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden sisältöön ja toimintaan. Asiakkaan kokemus siitä, että pystyy vaikuttamaan palveluihinsa.*
- *Asiakkaiden yhdenvertainen kunnioitus arjessa tai elämän kriiseissä.*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Huomioimme asiakkaiden mieltymykset, toiveet, voimavarat ja haasteet.*
- *Tuemme ja kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, tuemme ja ohjaamme itsenäisessä suoriutumisessa.*
- *Huomioimme asiakkaat yksilöllisesti.*



TURVALLISUUS

- *Perehdytämme henkilökunnan ja pidämme yllä taitoja.*
- *Kartoitamme riskit ja ennakoimme.*
- *Kouluttaudumme: avekki – ja ensiapukoulutukset.*
- *Yhtenäiset työskentelytavat.*
- *Asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen.*
- *Henkilökunnan osaamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen.*

ROHKEUS

- *Kohtaamme uudet ja erilaiset tilanteet rohkeasti.*
- *Autamme, tuemme ja kannustamme niin asiakkaita kuin työkavereitakin.*
- *Hyväksytään että voidaan tehdä virheitä mutta voimme oppia niistä.*
- *Tarvitaan yhteneväisiä toimintamalleja mutta silti rohkeasti kyseenalaistetaan ja kokeillaan uutta.*
- *Sallitaan ja hyväksytään toistemme persoonat ja persoonalliset työtavat*

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta 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 keskusteluilmapiiri**, 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 laatupoikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä myös ilmoitus vaaratilanteesta Eloisan internetsivuilla.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään Laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen kautta.
Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §

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

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 vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/5)

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 omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuportin **riskienhallinta ja työn riskien arviointilomakkeen** avulla kaikissa työpisteissä. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

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

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

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan 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.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- **Omavalvontaohjelma, 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**
- **Laatuportti-järjestelmä ja ohjeistus, INTRA**
- **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomake**
- **Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS**
- **Henkilöstökäsikirja IMS**
- **IMO- käsikirja, IMS**
- **AVEKKI-toimintatapamalli, IMS**

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/5)

Vammaisten asumispalvelussa 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.

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.

Yksikössä työskentelee Defusing- koulutuksen saaneita työntekijöitä.

Ohjeistus jälkiselvittelyyn löytyy IMS:stä:

- Rajoitustoimenpiteiden ja haastavien tilanteiden jälkiselvittely, IMS

Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt, päivystäjä:

Vivago-hälytys
BLC- turva
0447775852

Vartiointipalvelu STSEC
010 620 20 98/hälytinnappi

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/5)

Yksikössä on iso henkilöstöresurssi ja mm. yövuoroissa työskentelee 2 ohjaajaa. Resurssilla varmistetaan niin asiakas- kuin työturvallisuus.

Yksikössä on käytössä vartiointipalvelu (STSEC). Vartiointipalvelua voidaan käyttää niin ulkoisissa kuin sisäisissä uhka- ja väkivaltatilanteissa. Vartiointipalvelu voidaan kutsua puhelimitse tai erillisellä vartijakutsupainikkeella.

Yksikössä on käytössä VIVAGO- hälytysjärjestelmä (turvarannekkeet), jonka avulla voidaan hälyttää apua toisista ryhmäkodeista.

Yksikössä on laadittu ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä toimintaohjeet vakavien vaaratilanteiden varalle (ohjeistukset löytyvät omavalvontasuunnitelmakansiosta).

Asumispalveluissa on laadittu toimintaohje asiakkaan katoamistapauksia varten. Toimintaohjeet on kuvattu myös tilanteissa, joissa asiakas poistuu luvatta. Tarvittaessa poliisilta voi pyytää virka-apua asiakkaan toimittamiseksi/kuljettamisen turvaamiseksi takaisin yksikköön.

- Ohje asiakkaan katoamistapauksessa

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista, toimintakortit

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/5)

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 tiimipalavereissa
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 **Laatuporttiin, valvontalain 29 § epäkohta tai epäkohdan uhka -lomakkeella**, jonka palveluyksikön/-pisteen 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 (5/5)

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.***

Palveluesihenkilö 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.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilökunta perehdytetään Laatuportti ohjelman käyttöön. Työntekijöitä ohjeistetaan tekemään Laatuportti ilmoitus havaitsemistaan läheltä piti/vaara- ja uhka tilanteista. Laatuportti ilmoitukset käsitellään yhteisesti henkilöstöpalavereissa. Henkilökunta on mukana mahdollisten toimenpiteiden suunnittelussa. Palavereista kirjataan muistiot, jonka lukemisesta jokainen työntekijä on itse vastuussa.

Vakavista asiakasturvallisuutta uhkaavista tapahtumista ilmoitetaan erikseen valvontatiimille.

Omaohjaajat ovat tärkeässä roolissa jos sovitaan asiakaskohtaisia ohjeistuksia. Vaaratapahtumasta riippuen tilanteet jälkiselvitellään asiakkaiden ja tilanteessa olleiden kesken.

Yhteistyötahoille ilmoitetaan tarvittaessa.

Lue lisää:
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
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.*	•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake* •Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilö, valvontatiimi) epäkohdista	•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 yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) •Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa •Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla •Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.	•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 •Esihenkilö lähettää käsitellyn ilmoituksen Kirjaamoon arkistoitavaksi	•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua. •Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen 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.

* Täytettävä lomake löytyy Kerralla-valikosta

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Läheltä piti - tai haittatapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle, jotka ilmoittavat valvontatiimille** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet	• Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet ***vaaratilanne***-järjestelmään • Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja tiedotetaan yhteistyötahoja • Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti kolmen kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla	• Esihenkilö seuraa ***vaaratilanne*** tilastoja ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista • Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua • Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen AVI:lle, jos edelleenkään toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua
Lääkepoikkeama	• Yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Lääkäri arvioi tilanteen ja antaa toimintaohjeet • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		
Terveydenhuollon laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaaratilanne	• ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus • Ilmoitus Fimealle (sekä valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle) vaaratilanne-ilmoituksen yhteydessä valitsemalla asianomainen valinta järjestelmästä	• Poistetaan laite / tarvike käytöstä • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanne-järjestelmässä • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Vakava vaaratapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö ja/tai palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/sähköpostilla** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava • Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön. • Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta	• Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi	• Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla • Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

*Asiakas- ja potilastietojärjestelmä

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 työtekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvonta-suunnitelman 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 tiimipalavereissa
- 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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esim. sähkökatkoihin varautuminen, SURO-ohjeistus jne.

Palvelukotiin on nimetty ohjaajat jotka vastaavat turvallisuuteen liittyvästä perehdytyksestä (turvallisuuskävelyt). Henkilökunta käy alkusammutuskoulutuksen säännöllisesti. Palvelukodissa järjestetään poistumisturvallisuusharjoituksia.

Palvelukodissa on häiriö- ja poikkeusoloja varten toiminta- ohjeet (toimintakortit). Ohjeet löytyy omavalvontasuunnitelma kansiosta.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Turvallisuuskävelyt sekä toimintaohjeisiin perehtyminen kuuluu osana perehdytystä.

Lue lisää: STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itse-määräämisoikeutta 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 kehittämisideoita

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 **itsemääräämis-oikeuttaan**. 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 vaikeaakin. 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 palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan 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, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Asiakkkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan 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 on laadittu käsikirja henkilöstön tueksi: IMO-käsikirja, IMS.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

Asumispalveluyksiköiden **toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti.** Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan asumisyksiköissä kuukausittain. Vaativissa erityispalveluissa/vammaispalveluissa toimii säännöllisesti kokoontuva asiantuntijaryhmä ns. IMO-linjaryhmä Vaalijala. IMO-linjaryhmän tarkoitus ja tavoite on ohjata palvelutoimintaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asumispalveluihin liittyviä kysymyksiä IMO-linjaryhmälle voi esittää sähköpostitse.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti.

Siekkilän palvelukodin henkilökuntaa perehdytetään ja koulutetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen. Jokainen työntekijä on velvoitettu suorittamaan IMO- koulutuksen. Palvelukotiin on nimetty IMO-vastaavat, jotka pitävät yllä IMO- keskustelua yksikössä ja jalkauttavat IMO:a tukevia menetelmiä ja käytäntöjä. Kaikille asiakkaille on laadittu ”Minun elämäni – suunnitelmat”, joihin on kirjattu yksityiskohtaisesti kuinka asiakkaan itsemääräämisoikeutta elämän eri osa- alueilla tuetaan.

Omaohjaajat ovat tärkeässä roolissa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Asiakkaat osallistuvat kykyjensä mukaan itseä koskeviin palavereihin. Asiakkaat voivat vaikuttaa yhteisiin asioihin palvelukodissasäännöllisesti pidettävissä ryhmäkoti ja yhteisöpalavereissa.

Siekkilässä rajoitustoimenpidepäätöksiä sekä ratkaisuja on tehty 11 asiakkaalle. Rajoitustoimenpiteiden edellytyksiä käsitellään ja arvioidaan moniammatillisessa tiimissä säännöllisesti. Asiakkaan osallisuuden, itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden toteutumista seurataan päivittäisissä kirjauksissa.

Palvelukodin etuovella on kameravalvonta, mikä on käytössä vain öisin. Kameran käyttämisestä on tiedotettu.

Kaikki palvelukodin ovet ovat lukittuina, mutta asiakkaille mahdollistetaan ulkoilu niin halutessaan

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Käytössä olevat rajoitustoimenpiteet:

42g§ Aineiden ja esineiden haltuunotto
42m § Valvottu liikkuminen
42 g § Rajoittavien asusteiden ja välineiden käyttö päivittäisissä toimissa
42 l § Rajoittavien asusteiden ja välineiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa
42 i§ Lyhytaikainen erillään pito (kiireellinen ratkaisu)
42f§ Kiinnipitäminen (kiireellinen ratkaisu)
42j § Välttämätön terveydenhuollon antaminen vastoin tahtoa

Jokaiselle asiakkaalle on laadittu yksilöllinen suunnitelma, kuinka tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteet eivät ole koskaan ensisijainen toimi, vaan asiakaskohtaisesti mietitään ennakoivat toimet, jotta rajoitustoimenpiteitä ei tarvitsisi käyttää.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään vähentämään rakentamalla asiakkaille mielekäs ja sujuva arki . Asiakkaiden osallisuutta, kommunikaatiota ja itseilmaisua tuetaan.

Mikäli asiakas ei kykene tekemään hoitoaan- ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämän käyttäytymisensä seurauksia, rajoitusten käyttäminen on perusteltua hänen oman tai muiden terveyden ja turvallisuuden vuoksi tai omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, jos muut lievemmät keinot eivät ole soveltuvia tai riittäviä.

Rajoitustoimenpiteiden edellytyksiä käsitellään säännöllisesti moniammatillisessa tiimissä. Rajoitustoimenpiteiden seurannat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Käytetyistä rajoitustoimenpiteistä kirjataan kuukausittaiset koosteet.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Asiakkaan muuttaminen asumispalveluyksikköön

Kun vammainen henkilö tarvitsee asumispalveluja, hän tai hänen edustajansa on yhteydessä Eloisan vammaispalvelujen asiakasohjaukseen. Palvelutarpeen arvioiminen aloitetaan sosiaalityöntekijään tai palveluohjaajan kanssa. Jokaiselle vammaiselle henkilölle on nimetty omatyöntekijä vammaispalveluissa. Omatyötekijä kartoittaa soveltuvia asumispalveluja ja järjestää tutustumiskäyntejä asumisyksiköihin.

Omatyöntekijä kertoo asiakkaalle perustiedot asumisyksiköstä. Palveluesihenkilö tai vastaava ohjaaja esittelee asumisyksikköä asiakkaalle, kierretään yhdessä tilat ja tutustutaan omaan tulevaan asuntoon. Kierrolla vastataan esille tuleviin kysymyksiin. Tutustumiskäynnin päätteeksi pysähdytään yhdessä, käydään läpi muuttamiseen ja asumiseen liittyviä asioita, kuten asumisen tuen taso, vuokra, ateriat, ylläpitomaksu ja muut esille tulevat asiat. Mahdollisesti sovitaan muuttoaikataulu sekä käytännön järjestelyt.

Asiakkaan toive vaikuttaa hänelle soveltuvan asumispalveluyksikön valintaan. Asiakaan omatyöntekijä tekee vammaispalveluissa palvelupäätöksen asumispalvelusta.

Kun muuttopäivä on päätetty, asiakas, läheinen ja / tai edunvalvoja sopivat muuton käytännön järjestelyistä. Asumisyksikössä on asiakkaalle sovittu omaohjaaja, joka voi tarvittaessa auttaa muuttamiseen liittyvissä asioissa kuten, asunnon kalustamisessa ja sisustamisessa. Huomioitavia asioita muuttovaiheessa: muuttoilmoitus, asiakastietojen siirto, apteekkisopimus, käteisvarakäytännöt, vuokrasopimus ja asumistukihakemus.

Ensimmäisen kuukauden aikana asiakas ja ohjaajat tutustuvat toisiinsa. Asiakkaalle laaditaan yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa asumispalvelujen toteuttamissuunnitelman.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Asiakkaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma (Minun elämäni-suunnitelma)

Asumispalvelun tarpeet, tavoitteet ja sisältö kirjataan asiakkaan yksilölliseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja hyvinvoinnille asetetut tavoitteet. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään 6kk välein. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseen käytetään hänen kommunikaatiomenetelmää. Suunnitelman toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten ja esim. RAI-arviointivälineen avulla.

Omaohjaaja vammaisten asumispalvelussa

Asiakkaalle nimetään omaohjaaja hänen tullessaan palvelukotiin. Omaohjaaja huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Omaohjaaja mm. suunnittelee asiakkaan kanssa suuremmat hankinnat ja auttaa tarvittaessa niiden hankkimisessa. Osallistuu asiakkaan tukena tai puolesta erilaisiin kokouksiin ja työryhmien tapaamisiin. Huolehtii yhteydenpidosta yhteistyötahoihin ja läheisiin. Päivittää arvioinnit ja suunnitelmat ja kirjaa yhteenvedot asiakastietojärjestelmään ja lähettää ne läheisille ja palveluohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle. Sopii ja toteuttaa omaohjaaja hetket asiakkaan kanssa.

Asunto;

Kaikilla asiakkailla on vuokrasuhteinen asunto. Asunnon ovet on lukittavat ja asiakas saa sisustaa asunnon haluamallaan tavalla ja huolehtii yhdessä ohjaajien kanssa asunnon siisteydestä toimintakykyjensä mukaisesti. Asiakkaan luona voi vierailla vapaasti päiväaikaan, yö kyläilyt sovitusti.

Osallisuus;

Asiakkaat voivat halutessaan osallistua palvelukodin yhteisissä tiloissa järjestettyyn toimintaan, esim. Yhteisökokouksiin. Asiakkaat ovat mukana toiminnan suunnittelussa, heidän mielipiteitä kuunnellaan ja toiveita toteutetaan. Asiakas osallistuu kaikkien omien asioiden käsittelyyn ja päätöksentekoon.

Palvelun toteuttamissuunnitelma (Minun elämäni suunnitelma) Kuuluu perehdytykseen. Suunnitelmien sisällöt kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niiden toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen avulla. Suunnitelmien sisällöt tarkistetaan tarvittaessa tai viimeistään puolivuosittain.



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 palvelun kehittämiseen. Asiakaspalautetta kerätään asumisyksikön asiakkailta ja heidän läheisiltään keskitetysti webropol- kyselyn avulla vuosittain.

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

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) asumispalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen



Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Vammaisten asumispalveluissa 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 tulleensa 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/käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä on normaali työnjohdolliset toimenpiteet.

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 saamaansa 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

- Neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioissa
- 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@etelasavonha.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



Siekkilän palvelukoti on vaativan moniammatillisen tuen yksikkö. Palvelukoti tarjoaa tehostettua palveluasumista hyvin vahvaa tukea tarvitseville kehitysvammaisille ja autisminkirjon asiakkaille. Psykososiaalinen ja autismikuntoutus on keskeinen osa Siekkilän arkea. Asiakkaat saavat palvelukodissa kaiken tarvitsevansa ohjauksen, hoivan ja tuen. Palvelukodissa on 15 asiakaspaikkaa 5 eri ryhmäkodissa.

Palveluasumisen lisäksi Siekkilän palvelukoti tarjoaa jalkautuvaa päivätoimintaa suurimmalle osalle asiakkaitaan. Jalkautuva päivätoiminta suunnitellaan hyvin yksilöllisesti asiakkaan tarvitsema tuki, mielenkiinnon kohteet, toiveet ja tavoitteet huomioiden.

Siekkilän palvelukodissa on vahva resurssi (40 työntekijää), millä varmistetaan turvallisuus sekä mahdollistetaan asiakkaiden yksilöllinen tuentarve sekä osallisuus niin asumisen kuin päivätoiminnan osalta.

Asiakkaiden toiveet asumisen sekä päivätoiminnan osalta kirjataan asiakkaiden suunnitelmiin. Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisissä kirjaamisissa. Tavoitteiden toteutumista seurataan 3 kk välein

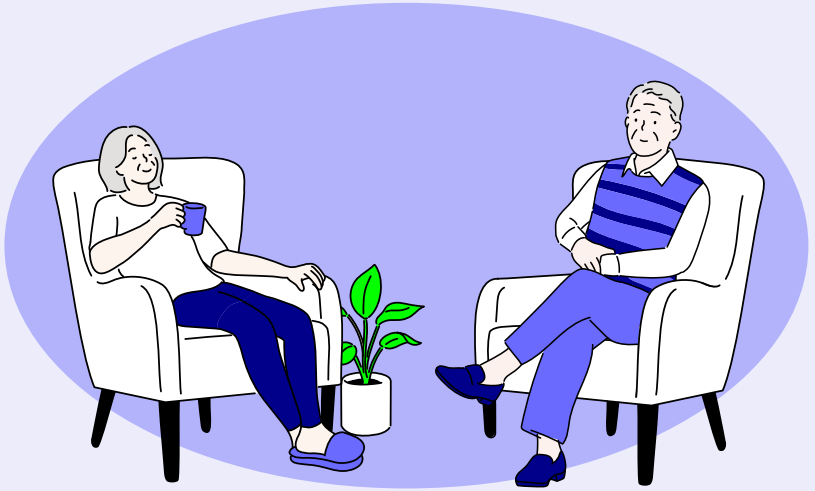
Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

Vammaisten asumispalveluissa edistetään asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta. Asumispalvelua toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella, huomioiden asiakkaan vahvuudet ja omat voimavarat. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan ja yksilölliseen asumispalvelun toteuttamissuunnitelmaan (Minun elämäni suunnitelma) kirjataan yksilölliset tavoitteet.

Asumispalveluissa asiakkailla on oma yksilöllinen päiväohjelma. Yksikössä järjestetään päiväaikaista toimintaa asiakkaille, jotka eivät lähde yksikön ulkopuolelle päivä- tai työtoimintaan. Asiakkaan kanssa suunnitellaan yhteistyössä kotona tapahtuvan päiväaikaisen toiminnan sisältö ja toteutus sekä mielekäs vapaa-ajan toiminta. Henkilökunta mahdollistaa asiakkaan toiveiden mukaisen monipuolisen toiminnan ja ulkoilun.

Henkilöstön tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten päivittäisestä seurannasta ja kirjaamisesta sekä siirtää tieto raporteilla muulle henkilökunnalle. Asiakkaan tavoitteiden seuranta perustuu suunnitelmalliseen yhteistyöhön, osaamiseen, työnjakoon ja tietojen vaihtoon. Esimerkiksi asiakassuunnitelmapalaverit ja IMO-palaverit. Toimintakykyä seurataan RAI-arviointivälineellä.



Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- **Asiakkaan fyysistä toimintakykyä arvioidaan päivittäin ja huomiot kirjataan päivittäisiin kirjauksiin. Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan arjessa mahdollistamalla itsenäinen toiminta. Struktuurin, sosiaalisten tarinoiden jne. avulla tuetaan asiakkaan toiminnanohjausta ja itsenäistä suoriutumista. Ulkoilu ja liikunta on keskeinen osa Siekkilän arkea. Toimintakyvyn laskiessa haetaan asiantuntijoiden apua sekä kartoitetaan mahdollisten apuvälineiden tarve.**

PSYYKKINEN

- **Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä arvioidaan ja seurataan päivittäin. Psykososiaalinen ja autismikuntoutus on keskeinen osa Siekkilän toimintaa. Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä tuetaan mielekkäällä ja yksilöllisellä tuella (rutiinit, toimintamallit jne.) sekä arjen suunnittelulla. Psyykkisen voinnin heikentyessä ollaan yhteydessä asiantuntijoihin (sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja, lääkäri, psykologi, autismiohjaaja, kommunikaatio ohjaaja).**

KOGNITIIVINEN

Arvioidaan asiakkaiden taitoja ja ymmärtämystä. Tuetaan ja ylläpidetään olemassa olevia taitoja sekä harjoitellaan uusien taitojen oppimista

SOSIAALINEN

- **Tuetaan asiakkaiden yhteydenpitoa läheisiin ja muihin talon ulkopuolisiin henkilöihin. Tuetaan vuorovaikutusta palvelukodin muiden asiakkaiden kanssa ja harjoitellaan ryhmässä toimimista. Osallistutaan aktiivisesti palvelukodin ulkopuoliseen toimintaan.**

OSALLISUUS

- **Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan osallisuuteen. Asiakkaat ovat osallisena toimintakykynsä mukaan itseä koskevissa asioissa (palavereissa, suunnitelmien laatimisessa jne). Palvelukodissa on ryhmäkoti- ja yhteisöpalaverikäytännöt, joissa asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa yhteisiin asioihin. Asiakkaiden kommunikaatiota ja mielipiteenilmaisua tuetaan. Myös asiakkaiden yhteiskunnallista osallisuutta tuetaan.**

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia. Asiakkaita ohjataan päivittäin hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin 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. . Siekkilän palvelukodin ruokahuolto on ulkoistettu ja ruoka toimitetaan 2 kertaa päivässä MKS keskuskeittiöltä. Ruoka tilataan kerran viikossa (torstaisin). Palvelukodin ohjaajat valmistavat aamu-, väli- ja iltapalat. Asiakkailla on mahdollisuus esittää toiveruokia, mitä toteutetaan ajoittain. Tarvittaessa asiakkaiden ravitsemukseen liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä asiantuntijoihin.

Tarkempi kuvaus on luettavissa yksikkökohtaisesta **Elintarvike omavalvontasuunnitelmasta.**

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäisillä aterioilla arjessa ja tarvittaessa seurantaa tiivistetään muilla menetelmillä, kuten punnitukset, ruokapäiväkirjan avulla, laboratoriotutkimuksilla ja ruokailutilanteissa tehdyillä

Ravitsemuksen tukeminen:

Asiakkaiden erityisruokavaliot, mieltymykset ja muut erityispiirteet huomioidaan ruokailuissa. Jos asiakas ei esim. aistipoikkeavuuksien vuoksi pysty syömään tiettyjä ruokia, hänelle tarjotaan vaihtoehtoja. Asiakkaita pyritään ohjaamaan terveelliseen ravitsemukseen ohjauksellisin keinoin (mm. ohjataan lautasmallin mukaiseen ateriointiin, herkkujen määrään jne).
Jos asiakkaan ravitsemus vaatii jostain syystä erityishuomiota, sen toteuttaminen varmistetaan riittävillä ohjeistuksilla ja kirjaamisella.

Lue lisää:

- Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014- Ruokavirasto
- Nuorille aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto

Palvelun sisällön omavalvonta

Toimitilojen puhtaanapito

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeet. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstölle helposti saatavilla, esim. IMS ohjepankista.

Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:

Palvelukodin päivittäisestä siivouksesta vastaavat ohjaajat siivoussuunnitelman mukaisesti. Palvelukotiin on määritelty vuorokohtaiset tehtävät. Asiakkaita osallistetaan omien huoneiden siivouksiin mahdollisuuksien mukaan mutta vastuu siivouksesta on ohjaajalla. Kerran viikossa palvelukodissa käy ostopalveluna hankittu siivooja.
Epidemiatilanteissa siivousta tehostetaan ja tarvittaessa hankitaan ulkopuolinen siivooja.
Pyykkihuolto hoidetaan kokonaisuudessaan palvelukodilla. Eritepyykki käsitellään erikseen.
Jätehuolto toteutuu RL-palveluiden kautta.

Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Miija Miettinen 0443899640
miija.miettinen@etelasavonha.fi
Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Miija Miettinen 0443899640
miija.miettinen@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta

Toimintayksikössä tulee olla riittävä määrä, riittävän koulutuksen saanutta, henkilökuntaa arvioimaan päivittäin asiakkaan henkilökohtaisen hygienian tarpeet ja tarvittaessa avustaa niissä.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen toimintayksikössä:

Ohjaajat vastaavat ja huolehtivat asiakkaiden hygieniatasosta avustamalla, motivoimalla sekä ohjaamalla asiakkaita. Seuranta tapahtuu mm. päivittäisten kirjauksien avulla.
Eritetahrat poistetaan välittömästi.
Henkilökunta perehdytetään asiakkaisiin ja heidän toimintakykyyn, siivoukseen ja pyykkihuoltoon. Jokaisella asiakkaalla on nimetyt henkilökohtaiset vaatteet ja petivaatteet.

Yksikön toiminnasta vastaavan esihenkilön nimi ja yhteystiedot
Miija Miettinen 0443899640 miija.miettinen@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta ja seuranta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöissä. Lisäksi noudatetaan Eloisan yhteisiä infektioiden torjuntaohjeita sekä tarvittaessa poikkeusoloihin liittyviä ohjeita esim. epidemiatilanteessa (IMS –ohjepankki).

Infektioiden torjuntakäytännöt toimintayksikössä:

Keskeisin keino ehkäistä mikrobien tartunta asiakkaiden, henkilökunnan ja ympäristön välillä on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Yksiköön on sijoiteltu käsienpesupaikoille ja yhteisiin tiloihin käsihuuhteita. Palvelukodin kaikkiin ryhmäkorteihin ei voi kuitenkaan vapaasti sijoittaa syötämättömäksi kelpaamattomia aineita.
Henkilökunnalla on hygieniapassit suoritettuna. Mikäli työntekijällä ei ole hygieniapassia, sen voi suorittaa täydennyskoulutuksena.

Siekkilän palvelukodin henkilökunta suorittaa täydennyskoulutuksen hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyvissä asioissa (vaaditut verkkokurssit). Tarvittaessa voi olla yhteydessä tartuntatautihoitajaan.

Infektioiden torjunnassa henkilökunta tehostaa omaa käsihygieniaa sekä ohjeistaa ja avustaa asiakkaita tässä asiassa. Tarvittaessa käytetään suojaimia ehkäisemään pisaratartunta. Kosketuspintojen pyyhkimistä tehostetaan.

Yksikössä sairasta asiakasta ohjeistetaan mahdollisuuksien mukaan sairastamaan huoneessaan ja välttelemään liikkumista yhteisissä tiloissa tai yksikön puolella

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Miija Miettinen, 0443899640, miija.miettinen@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelukodin asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin. Huomiot terveydentilassa kirjataan asiakastietojärjestelmään. Päivittäisseurannasta vastaa vuorossa oleva ohjaaja.

Palvelukodissa työskentelee sairaanhoitaja, jonka vastuulla on asiakkaiden kokonaisterveydenseuranta. Tarvittavat laboratoriokokeet ottaa sairaanhoitaja tai lisäkoulutuksen saanut ohjaaja. Osa käy hyvinvointikeskuksen laboratoriossa.

Palvelukodilla toteutetaan lääkärikiertoja 1 x kuukaudessa. Lääkärikierroilla käsitellään asiakkaiden perusterveydenhuollon seuranta ja kontrollit. Osan asiakkaista lääkityksen kokonaisvastuu on Vaalijalan lääkäreillä. Palvelukodin lääkäri ja Vaalijalan lääkäri tekevät tarvittaessa yhteistyötä. Heidän seurannassaan ovat lähinnä psyyke- ja käytöshäiriöihin liittyvä lääkitys.

Asiakkaiden hammashoito toteutuu perusterveydenhuollon hammashoidon kautta.

Ajanvaraus suun terveydenhuoltoon:

- 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

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Hätätapauksissa, kiireellisissä henkeä tai terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soitto hätänumeroon 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen. Myrkytystietokeskus 0800 147 111	Hätätapauksissa, kiireellisissä henkeä tai terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soitto hätänumeroon 112. Myrkytystietokeskus 0800 147 111
Sairaanhoidon tarve	Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117	Eloisan sotekeskuksen lääkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117 Terveyskeskus kiireetön neuvolinja klo 8-15 040 129 4133(lab.pyynnöt ja vastaukset, kiireelliset reseptin uusinnat, ajanvaraukset) Tilannekeskus (akuutit asiat- iltaisin ja viikonloppuisin) 015 4114350 Yksikön omalääkäri Annika Vanjoki

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. Vammaisten asumisyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on tallennettu IMS:iin.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Yksikön esimies yhdessä sairaanhoitajan kanssa vastaa palvelukodin lääkehoidon kokonaisuudesta. Palvelukodin vakituinen henkilökunta on sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita ja heillä on voimassa olevat lääkeluvat. Lääkehoitoa toteuttaa vain siihen koulutetut ja luvan saaneet henkilöt. Palvelukodissa on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma joka päivitetään vuosittain.
Asiakkaiden lääkkeet säilytetään erillisessä lääkekaapissa asiakaskohtaisissa koreissa. Lääkekaappeihin pääsee vain erillisillä lääkeluvallisen ohjaajan avaimilla. Lääkekaapin avaimista pidetään erillistä seurantaa .Asiakkaiden lääkkeet jaetaan dosetteihin palvelukodilla. Jaetut dosetit kaksoistarkastetaan. Palvelukodissa määritellään vuorossa olevat lääkevastuussa olevat työntekijät. Asiakkaiden lääkityksen seuranta ja mahdolliset kontrollit on sovittu yksilöllisesti. Asiakkaiden lääkkeidenhankinta tapahtuu sopimusapteekin kautta. Lääkkeet toimitetaan kerran viikossa ja tarvittaessa haetaan täydennystä apteekista. Jos asiakkaan lääkehoidossa tapahtuu virhe/poikkeama (lääke unohtuu, väärä annos tai asiakas kieltäytyy lääkkeestä), ollaan asiasta yhteydessä terveydenhuoltoon.
Lääkepoikkeamista tehdään Laatuportti- ilmoitus. Poikkeamat käsitellään yhteisissä palavereissa ja keskustellaan, sekä sovitaan siitä kuinka virheet olisi jatkossa vältettävissä.
Lääkehoidosta yksityiskohtaisemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, joka löytyy palvelukodin lääkehuoneesta sekä IMS- järjestelmästä.

Lue lisää:

- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Vammaisten asumispalvelujen asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuus on katkeamaton ja asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien 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 kokouksissa. Sopimuksen / tarpeen mukaan yhteyttä pidetään myös muulloin puhelimitse ja sähköpostilla tietosuoja huomioiden.

Asumisyksikön työntekijöiden yhteydenpito asiakkaiden omaisten ja läheisten kanssa on kuvattu ja kirjattu asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Yhteydenpitoa asiakkaan lähiverkoston kanssa ohjaa asiakkaan oma itsenäinen suoriutuminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.



Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueet

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, perhepalvelut, pelastusviranomaiset

Muu sosiaalinen verkosto – ystävät, naapurit ja harrastustoiminta

Muut vammaispalveluiden yksiköt

Omaiset ja läheiset



Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaiden varojen hoito

Siekkilän asiakkailla on käytössä niin käteistä kuin pankkikortteja. Palvelukodin asiakkaiden käyttövarojen käytöstä sovitaan yhdessä asiakkaan ja edunvalvojan kanssa. Sovittu asia kirjataan ”Minun elämäni- suunnitelmaan.

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

- Asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteri, IMS
- Käyttövarojen seurantaohje, IMS

Siekkilän palvelukodin asiakkaiden käteisvarat säilytetään erillisessä lukitussa kaapissa. Jokaiseen vuoroon on nimetty ohjaaja, joka on vastuussa rahakaapin avaimesta. Avaimen haltijasta pidetään erillistä seurantalistaa. Osa palvelukodin asiakkaista säilyttää rahat itsellään.

Asiakkailla on käytössä pankkikortti tai käteistä Näistä asioista on sovittu erikseen asiakkaan ja edunvalvojan kanssa. Asiakkaat käyvät nostamassa rahat pankkiautomaatilta yhdessä ohjaajan kanssa.
Omaohjaajat toimittavat erikseen sovitun käytännön mukaisesta tai viimeistään kerran vuodessa käyttövarojen seurannat edunvalvojille.
Palvelukodissa pidetään käteisvarojen seurantaa. Käteisvarojen käyttäminen kuitataan 2 ohjaajan toimesta. Kerran viikossa vielä erikseen tarkistetaan kaikkien asiakkaiden saldot.

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 mm.:

- Aluehallintoviraston (AVI); oikeusturvaan, perusoikeuksiin ja turvalliseen ympäristöön liittyvät valvontatehtävät ja ohjaus
- Poliisi/hätäkeskus

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Siekkilän palvelukotiin on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.
Yksiköihin on laadittu toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin, jotka koottu yksikön varautumiskansioon.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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
- 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-apupyyntö 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)

Henkilöstön 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 säädetään erikseen vammaispalvelun asumisyksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Vammaispalvelun asumisyksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Vammaispalvelun asumisyksikön henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitoiminnan avulla.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen
Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan työvuorojärjestelmän, arjen sujuvuuden ja asiakkaiden määrän- ja tuen tarpeen mukaan. Asiakkaiden tuen tarve määritellään vammaispalvelujen omatyöntekijän kanssa ja asiakkaille määritellään palveluluokka tuen tarpeen mukaan. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan, missä resurssia tarvitaan eniten.
Henkilökunnan pitkät poissaolot esim. vuosilomat suunnitellaan janoille, jotta voidaan paremmin varmistaa sijaisten saanti tai henkilökunnan määrän riittävyys. Äkillisissä poissaoloissa sijaisen tarvetta arvioidaan. Palvelukodissa käytetään varahenkilöstöä, vuokratyövoimaa ja tehdään yksikön sisäisiä järjestelyjä
Palveluesihenkilöiden tehtävät
Palveluesihenkilö johtaa palvelukodin toimintaa, suunnittelee, kehittää, seuraa ja arvioi. Toimii yksikön esihenkilönä henkilökunnalle. Vastaa yksikön toiminnan johtamisesta, huomioiden turvallisuuden. Vastaa yksikön toiminnan laadusta ja taloudesta. Palveluesihenkilö vastaa henkilöstöresurssien kohdentamisesta yksikössä. Hyväksyy työvuorosuunnitelmat ja toteumat. Vetää henkilöstöpalaverit. Päättää työntekijöiden vapaista ja lomista. Huolehtii palvelukodin rekrytoinneista ja laatii työntekijöiden työsopimukset. Huolehtii henkilökunnan työhyvinvoinnista ja huolehtii henkilöstön pätevyyksien voimassa olosta ja täydennyskoulutuksista. Esihenkilö huolehtii yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa sekä kehittää yksikön toimintaa asiakaspalautteiden pohjalta.

Henkilöstörakenne

Yksikössä työskentelee; 1 palveluesihenkilö, joka tekee päivätyötä ja on tavoitettavissa arkisin. 1 vastaava ohjaaja, 1 sairaanhoitaja, 1 päivätoiminnasta vastaava ohjaaja. He tekevät myös pääsääntöisesti päivätyötä. Ohjaajia (kolmivuorotyö) on 36, heistä 3 vakituista sijaista. Henkilöstön kokonaismäärä: 40.

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. 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 Tem-porella, 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.

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

Palvelukodissa on käytössä INTRO perehdytysohjelma. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä. Palvelukodissa on myös ryhmäkotikohtaiset perehdytyskansiot, joissa perehdytään yksityiskohtaisemmin/ryhmäkotikohtaisesti asiakastyön näkökulmasta. Jokaisen tulee kuitata perehtyminen

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Koulutuskalenteri löytyy TALENTTI ohjelmasta josta jokainen voi katsoa koulutuksia. Esihenkilö arvioi ja hyväksyy koulutusesitykset. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkelupien voimassaolon päivittämisillä 5 vuoden välein. Kaikilta sote-alan koulutuksen saaneilta vaaditaan lääkelupien suorittaminen. Pakollisia päivityskoulutuksia ovat myös ensiapuun, elvytykseen, tietoturvaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, alkusammutukseen, avekki-toimintatapamalliin ja RAI-arviointiin liittyvät koulutukset. Koulutusten voimassaoloa seurataan Talentti-järjestelmässä. Esihenkilö arvioi vuosittain henkilöstön täydennyskoulutustarpeita mm. tavoitekeskustelujen avulla.

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:

Siekkilän palvelukoti koostuu 5 eri ryhmäkodista, jossa asuu yhteensä 15 asiakasta. Jokaisella asiakkaalla on oma asunto wc-tiloineen Lisäksi on yhteisessä käytössä olevat tilat(ryhmäkotien yhteiset tilat sekä takkatupa), saunatilat, kodinhoitoon tarkoitetut tilat ja keittiö . Palvelukodissa on lisäksi henkilökunnalle tarkoitettu toimistotila, lääkehuone ja pukeutumistilat. Palvelukodin ympärillä on oma piha- alue terasseineen. Pihalla on myös grillikatos asiakkaiden käyttöön.

Asiakkaiden omaa tilaa kunnioitetaan ja he saavat sisustaa kodin haluamallansa tavoin. Omaohjaajat auttavat sisustamisessa ja hankinnoissa mieltymysten mukaisesti. Palvelukodilla ei ole vierailuaikoja, joten he saavat kutsua läheisiä vierailulle niin halutessaan. Palvelukodin ovet ovat aina lukittuina, mutta asiakkailla on mahdollisuus päästä ulos niin halutessaan. Ohjaajat mahdollistavat päivittäiset ulkoilut.
Asiakkailla on ryhmäkotikohtaisesta asumisesta huolimatta mahdollisuus liikkua ympäri palvelukotia ja oleskella yhteisissä tiloissa.

Palvelukodin toimistotila on henkilökunnan käytössä. Toimistossa lukkojen takana säilytetään mm asiakaskansiot. Ohjaajat vastaavat, että tietoja käsitellään tietoturvallisesti. Palvelukodin takkatupa on henkilökunnan käytössä mm. viikkopalaverien ajan.
Henkilökunta kuittaa itselleen avaimen ja/tai kulkulätkän. Näistä pidetään avainrekisteriä.
Yksikössä on tehty säännölliset riskienarvioinnit, jossa kartoitetaan mahdolliset terveysriskit. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettava ja niiden hallintakeinot on suunniteltu. Samoin fyysisiä työskentelytiloja arvioidaan jatkuvasti.
Palvelukodissa on mahdollisuus käyttää kiinteistöpalvelun huoltopalvelua jos huomaa rakenteissa korjattavaa. Korjaukset pyritään tekemään mahdollisimman pian.

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

Mikkelin huoltotiimi
015 336

Tukipyyntö:
Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-Vaalijala

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Palvelukodin ulko- ovet on aina lukittuina asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden vuoksi

Palvelukodissa on ei tallentava kameravalvonta ulko-ovella sekä eteisessä ulkoisen uhan vuoksi. Kamera on käytössä vain öisin ja kameravalvonnan käytöstä on informoitu.

Henkilökunnalla on käytössä VIVAGO turvarannekkeet, jolla he voivat hälyttää apua toisista ryhmäkodeista.

Yksikössä on käytössä vartiointipalvelut käytössä sisäisen- ja ulkoisen uhan varalle. Vartija hälytetään joko erillisen vartijakutsun tai puhelimen avulla.

Yhdellä asiakkaalla käytössä ns. murtohälytin ikkunoissa asiakkaan oman terveyden ja merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Ohjaajilla on käytössä ryhmäkotikohtaisesti turvarannekkeita.
Ohjaajat ovat velvoitettuja käyttämään rannekkeita työvuoroissa.
Samoin ryhmäkotikohtaiset puhelimet tulee olla lähettyvillä, koska hälytykset tulevat niihin.
Hälyttimet testataan kerran viikossa ja testaukset kirjataan ylös.
Toimimattomiin hälyttimiin reagoidaan välittömästi ja palvelukodista ollaan yhteydessä huoltoon (BLC- turva).

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 vastuuhenkilö. Vammaispalvelujen asumisyksikössä käytössä olevat apuvälineet on listattu Effector- rekisteriin. Yksikön vastuulla on käyttöohjeiden noudattaminen ja käyttökunnon varmistaminen.

Asiakkailla on käytössä henkilökohtaisia apuvälineitä, joiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö.

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

Vastuuhenkilö (vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä):
Anni Torniainen 050 3899452, anni.torniainen@etelasavonha.fi]

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Palvelukodilla yhteisessä käytössä olevia laitteita: verenpainemittari, vaaka, pulssioksimetri, kuumemittarit ja verensokerimittari.
Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön
Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Mittarit kalibroidaan säännöllisesti.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



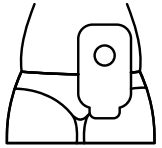
1. Perusapuvälineet

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



2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.	Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. [Kirjoita tähän perehtymiseen tarkoitetut ohjeet ja niiden sijainti]	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto		Apuvälineyksikön kautta	

1 Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä → **2** Työntekijä tekee vaaratilanteesta Laatuportti-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 perehdytysmateriaaleissa 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.044 417 3074 **tietosuojavastaava@etelasavonha.fi**

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen työsuhteen alussa. Koko henkilöstö suorittaa Granite- tietoturvakoulutuksen kahden vuoden välein.

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 viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

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

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen kirjaamiseen kuuluu perehdytysohjelmaan.

Asiakastyön kirjaaminen:

Esihenkilö hakee työntekijälle kirjaamistunnukset työsuhteen alussa. Kirjaamisoikeudet eivät ole kaikilla samat; osalla voi olla rajoitetut oikeudet mm. ei lääkelupia tai ei oikeutta rajoitustoimenpiteisiin.

Työvuorossa olevat ohjaajat kirjaavat vuoro- ja päiväkohtaisesti asiakastietojärjestelmään.

Omaohjaajat vastaavat asiakkaiden suunnitelmien ajantasaisuudesta sekä yhteenvetojen tekemisistä.

Kehittäminen & Seuranta

TÄHÄN DIAAN RAPORTOIDAAN YKSIKÖN VUOSITTAISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN YLEISELLÄ TASOLLA

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 sekä palautteita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

Yksikön toimintasuunnitelmasta nousseet tavoitteet:

1. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvän osaamisen lisääminen. Henkilökunta kouluttautuu aiheeseen liittyen. Imo-vastaava jalkauttaa ja pitää yllä yksikössä imo- keskustelua.

2.Kirjaamisen vahvistaminen. Ammatillisen kirjaamisen vahvistaminen. Yksikköön nimetään kirjaamisesta vastaava työntekijä. Henkilökunnan kouluttautumisen seuraaminen. Yhteneväiset kirjaamismallit.

3. Rai arviointi

Rai:n jalkauttaminen arkeen. Sieltä nousseiden tavoitteiden hyödyntäminen.

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 vastuuhenkilölle. 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:

Palveluesihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman päivityksestä. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma kuuluu perehdytysohjelmaan.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli	Kehittämisen sykli: Selite	Käsittely	Lopputulema
Laadukkaat palvelut, asiakas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia	**Yksiköt**	**Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset** • ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista • ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista **Asiakaspalautteet** • suulliset palautteet työntekijöille • sähköiset palautteet **Työntekijöiden kokemukset** • ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.	• Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. • Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.	**Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.** **Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.**
	Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä					
	Eloisan taso	**Epäkohtailmoitukset**	tapahtuessa	Yksikön vastuuhenkilö	• Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. • Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille.	**Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.** **Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.**
		Asiakaspalautteet • Eloisan palautelomake **Kokemukset** • tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit • asiakastyytyväisyys	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
		Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
		Valvonnan kyselyt	satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkeli 7.10.2026

Allekirjoitus Miija Miettinen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapahtuma	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 • 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”
	Laatuportti-ilmoitus	x		Laatuportti 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 • 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 - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- https://etelasavonha.fi/palvelut/vammaispalvelut/vammaisten-asumispalvelut-ja-perhehoito/
- 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