

**KUNTOUTTAVA  
PÄIVÄTOIMINTA**

# **Oma- valvonta- suunnitelma**



# Lukijalle

Tämä on Eloisan ikääntyneiden palveluiden omavalvontasuunnitelma, jollaisia on laadittu yksi kullekin palvelulle ja toimintayksikölle Eloisan alueella. Dokumentti on tuotettu perinteisen tekstidokumentin sijaan näyttöruuduille sopivassa 16:9-muodossa, ja siihen on lisätty erilaisia kuvia ja kaavioita, jotta omavalvontasuunnitelma olisi mahdollisimman helposti luettavissa ja omaksuttavissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin toimesta, ja sen käsittely yhteisesti valkokankaalta olisi mahdollisimman helppoa. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



# Sisällysluettelo

## Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Toimintayksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

**Nimi:** Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Palveluyksikkö ja palvelupisteet

**Nimi:** Kuntouttava päivätoiminta

**Sijaintikunta yhteystietoineen:**

**Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan:** Enonkoski, Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pieksämäki, Rantasalmi, Savonlinna, Sulkava

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:** Enonkoski; Metsätie 3, 58175, **Haukivuori**; Kankaalantie 4, 51600, **Hirvensalmi**; Koivutie 2 as.9, 52550, **Juva**; Sairaالاتie 6, 51900, **Kangasniemi**; Otto Mannisentie 92B 51200, **Kerimäki**; Hälväntie 3, 58200, **Mikkeli / Pirtin päivätoiminta**, Pietarinkatu 7-9, 50100, **Ristiina**; Tuderuksentie 4, 52300 Ristiina, **Mäntyharju**; Haapaseläntie 21, 52700, **Pieksämäki**; Häyrisentie 23- 25, 76100, **Savonlinna/ Kangasvuokontie**: Kangasvuokontie 4B, 57220, **Sulkava**: Terveystie 2, 58700, **Rantasalmi**: Lipposenpolku 2, 58900.

**Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Ikääntyneet, asiakaspaikkamäärää vaihtelee 10-50 asiakkaan välillä**

**Kuntouttava päivätoiminta on sosiaalipalvelu, jolla tuetaan ikääntyneiden, muistisairaiden, yksin asuvien ja omaishoidettavien asiakkaiden toimintakykyä, voimavaroja, osallisuutta ja henkistä vireyttä sekä edistetään sosiaalisia suhteita. Asiakaspaikkamäärä vaihtelee 12- 50 asiakkaan välillä yksikön koon ja henkilöstöresurssin mukaan.**

**Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:**

**Ateriapalvelut:** Etelä-Savon hyvinvointialueen oma tuotanto; Pirtin päivätoiminta, Järvi-Saimaan Palvelut Oy; Enonkosken, Juvan, Haukivuoren, Kangasniemen, Ristiinan ja Mäntyharjun päivätoiminta, Puruveden palvelutalo; Kerimäen päivätoiminta, Attendo Pitäjänpirtti; Hirvensalmen päivätoiminta, Pieksämäen tukipalvelut Oy Pieksämäen päivätoiminta

**Kiinteistöhoito:** Eri palveluntuottajat alihankintana tai kiinteistön omistajan erillissopimuksin. Yksikkökohtaiset tiedot löytyvät pelastussuunnitelmasta ja yksikön ilmoitustauluilta.

**Vaatehuolto:** Eri palveluntuottajat alihankintana; Mikkelin ja Savonlinnan keskuspesula

**Kuljetuspalvelu / päivätoiminnan ryhmäkuljetukset:** Etelä- Savon hyvinvointialueen logistiikan yksikkö, kyytienvälitys palveluntuottaja on DRIDE Oy

### Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö Palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita

# Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

**Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja palvelun laadussa, asiakasturvallisuudessa tai omavalvonnan säädöksissä tapahtuvien muutosten yhteydessä. Kuntouttavan päivätoiminnan palveluesihenkilö vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta. Päivitys tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa.**

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

**Koinsaari Jaana**, palvelualuepäällikkö

**Laasonen Aija**, palveluesihenkilö



Aija: 044 794 5725,  
Jaana: 040 359 6930



[aija.laasonen@etelasavonha.fi](mailto:aija.laasonen@etelasavonha.fi)  
[jaana.koinsaari@etelasavonha.fi](mailto:jaana.koinsaari@etelasavonha.fi)

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille** Eloisan internetsivuilla

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

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# **Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet**

**Yksikön  
toiminta  
toteuttaa  
Eloisan  
yhteistä  
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 • 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

Ikääntyneiden sosiaalihuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli sosiaalihuoltolakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulakiin. **Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.**

***Kuntouttavan päivätoiminnan toiminta-ajatus on tukea ja auttaa asiakasta arjessaan silloin, kun asiakkaan toimintakyky ja/tai voimavarat eivät siihen riitä. Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Kuntouttavan päivätoiminnan myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin. Päätöksen päivätoiminnasta tekee keskitetty asiakasohjaus. Asiakkaan kanssa yhdessä laaditaan toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan avun tarve, palveluiden sisältö sekä asiakkaan tarvitsemat muut palvelut.***

*Etelä-Savon ikäohjelmassa 2030 tunnustetaan, että ikääntyneet haluavat asua entistä pidempään omassa kodissaan. Tässä onnistuminen edellyttää saavutettavaa, laadukasta ja yhdenvertaista hoitoa koko hyvinvointialueella. Kuntouttavassa päivätoiminnassa vapaaehtoisten toimijoiden voimavaroja pyritään käyttämään osana kuntouttavaa sisältöä asiakkaiden hyvinvoinnin lisääjinä. Vapaaehtoistoiminnalla lisätään ikäihmisten osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.*

*Eloisan ikäohjelmaan: [ikäohjelmassa 2030](#) ]*

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakkaan omat voimavarat ovat toiminnan keskeinen tekijä. Asiakkaan ja tai hänen läheisensä kanssa laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, jossa määritellään yhdessä kuntouttavan päivätoiminnan tavoitteet.

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat yksikön toimintaa. Osaava henkilökunta huolehtii, että palvelussa toteutuu asiakaslähtöisyys, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä asiakkaan yksilöllinen ja arvostava kohtaaminen. Kaikkia asiakkaita innostetaan ja motivoidaan omatoimisuuteen ja tuetaan kuntouttavan työotteen keinoin osallisuuteen. Asiakkaan omat voimavarat ja toimintakyky huomioidaan toimintaa järjestettäessä ja kehitettäessä.

# Omaavonnan johtaminen ja valvonta

**Palveluesihenkilö** vastaa palvelupisteen omaavonnan toteutumisesta. Laatii omaavontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omaavonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omaavontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

**Palvelualuepäällikkö** johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä toimintayksikön palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omaavonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omaavontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa.

Palvelualuepäälliköt 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 omaavonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omaavonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omaavontaohjelman mukaisesti.

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

**Johtajaylilääkäri** toimii terveydenhuollon toimintayksikön 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 omaavonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavonnallisesti 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 palveluntuottajien omaavonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omaavontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omaavonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omaavonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omaavontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## YHDENVERTAISUUS

- Tarjoamme palveluja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan, asiakasta varten
- Noudatamme yhteisiä periaatteita ja käytäntöjä koko alueella



## TURVALLISUUS

- Pyrimme osaltamme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle turvallisen ikääntymisen omassa kodissa, erilaisissa elämäntilanteissa
- Teemme yhteistyötä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa, tuemme, aktivoimme ja kannustamme oman elämän hallintaan
- Ansaitsemme toiminnallamme asiakkaan luottamuksen
- Seuraamme toimintamme laatua ja puutummme epäkohtiin
- Pidämme huolta henkilöstömme osaamisesta
- Varmistamme turvallisen työympäristön ja työvälineet

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Kohtaamme asiakkaan yksilöllisesti ja arvostaen
- Vastaamme asiakkaan palvelutarpeisiin oikea-aikaisesti
- Asiakkaan asettamat tavoitteet ovat toimintamme keskiössä
- Vuorovaikutuksemme on asiakasta kuulevaa, kunnioittavaa ja motivoivaa
- Hyödynnämme asiakkailta saamamme palautteen toiminnan kehittämisessä

## ROHKEUS

- Otamme vastuuta, käytämme ja kehitämme rohkeasti ammatillista osaamistamme
- Kokeilemme luovasti ja innostuen uusia toimintatapoja tukea asiakkaan toimintakykyä
- Hyödynnämme uusinta teknologiaa ennakkoluulottomasti

# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omaavonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavontasuunnitelman ja omaavonnan toimeenpanon lähtökohta.**

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

**Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä**

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

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

**Ikääntyneiden palveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai**

**epäkohtia** ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -

tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

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

## Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

**Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelualuepäällikölle. Esihenkilön ja palvelualuepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoitus tehdään Laatuportissa Ilmoittamisen alta vaaratilanneilmoitus ja "Mihin ilmoitus liittyy?" valitaan Epäkohta/Epäkohdan uhka / Valvontalain 29 § ja vastataan kysymyksiin, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

## Riskienhallinta

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

## Poikkeama

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

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

## Vaaratilanne

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma). Vaaratilannejärjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, johon vaaratilanteet raportoidaan (esim. Laatuportti)

- **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 (1/3)

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, työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuportti-riskienarviointilomakkeelle 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 **Laatuportti-järjestelmä**. 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.

Kuntouttavan päivätoiminnan toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan ennakoiden. Mahdolliset epäkohdat ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pyritään tunnistamaan, ehkäisemään ja muuttamaan ennakoita.

Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys ovat ajan tasalla.

## Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Eloisan toimipisteille on laadittava pelastussuunnitelma pelastuslain 379/2011 pelastuslain 379/2011 ja pelastustoimen asetus 407/2011 mukaan. Hoitolaitokset sekä palvelu- ja tukiasumisen toimipaikat

ovat velvollisia laatimaan pelastuslain mukaisen poistumisturvallisuusselvityksen.

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden raportointi ja käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden 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 haittatapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä laatupoikkeamat ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne Laatuportti-järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi Laatuportti tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein.

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten estämättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään henkilöstön intran kautta sähköisesti täytettävällä lomakkeella, jonka toimintayksikön vastuuhenkilö 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 (3/3)

## 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 vaaratilannejärjestelmään.**

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään sähköposti tai teams viestejä, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä.

### Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Laatuportin laatupoikkeamat käydään päivätoiminnan yhteisissä henkilöstöpalaverissa läpi säännöllisesti. Yhdessä keskustellen pyritään löytämään keinot, joilla haittatapahtuma voitaisiin jatkossa estää.

Riskien arvioinnin mukaan yleiset tartuntavaaraa aiheuttavat altistukset voivat ilman asianmukaisia suojakeinoja ja -välineitä aiheuttaa riskin.

Laatuportti raporttien ( asiakas- ja potilas- sekä työturvallisuus) mukaan väkivallan uhka, joka johtuu asiakkaan sairauden pulmallisuudesta voi aiheuttaa työturvallisuus riskin, mikäli tilanteita ei pyritä aktiivisesti ennakoimaan.

### Lue lisää:

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Laatupoikkeaman huomaaminen



### Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

## Tapahtuman kirjaus



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

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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



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

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



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

## Seuranta



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja 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.

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman  
huomaaminen



**Vakava  
vaaratapahtuma**

Tapahtuman  
kirjaus



- Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla
- *vaaratilanne* ja aptj\* -kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat  
toimenpiteet



- 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

Tapahtuman dokumentointi,  
viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



- Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla
- Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

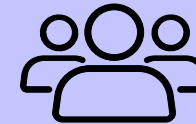
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



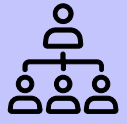
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanne (Laatuportti)-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä intran henkilöstön ilmoitusvelvollisuus -lomakkeen
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

## Esihenkilö



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, 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 tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle palvelualuepäällikölle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanne-järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontatiimille ja valvontaviranomaiselle.

## Johto

**Lue lisää:**

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

- 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
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk valvontatiimille

# Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan asema ja oikeudet

*Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.*

## Me toimintayksikössä...

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



## Minulla asiakkaana on oikeus...

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

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



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



**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 **tahtonvapauttaan** ja **itsemääräämisoikeuttaan**. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

***Kuntouttavassa päivätoiminnassa pyritään aina noudattamaan yksilöllisyyttä ja antamaan asiakkaille mahdollisuus päättää itseään ja hoitoaan koskevista asioista hoidon suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa. Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan, mikä huomioidaan asiakkaan palvelujen toteuttamisessa. Käytännön työssä asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan mm. päivärutiinien yhteydessä (esim. unirytmii, ateriointi, pukeutuminen). Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan asiakas- tai potilastietojärjestelmään.***

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai

muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

***Rajoittaminen on aina poikkeus, ei normaali käytäntö.***

***Potilaan turvallisuus ja ihmisarvo ovat keskiössä.***

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakas- ja työturvallisuuden toteutumista tulee arvioida moniammatillisesti.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/4)

## Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

**Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa.**

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. **Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.** Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta.

**Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky ja arvioidaan asiakkaan palvelutarve.** Palvelupyynnön tultua, asiakkaaseen otetaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Mikäli kartoituskäynnin perusteella asiakkaan palvelutarve täyttää palvelun myöntämisperusteet, aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen asiakassuunnitelma. Apuna palvelutarpeen

arvioinnissa mittareina käytetään mm. RAI-, MMSE- ja GDS –arviointeja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä, muistia ja mielialaa. Vanhuspalvelulain mukaisesti RAI-arviointivälineistöä käytetään iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa aina, mikäli henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/4)

## Toteuttamissuunnitelma

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

**Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma** on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

*Kuntouttavassa päivätoiminnassa toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan läheisen / omaisen kanssa päivätoimintakäyntien aloittamisen jälkeen. Suunnitelman tekemiseen varataan aikaa ja asiakas kohdataan yksilöllisesti. Asiakkaan tilanteen mukaan suunnitelman laatimiseen osallistetaan asiakkaan läheisiä / omaisia. Läheisiltä / omaisilta voidaan sada arvokasta lisätietoa asiakkaan elytystä elämästä, arjesta ja kiinnostuksen kohteista.*

*Asiakkaan kanssa yhdessä laadittu suunnitelma toimii kuntouttavan*

*päivätoiminnan työn pohjana. Suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan asiakas- tai potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Asiakas- tai potilastietojärjestelmään kirjataan käyntipäivältä asiakkaan osallistumisesta kuntouttavaan ryhmätoimintaan, asiakkaan toimintakykyä tai muita asiakkaan esille tuomia asioita.*

## Omatyöntekijä

Asiakkaalla tulee sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan olla omatyöntekijä. **Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä hänen tullessaan palveluiden piiriin.** Omatyöntekijä eli palveluohjaaja huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Omatyöntekijän tehtäviin kuuluu (1) asiakkaan asiakassuunnitelman toteutumisen valvonta ja (2) erilaisista palvelun toteutusvaihtoehdoista kertominen asiakkaalle. Suunnitelman toteutumista seurataan myös potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten kautta.

### Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Uuden asiakkaan aloittaessa kuntouttavassa päivätoiminnassa työntekijä, joka on ollut yhteydessä asiakkaaseen tuo muille tiedoksi asiakasta koskevat perustiedot. Samalla sovitaan kuka oma työntekijänä laatii asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman. Asiakasjärjestelmässä laadittu suunnitelma on kaikkien päivätoiminnan työntekijöiden luettavissa.



## 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 omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

*Asiakkaan ja hänen läheisensä osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin mahdollistetaan. Asiakkaan omia toiveita kuntouttavan toiminnan suhteen pyritään noudattamaan asiakasturvallisuus huomioiden. Olemme sitoutuneet Eloisan missioon Myö yhdessä- terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa. Jokainen työntekijä kantaa itse vastuun asiakkaiden ja omaisten suullisten palautteiden esiin tuomisesta, jolloin palautteet voidaan yhdessä ottaa käsittelyyn.*

**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 \(etelasavonha.fi\)](mailto:Lahetä_palautteesi_-_Eloisa@etelasavonha.fi)



## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaalla on oikeus saada hyvää, yksiköllistä ja tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä palveluesihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Henkilökunta tuntee työntekijän ilmoitusvelvollisuuden (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49) asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

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

*Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratapahtuma välittömästi, kun se on tullut palveluesihenkilön tietoon.*

**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 \(etelasavonha.fi\)](mailto:Oma_ilmoitus_vaaratilanteesta_-_Eloisa@etelasavonha.fi)



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan oikeusturva, muistutuksen teko

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.

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveystalouden toimintaan liittyvä ilmoitus

**Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliamiehen kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.**

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutusten käsittelystä vastaa palvelualuepäälliköt (menevät tiedoksi johtavalle sosiaalihuollon viranhaltijalle). Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen vastaus.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**  
[sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi)

### Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavarain 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

Kuntouttava päivätoiminta on sosiaalipalvelu, jolla tuetaan ikääntyneiden, muistisairaiden, yksinasuvien ja omaishoidettavien asiakkaiden toimintakykyä, voimavaroja, osallisuutta ja henkistä vireyttä sekä edistetään sosiaalisia suhteita. Päivätoiminta on tavoitteellista toimintaa. Tavoitteiden toteutumista ja päivätoiminnan tarvetta arvioidaan 6 kk välein.

Päivätoiminta sisältää kuntouttavan ryhmätoiminnan, ohjauksen, terveyden edistämisen ja yksikön mahdollisuuksien mukaan sairaanhoidolliset toiminnot. Asiakas saa ateriat toimipisteen tarjonnan mukaan ( lounas, päiväkahvi). Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään ryhmäkuljetus kotoa päivätoimintaan ja takaisin kotiin. Ryhmäkuljetus ei sisällä henkilökohtaisia asiointeja.

Päivätoiminta tarjoaa myös pesuapua yksikön mahdollisuuksien mukaan ( kaikissa yksiköissä pesuavut eivät ole mahdollisia), jos kotona ei ole mahdollisuutta peseytymiseen.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#)



## Palvelun sisällön omavalvonta

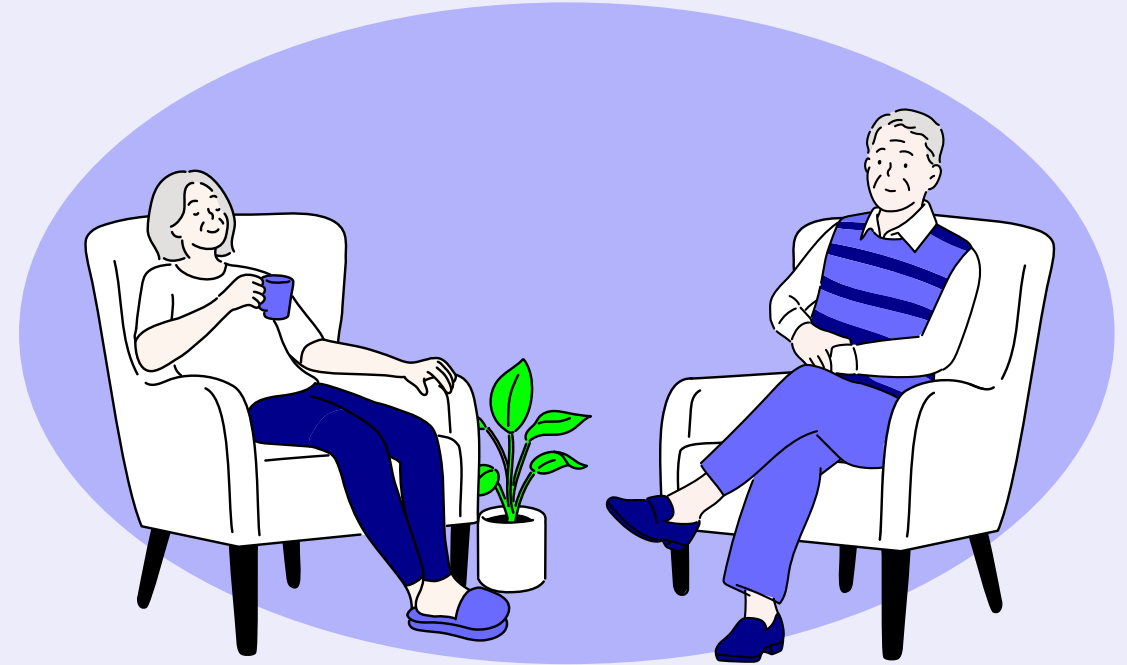
# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

*Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaan kuntoutus, ohjaus ja osallistava hoitotyö toteutetaan asiakasta kunnioittavalla aidolla kohtaamisella ja kuntouttavalla työotteella huomioiden asiakkaan omat jäljellä olevat voimavarat. Asiakkaiden hoitosuunnitelmaan on yksilöllisesti kirjattu, millä keinoilla kunkin asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpidetään. Hoitotyötä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaan puolesta.*

*Hoitajat kannustavat asiakkaita omatoimisuuteen osallistumisessa ja kaikissa mahdollisissa päivittäisissä toiminnoissaan mm. hygieniaan, ravitsemukseen, pukeutumiseen ja liikkumiseen liittyen. Tämä tukee asiakkaiden omatoimisuutta ja toimintakyvyn säilymistä. Pienryhmätoiminta lisää asiakkaiden välistä sosiaalista kanssakäymistä.*

*Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet on kirjattu kunkin asiakkaan toteuttamis- tai hoitosuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan pääasiassa henkilökunnan suorittaman havainnoinnin ja RAI- ja muiden toimintakykymittareiden avulla sekä kirjauksilla asiakas- tai potilastietojärjestelmään.*

*Ohjattua ryhmätoimintaa käy päivätoiminnassa toteuttamassa myös vapaaehtoistoimijat.*



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

- Asiakkaan liikkumisen suunnitelman laatiminen, päivittäin toteutuvat liikunnalliset pienryhmät; tuolijumppa, kuntosaliharjoittelu, ulkoilu, yksilölliset harjoitteet

## PSYKKINEN

- Lupa puhua omista asioista turvallisessa ympäristössä, tutut hoitajat, tutut asiakkaat, mahdolliset uudet ystävyys-suhteet, jotka ovat syntyneet päivätoiminnassa

## KOGNITIIVINEN

- Päivittäin toteutuvat kuntouttavat pienryhmät, jossa eri sisältöisiä harjoitteita; muistelu, sanatehtävät, ajankohtaiset asiat,

## SOSIAALINEN

- Keskusteleva pienryhmätoiminta tukee päivittäin asiakkaiden sosiaalisuutta, asiakkaiden kanssakäymisen mahdollistaminen, vertaistuki

## OSALLISUUS

- Asiakkaan omaehtoinen osallistuminen toimintaan. Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja luottamuksen ansaitseminen kaikessa toiminnassa. Asiakkaita arvostetaan ja heillä on aidosti mahdollisuus vaikuttaa kuntouttavassa päivätoiminnassa esim. toiminnan sisältöön ja siihen mihin toimintaan osallistuu. Yhdessä tekeminen on tärkeää. Asiakas saa ryhmään kuulumisen tunteen ja kokee löytävänsä mahdollisuuden osallistua itselleen merkitykselliseen toimintaan. Asiakas saa halutessaan itse tuottaa sisältöä kuntouttavaan pienryhmään.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvylle ja kotona pärjäämiselle. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.

*Ikääntyminen aiheuttaa monenlaisia fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia muutoksia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan ravitsemustilaan ja siitä huolehtimiseen. Kuntouttavan päivätoiminnan yksiköiden ateriakokonaisuuksien sopimuksista vastaa Eloisan tila- ja tukipalvelut. Ateriat toimitetaan joko Etelä-Savon hyvinvointialueen keskuskeittiöilta tai yksityiseltä palvelun tuottajalta paikkakunnasta riippuen.*

*Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon.*

*Kuntouttavan päivätoiminnan henkilökunnan on tärkeää pystyä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset ravitsemukselliset tarpeet. Näin pystytään osaltamme tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvää ravitsemustilaa. Asiakkaan ohjaus tarvittaessa esim. ravitsemusterapeutin tai ateriapalvelujen piiriin on osa kuntouttavan päivätoiminnan palveluohjaus työtä.*

**Ravitsemuksen tukeminen:**

**Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan ruokailutilanteissa tukemalla asiakkaan omia valintoja mm. ruokajuoman, leivän ja istumapaikan valinnoilla. Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti ravitsemussuositukset ja erityisruokavaliot huomioiden.**

**Asiakkaalla on lupa puhua päihteiden käytöstään kuntouttavassa päivätoiminnassa. Hoitosuunnitelman laatimisen ja Rai arvioinnin yhteydessä päihteiden käytöstä kysytään systemaattisesti kaikilta asiakkailta. Jos asiakas itse tuo esiin päihteisiin liittyvää ongelmakäyttöä, ohjataan asiakasta hänen tarvitsemansa avun piiriin.**

**Lue lisää:**

- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#) - Ruokavirasto
- [Ehkäisevä päihdetyö - opas kunnille ja hyvinvointialueille](#) - THL

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohteja. Ajantasaiset hygieniaohteistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

**Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:**

Jokainen kuntouttavassa päivätoiminnassa työskentelevä on omalta osaltaan vastuussa yksikön hygieniakäytännöistä ja niiden toteutumisesta arjessa. Päävastuu yleisten tilojen siistimisestä on järjestetty tila- ja tukipalvelujen tekemien sopimusten kautta. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan hoito- tai toteuttamissuunnitelmaan on kirjattu miten kunkin asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan; mikä on päivätoiminnan vastuu käyntipäivänä ja millaista ohjausta / avustamista asiakas tarvitsee henkilökohtaisissa toimissaan. Henkilökunta käyttää hoitotyössä työnantajan hankkimia suojavaalineita. Suojavaatteiden pesu tapahtuu tila- ja tukipalvelujen tekemien sopimusten mukaisissa yksiköissä, muuta säännöllistä pyykkihuoltoa ei kuntouttavassa päivätoiminnassa ole. Asiakkaalla tulee olla mukanaan henkilökohtaiset hygieniavälineet mm. inkontinenssituotteet ja tarvittaessa varavaatteet.

Infektioiden torjunnassa noudatetaan Eloisan infektiolääkärin laatimia potilas- ja eristämisohteja. Eloisan hygieniahoidajat ohjeistavat tarvittaessa lisää. Kaikissa kuntouttavan päivätoiminnan yksiköissä noudatetaan tavanomaisia varo- ja kosketusvaroitoimia. Erite-tahradesinfektiota varten on varattu välineet ja aineet helposti saataville. Sormuksia, kelloja tai rakennekynsiä ei hoitotyössä käytetä. Hygieni- ja infektioiden torjunnan- ohjeiden noudattamisesta on vastuussa jokainen työvuorossa oleva työntekijä.

**Eloisan hygieniahoidajat:**

Dahl Saija, 0443512508 , saija.dahl@etelasavonha.fi

Tynkkynen Sinikka, 0443516651, sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi

**Infektioiden torjuntatoimien omavalvontalomake:**

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/infektiorjuntatoimien-omavalvontalomake/>

## 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:

Henkilökunta on suorittanut vaaditut infektioiden torjuntaan liittyvät verkkokurssit ja yksiköissä on perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen. Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään jatkuvilla toimilla, joita ovat mm. käsihygienian noudattaminen, suojainten oikea käyttö, hoitovälineiden huoltaminen, huoltohuoneessa työskentely, pisto- viiltotapaturmaohjeistus.

Infektioiden torjuntatoimien toteutumista seurataan mm. käsihuuhteen kulutusta seuraamalla.

### Eloisan hygieniahoitajat:

Dahl Saija, 0443512508 , [saija.dahl@etelasavonha.fi](mailto:saija.dahl@etelasavonha.fi)

Tynkkynen Sinikka, 0443516651, [sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi](mailto:sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi)

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon **toimintaohjeet asiakkaalle ja työntekijälle on kirjattu taulukkoon.**

*Arjen tuki – ja etäpalvelujen asiakkaat kuuluvat julkisen perusterveydenhuollon piiriin. Kuntouttava päivätoiminta tekee yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimijoiden kanssa. Toimintaohjeet eri tapauksiin taulukossa.*

*Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaiden terveydentilan seuranta ja siihen liittyvät hoitotoimenpiteet toteutetaan toteuttamis- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteistyössä kotihoidon tai asiakkaan muun verkoston kanssa.*

Hammashoitoon liittyvissä asioissa asiakas voi olla yhteydessä Eloisan suun terveydenhuoltoon. Eloisan työntekijät voivat konsultoida suun terveydenhuoltoa asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

*Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään yhteistyössä asiakkaan verkoston kanssa. Kaikissa kuntouttavan päivätoiminnan yksiköissä esim. laboratorionäytteiden ottaminen ei ole mahdollista. Mutta esim. asiakkaiden kausirokotukset pyritään järjestämään yhteistyössä muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaiden painoa ja verenpainetta seurataan kaikissa yksiköissä säännöllisesti.*

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Hätätilanteessa soimitaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Hätätilanteessa soimitaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.
Sairaanhoidon tarve	Asiakas on yhteydessä päivystysapuun 116117	Ohjataan asiakas olemaan yhteydessä oman alueensa soteaseman ajanvaraukseen, mikäli ei ole säännöllisen kotihoidon asiakas.

### Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma – pe klo 7:30-15:00, puh

<b>Mikkeli</b> 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen</u> <u>terveyspalvelu</u>	<b>Pieksämäki</b> 015 788 4350	<b>Sulkava</b> 015 527 7167
	<b>Savonlinna</b> 015 527 7114	

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön [Turvallinen lääkehoito –oppaan](#) mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

### Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Kuntouttavan päivätoiminnan vuosittain päivitettävässä lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä lääkehoitoon liittyvä vastuunjako sekä vaatimukset turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyen.

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on velvollinen suorittamaan LOVE-lääkehoidon koulutuksen ja siihen liittyvän näytön työsuhteen alussa sekä tentit viiden vuoden välein. Hyväksytyjen tentti- ja näyttösuoritusten perusteella Ikääntyneiden palveluiden lääkäri myöntää luvat lääkehoitoa varten.

Kuntouttavassa päivätoiminnassa jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan. Eloisan Ikääntyneiden palvelujen vastaava ylilääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman. Yksikön esihenkilö valvoo suunnitelman toteutumista ja henkilökunnan lääkehoitolupien voimassaoloa ja tekee tarvittavat toimenpiteet, jotta lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan lupa-asiat ovat kunnossa.

## Rajattu lääkevarasto tai lääkkeet hätätilassa

Kuntouttavan päivätoiminnan yksiköissä ei ole lääkevarastoa.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. **Monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen** (sosiaalihuoltolaki 41 §).

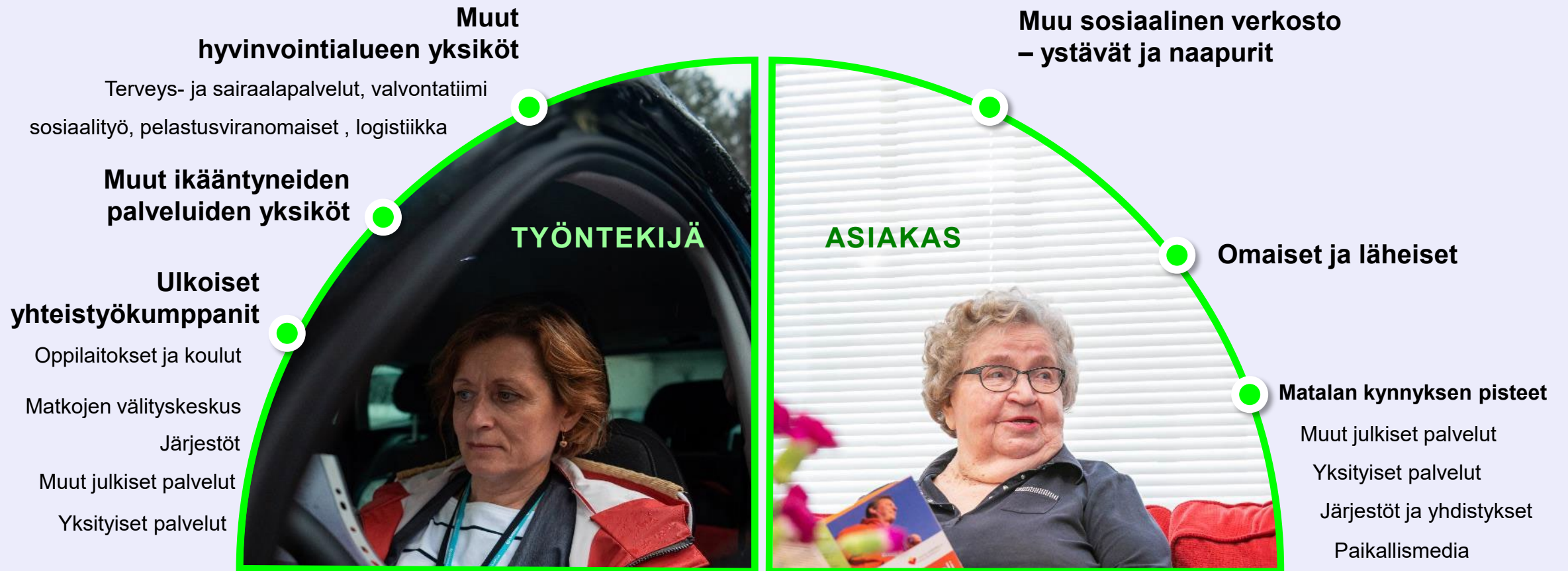
Asiakkaan tiedot kirjataan alueelliseen asiakas- tai potilastietojärjestelmään reaaliaikaisesti näin huolehditaan, että asiakkaan tilanteesta löytyy riittävä ja oikeanlaista tietoa hänen toimintakyvystään sekä terveydentilastaan.

Yhteistyökumppaneihin pidetään yhteyttä tarpeen mukaisesti puhelimitse, sähköisesti sekä yhteistyökokouksin. Tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat omaiset, kotihoito, matkojen välityskeskus, palveluohjaajat, asiakasmaksutiimi, SAS-tiimi sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat kuten gerontologinen sosiaalityön yksikkö.

**Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto** kuten ystävät ja naapurit. Lisäksi yhteistyöverkostossa on järjestöt ja palveluntarjoajat, jotka tukevat ikäihmisen arkea.



# Monialaisen yhteistyön eri tahot



# 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.**

*Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä mm. palo- ja pelastussuunnitelmien laatimisen ja päivityksen yhteydessä. Eloisan turvallisuuspäällikkö kutsutaan säännöllisesti mukaan turvallisuuskävelyn, joka pidetään yksiköissä säännöllisesti.*

### Asiakas- ja potilasturvallisuuden perehdytyksen muistilista:

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/asiakas-ja-potilasturvallisuuden-perehdytysmalli/>

### **Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:**

Kuntouttavan päivätoiminnan yksiköihin on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma, useissa yksiköissä se sisältyy asumispalveluyksikön suunnitelmaan. Päivätoiminnan yksiköissä noudatetaan poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteiden varalle laadittuja organisaation ohjeistuksia, jotka ovat osa Eloisan valmiussuunnitelmaa. Henkilöstö on perehtynyt valmius- ja häiriötilanteiden ohjeisiin. Henkilökunta tietää mistä ohjeistukset löytyvät.

### **Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:**

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
- 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. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (1/3)

## Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö kuten vanhuspalvelulaki. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

*Kuntouttavan päivätoiminnan palveluyksiköiden henkilöstön määrä vaihtelee yksikön koon ja asiakasmäärän mukaan 1-12 työntekijään. Työvuorosuunnittelulla pyritään välttämään yksintyöskentelyä. Äkillisissä poissaoloissa tarkastellaan ensin koko Eloisan päivätoiminnan oma resurssi. Mikäli äkillistä poissaoloa ei voida kattaa omalla resurssilla, tiedustellaan mikä on varahenkilöstön tilanne.*

### Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:

Kuntouttavan päivätoiminnan henkilöstön riittävyyttä seurataan päivittäin suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin ja asiakasmäärään. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan seuraamalla säännöllisesti mm. asiakkaiden ja käyntipäivien määriä sekä Laatuportti ilmoituksia asiakas-, potilas- ja työturvallisuusilmoituksien määriä.

### Sijaisten käytön periaatteet:

Kuntouttavassa päivätoiminnassa sijaisia käytetään tilanteissa, joissa omalla resurssilla ei saada poissaoloa katettua.

### Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Eloisassa käytössä toiminnan vuosikello, joka ohjaa palveluesimiehen työn organisointia. Eloisan kuntouttavasta päivätoiminnasta vastaa yksi palveluesihenkilö. Palveluesihenkilö vastaa 12 Eloisan yksikön kuntouttavan päivätoiminnan henkilöstöstä ja palvelun laadusta sekä sisällön kehittämisestä. Lisäksi on Sulkavan yksikkö, jossa Eloisan päivätoiminnan palveluesihenkilö vastaa siitä, että palvelua tuotetaan palvelukuvauksen mukaisesti. Palveluesihenkilö seuraa yhdessä sovittuja mittareita mm. toimintatilastoja, taloutta ja poissaoloja.

### Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: 29**
- **Varahenkilöstö äkillisiin poissaoloihin**

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (2/3)

## Henkilöstön rekrytoinnin 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](http://kuntarekry.fi) kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. 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.

***Kuntouttavassa päivätoiminnassa moniosaaja tiimin merkitys huomioidaan rekrytoinneissa. Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen tukeminen vaatii moniosaajatiimin arviointia ja työskentelyä asiakkaan parhaaksi.***

### Rekrytoinnin erityispiirteet:

**Kuntouttavan päivätoiminnan henkilökunta palkataan hyvinvointialueelle ja henkilökunta toimii joustavasti eri yksiköiden välillä.**

### 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.

*Eloisassa on käytössä Intro perehdytysohjelma. Ohjelman avulla huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä Eloisan organisaatioon, asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Kuntouttavan päivätoiminnan yksiköissä nimetään opiskelijalle aina ohjaaja. Nimetty ohjaaja vastaa opiskelijan oppilaitoksen ja henkilökohtaisten tavoitteiden mukaisesta ohjauksesta. Kaikki yksikön työntekijät ovat velvollisia osallistumaan opiskelijaohjaukseen.*

*Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.*

*Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.*

*Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.*

*Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi tietoturva-, ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.*

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Palveluesihenkilö vastaa, että perehdytys alkaa ja etenee Eloisan Intro perehdytysohjelmassa. Lisäksi nimetään samalla tehtävänimikkeellä toimiva työntekijä työhön perehdyttäjäksi.

## Asiakasturvallisuus

**Toimitilat****Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

**Enonkosken päivätoiminta:** toimii Koskenhelmen asumispalveluyksikön kerhohuoneessa, ruokailu yhteisessä ruokasalissa, pesumahdollisuus

**Haukivuoren päivätoiminta:** toimii Haukivuoren palvelukeskuksen takkahuoneillassa, ruokailu yhteisessä ruokasalissa, pesumahdollisuus

**Hirvensalmen päivätoiminta:** toimii Koivutiellä rivitaloasunnossa, joka on remontoitu päivätoiminnan käyttöön.

**Juvan päivätoiminta:** toimii Juvakodin yhteydessä olevassa erillisessä tilassa, ruokailu yhteisessä ruokasalissa, kuntosali ja pesumahdollisuus.

**Kangasniemen päivätoiminta:** toimii Männikön asumispalveluyksikön alakerrassa olevassa kerhohuoneessa.

**Kerimäen päivätoiminta:** toimii Kerimäen soteaseman sisääntulokerroksessa, jossa päivätoiminnalla on oma erillinen toimitila, kuntosali mahdollisuus

**Mäntyharjun päivätoiminta;** toimii Ruskahovin asumispalveluyksikön aulatiloissa, kuntosali ja pesumahdollisuus

**Pieksämäen päivätoiminta;** toimii Abelin asumispalveluyksikön yhteydessä päivätoiminnalle erotetussa tilassa, ruokailu yhteisessä ruokasalissa, kuntosali ja pesumahdollisuus

**Pirtin päivätoiminta:** toimii Pietarinpirtin asumispalveluyksikön K-kerroksen tiloissa, ruokailu yhteisessä ruokasalissa, kuntosali ja pesumahdollisuus

**Rantasalmen päivätoiminta:** toimii Mäntylän asumispalveluyksikön aulatiloissa, ruokailu yhteisessä ruokasalissa, kuntosali ja pesumahdollisuus

**Ristiinan päivätoiminta:** toimii Saarelman asumispalveluyksikön takkahuoneessa, pesumahdollisuus

**Savonlinnan, Kangasvuokon päivätoiminta:** toimii erillisessä päivätoiminnalle vuokratussa tilassa, kuntosali ja pesumahdollisuus

**Sulkavan päivätoiminta:** toimii Terveystie 2 rakennuksessa olevassa salissa

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Kuntouttavan päivätoiminnan yksiköissä voi asiakasturvallisuuden lisäämiseksi olla kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja käytössä esim. ulko- ovesa koodilukko.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Koodilukon avaamiseen tarvittava koodi on henkilökunnan tiedossa.

## Asiakasturvallisuus

# Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

### Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

*Kaikki kuntouttavan päivätoiminnan työntekijät arvioivat jatkuvasti asiakkaiden apuvälineiden tarvetta ja ohjaavat asiakkaan / läheisen ottamaan yhteyttä oman alueensa Apuvälineyksiköön apuvälineen saamiseksi. Yksikön lääkinällisten laitteiden hankinnassa käytetään moniammatillista arviointia ennen laitteen hankintaa, palveluesihenkilö tilaa tarvittaessa laitteen. Asiakkaiden henkilökohtaiset hoitotarvikkeet asiakkaalla on mukanaan päivätoimintakäynneillä. Hankinnasta vastaa asiakas itse verkostonsa kanssa.*

Terveysthuollon 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 Laatuportissa.

### Laittevastuuhenkilön yleinen toimenkuva:

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/laittevastuuhenkilon-yleinen-toimenkuva/>

### Vastuuhenkilö

Aija Laasonen, palveluesihenkilö, 044 794 5725

### Laitteestaavat:

Penttinen Elina, sairaanhoitaja  
Hoteila Teija, kuntahoitaja

### Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Verensokeri ja -painemittari, vaaka asiakkaiden voiminnan seurantaan yksiköissä  
Asiakkaiden henkilökohtaiset hoitotarvikkeet ja apuvälineet asiakkaalla on mukanaan päivätoimintakäynneillä.

### Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Istekki Oy vastaa määräaikaishuolloista  
Verensokerimittarit kalibroidaan ohjeistuksen mukaan yksiköissä.

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



## 1. Perusapuvälineet

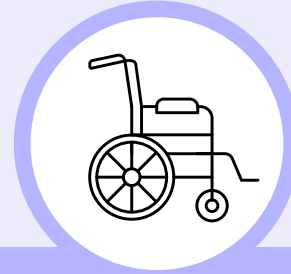
Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Laitteiden mukana tulevat käyttöohjeet säilytetään yksikössä laitteiden läheisyydessä.

Istekki Oy huoltaa



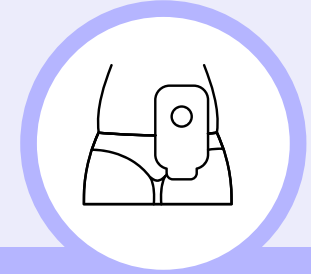
## 2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.

Apuvälineyksikön kautta



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen  
laitteeseen

Huolto



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 1/3

Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistä palvelua

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisellä palvelulla tarkoitetaan palvelua, joka sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 2a §:n ja terveydenhuoltolain (1326/2010) 8a §:n mukaisesti sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palvelua (AstA2 § 5.mom)

Sosiaali-terveydenhuollon yhteistä palvelua sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteessä toteutettaessa palveluntoteuttamiseen osallistuvilla henkilöillä on oikeus saada ja käyttää palvelun toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja. (AsTL. 53 §)

## Sote-yhteinen palvelu

- joka toteutetaan samassa toimipisteessä
- jonka toteutuksessa toimitaan sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon säädösten perusteella
- jonka toteuttamiseen osallistuu sekä sosiaali- että terveydenhuollon tehtävää hoitavia henkilöitä
- jonka toiminnassa noudatetaan sekä lakia asiakkaanasemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki) että lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1999, potilaslaki), eli asiakas on sekä sosiaalihuollon asiakkaan että potilaanasemassa
- jossa on laadittava sekä potilasasiakirjoja että sosiaalihuollonasiakasasiakirjoja

### Lue lisää:

- Sote-yhteisistä palveluista lisätietoja IMS-järjestelmästä
- [https://eloisa.ims.fi/spring/document/8994/approved/with\\_frames](https://eloisa.ims.fi/spring/document/8994/approved/with_frames)

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen 2/3

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

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

## Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Eloisan Granite; henkilötietojen ja sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelykoulutuksen suorittavat kaikki, lisäksi hoitohenkilökunta suorittaa potilastietojen käsittely osion.

Eloisan tietoturva- ja tietosuojaohje tunnetaan ja sitä noudatetaan (liitteenä)

## Lue lisää:

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

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen 3/3

## Asiakastyön kirjaaminen

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

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

**Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:**

**Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:**

Uusi työntekijä perehtyy kirjaamiseen yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa Eloisan yhteisten kirjaamisperiaatteiden mukaisesti.

**Asiakastyön kirjaaminen:**

Kirjaaminen tehdään suoraan asiakas- tai potilastietojärjestelmään.

**Huom!** Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyy vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä.

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Lisäksi palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seuraamalla erilaisia sovittuja tulostuntareita.

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. Työhyvinvointi ja henkilöstön osallisuus oman työn, työyhteisön ja ikääntyneiden palveluiden kehittäjänä

Yhteistyössä ja moniammatillisesti työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa kehitetään ja ylläpidetään edelleen työhyvinvointia. Hyvinvoivat työntekijät ovat tärkein voimavaramme. Kannustamme päivätoiminnan henkilöstöä vastaamaan aktiivisesti henkilöstöpulssi-kyselyyn ja siten edistämään koko organisaation osalta henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksia. Päivätoiminnan yhteisessä ja yksiköiden omissa palaverissa kuulemme henkilöstöä ja kehitämme yhdessä avoimen toimintakulttuurin mukaisesti.

Toimimme päivätoiminnassa valmentavan johtamisen keinoin ja osallistamme henkilöstöämme oman työn ja hyvän, asiakasta arvostavan ja kuntouttavan organisaatiokulttuurin kehittämiseen ja ylläpitämiseen.

### 2. ATJ käyttöönotto ja tiedolla johtaminen

ATJ:n koulutukset alkavat keväällä 2026. Raportoimme, kirjaamme ja tuotamme tietoa, jolla ylläpidämme ja edistämme vanhuspalveluiden laatua ja kehitystä. Kehitämme edelleen johtamista tietoon ja tilastoihin perustuen. Hyödynnämme asiakastyössä ja sen johtamisessa RAI-tietoutta ja muuta uusinta ja ajantasaista tietoa. Teemme vaikuttavia, perusteltavia ja kestäviä päätöksiä, jotka ovat Eloisan strategian ja linjausten mukaisia. Edistämme johtamisella ketterää ja kehitysmuotoista hoivatyön toimintakulttuuria.

### 3. Etäpäivätoiminnan kehittäminen

Vakiinnutetaan etäpalvelu osaksi kuntouttavaa päivätoimintaa. Kannustetaan asiakkaita osallistumaan ja onnistumaan digipolulla. Henkilökunnan kehitysmuotoisella asenteella vaikutetaan asiakkaiden positiiviseen suhtautumiseen.

# 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. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

Omavalvontaohjelmassa 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:

Kuntouttavan päivätoiminnan omavalvonta-suunnitelma ja kehittämistoimenpiteet päivitetään kerran vuodessa. Tai aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja otetaan korjaavat toimet käyttöön. Lisäksi omavalvontasuunnitelma päivitetään aina omavalvonnan säädösten muuttuessa.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkelissä 18.3.2026

Allekirjoitus Aija Laasonen, palveluesihenkilö

# Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

- [file:///esshp.local/home/home2/LAASOAI/Downloads/Eloisa%20tietoturva-%20ja%20tietosuojaohje%20\(v1\).pdf](file:///esshp.local/home/home2/LAASOAI/Downloads/Eloisa%20tietoturva-%20ja%20tietosuojaohje%20(v1).pdf)

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
<b>Toiminnan kehittäminen</b>	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
<b>Ikääntyneen avuntarve</b>	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)</li> <li>Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)</li> </ul>	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: <a href="#">Ilmaise huolesi</a> sähköisen lomakkeen kautta
<b>Vaaratilanne</b>	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/</a> . 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"
<b>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu</b>	Muistutus		x	<a href="#">Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)</a>
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara</b>	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas</b>	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	<a href="#">Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä   Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)</a>
<b>Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski</b>	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	<a href="#">Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</a>
<b>Koti on terveysriski</b>	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: <a href="https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/">https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/</a> Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/</a> Pieksämäki: <a href="https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/">https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/</a>
<b>Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät</b>	Rikosilmoitus	x	x	<a href="#">Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>
<b>Lääkepoikkeama</b>	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

- Ikäohjelma vuoteen 2030 - Eloisan Ikäohjelma on osa hallitusohjelman mukaista sosiaali- ja terveystalouden uudistusta alueella
- Palveluopas - palveluoppaasta saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- 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
- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Turvallinen lääkehoito –opas - Sosiaali- ja terveysministeriön
- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira
- Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta – Kuntarekry
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset - Valvira
- Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista –Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto