KUNTOUTUSYKSIKKÖ
WIRTA

Omavalvonta-suunnitelma

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.……...

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….....

Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Vammaispalvelut, vaativat erityispalvelut, Vaalijala

Nimi: Vaaijalan osaamis- ja tukikeskus kuntoutusyksikkö Wirta

Sijaintikunta yhteystietoineen: Pieksämäki

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?: Palveluja tuotetaan valtakunnallisesti

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Nenonpellontie 40, 76940 Nenonpelto

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

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa tuotetaan vaativia erityispalveluja (erityishuolto) aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Asiakaspaikkoja yhteensä 179. Vaativan erityisen tuen aikuisten yksikkö Wirrassa on 5 asiakaspaikkaa.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Näön tutkimukset ja silmälasien hankinnat asiakkaille: Optikko Pieksämäki

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

Joukkoliikenne: Soisalon Liikenne Oy, VR

Vartijapalvelu (yöaikaan): Securitas Oy

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

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Pesulapalvelut: Sakupe Oy

Koulutuspalvelut: STEP-koulutus (Mun oma polku)

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tultra Oy

Puhevammaisten tulkkauspalvelu: Kilpailutus menossa

Psykologipalvelut: Mehiläinen Oy

Lääkäri palvelut: Järvi-Suomen Terveys Oy, Mediapu Oy

Puheterapeutin palvelut: Kilpailutus menossa,

Ravitsemusterapeutin palvelut: Ravistamo Oy

Ratsastustoiminta: Teittilän Talli

Lakiasioiden konsultaatiot: Lehti& kumppanit

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Omavalvontaa on valmisteltu ja käsitelty henkilöstön viikoittaisissa kokoontumisissa yhdessä ja aina mahdollisuuksien mukaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Katja Laukkanen, yksikön palveluesihenkilö
Toni Asikainen, yksikön tiimivastaava

0443899834 Katja
0443899759 Toni

katja.laukkanen@etelasavonha.fi
toni.asikainen@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

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

Myö yhessä – Terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.

VAIKUTTAVUUS – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.

ASIAKASLÄHTÖISYYS – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.

ROHKEUS – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.

TURVALLISUUS – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

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

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Tarjotaan erityisen vaativaa kuntoutusta*
- *Kuntoutuksen vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti asiakaskohtaisesti*

TURVALLISUUS

- *Avekki-toimintatapamallin mukainen toiminta*
- *Ammattitaitoinen, riittävä henkilöstö*
- *Yhdessä sovittujen asioiden noudattaminen*
- *Läsnäolo*
- *Tilaratkaisut*

YHDENVERTAISUUS

- *Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu*
- *Toimintojen mahdollistaminen tasapuolisesti kaikille*
- *Jokaisen asiakkaan kunnioittaminen*
- *Asiakkaiden kuntoutuksen tavoitteiden mukainen toiminta*

ROHKEUS

- *Kannustetaan yrittämään uusia asioita*
- *Mahdollisestaan myös epäonnistuminen turvallisessa ympäristössä*
- *Rohkeus puuttua epäkohtiin, mikäli sellaisia huomataan*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Asiakkaiden toiveiden huomioon ottaminen*
- *Säännölliset yhteisökokoukset ja jatkuva vuoropuhelu asiakaskunnan kanssa toiveista.*
- *Mielekkäiden toimintojen järjestäminen kuntoutuksen tueksi*

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 Eloisan internetsivuilla.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä 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 (1/6)

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

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus**järjestelmä (HaiPro®). 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 tai osana vaativien erityispalvelujen turvallisuuskävelypäiviä.

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/6)

Työyksikön riskien arviointi

T**yöyksikön vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä**. Yksikön riskien arviointi päivitetään vuosittain.** Yksikön riskien arviointi tehty 2.5. 2023 ja päivitetty 15.8.2023. Yksikön työpaikkaselvitys tehty riskienarvioinnin yhteydessä.

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

Riski 1

Väkivallan uhka Toimenpiteet:

- Ennakointi
- Turvallisuusasenne

Riski 2

Työnjohdon ja organisoinnin puutteet Toimenpiteet:

- Selkeä täsmennetty tiedottaminen ja johtaminen organisaatiotasolla
- Perustehtävä ja toimenkuvien selkeyttäminen

Riski 3

Esineiden ja aineiden sinkoutuminen Toimenpiteet:

- Ennakointi ja ohjaus
- Yhteisten normien noudattaminen

Riski 4

Tartuntavaara (bakteerit ja virukset) Toimenpiteet:

- Ohjeistuksen mukainen toiminta

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/6)

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

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

- Hälytyskäytännöt, IMS

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

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

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

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

Ohjeistus jälkiselvittelyyn löytyy IMS:stä:

- Rajoitustoimenpiteiden ja haastavien tilanteiden jälkiselvittely, IMS

Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt, päivystäjä:

050 389 9498, Mikko Lauttaanaho

050 389 949, Joni Inkinen

050 3899 343, Kiinteistöpalvelun päivystäjä

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/6)

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

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

- Tukiyökkötoiminta, Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus, IMS.

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

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

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

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

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/6)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti 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 Kerralla-valikosta löytävällä sähköisellä lomakkeella, jonka toimintayksikön esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (6/6)

Korjaavat toimenpiteet

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

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

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

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Poikkeamat käsitellään viikoittain henkilökunnan kanssa yksikköpalaverissa. Samalla ideoidaan korjaavat toimenpiteet ja ne kirjataan Haipro-järjestelmään sekä koko työyhteisöä koskevat toimenpiteet sen viikon yksikköpalaverimuistioon, joka on jokaisen henkilökunnan jäsenen luettavissa. Työntekijöiden työtehtäviin on sisällytetty muistion lukeminen, mikäli ei ole ollut työvuorossa palaveria pidettäessä. Näin varmistetaan, että jokainen osallistuu korjaavan toimenpiteen toteuttamiseen.

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla

Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus

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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

•Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
•Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
•Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan asianhallintajärjestelmässä yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö)
•Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
•Asian selvittäminen tarvittaessa 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.

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.

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

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 neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla (Valvontalaki 26§)	• 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

Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus

- **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö ja palvelu-/ 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

(IMS-linkki)

Seuranta

- 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

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

1. ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä kykene ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia,

2. rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja

3. muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

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

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

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

Kuntoutusprosessia ja yksiköiden **toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti.** Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tasolla puolivuosittain ja yksikkötasolla kuukausittain. Vaativissa erityispalveluissa toimii säännöllisesti kokoontuva asiantuntijaryhmä ns. IMO-linjaryhmä Vaalijala. IMO-linjaryhmän tarkoitus ja tavoite on ohjata palvelutoimintaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvissä kysymyksissä. Kysymyksiä IMO-linjaryhmälle voi esittää sähköpostitse.

Yksikkökohtainen **Hyvän kohtelun suunnitelma** on osa sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmaa. Yksikön Hyvän kohtelun suunnitelma on luettavissa IMS ja yksikössä ilmoitustaululla.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti. Henkilökunta saa koulutusta tarpeen mukaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen.

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

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on tehty eettinen linjaus, että rajoittamisessa ei käytetä kehitysvammalaki 42l§ sitominen. Myös rajaavista oviporteista pyritään eroon. Uuden portin asentamiseen tulee pyytää moniammatillisen tiimin arvio ja lupa osaamis- ja tukikeskuksen palvelutiimiltä.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Yksikössämme voidaan joutua käyttämään seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

42f§ Kiinnipitäminen
42g§ Aineiden ja esineiden haltuunotto
42h§ Henkilöntarkastus
42i§ Lyhytaikainen erillään pitäminen
42j§ Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta
42k§ Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa
42l§ Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa
42m§ Valvottu liikkuminen
42n§ Poistumisen estäminen (1 ja 2 mom.)
42n§ Poistumisen estäminen (3 mom.)

Asiakkaat ovat aina rajoitustoimenpiteitä toteutettaessa hoitohenkilöstön välittömässä valvonnassa. Rajoitustoimenpiteiden edellytyksiä arvioidaan jokaisen asiakkaan kohdalla säännöllisesti moniammatillisessa työryhmässä. Rajoitustoimenpiteiden käytön tarvetta pyritään ehkäisemään asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevan suunnitelman mukaisesti. Jokaiselle asiakkaalle kirjataan sinne ennaltaehkäisevät toimet, jotta rajoitteilta voitaisi välttyä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen arvioi aina tilannekohtaisesti rajoiteratkaisun tarpeellisuuden ja yksikön palveluesihenkilö yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa rajoitepäätösten tarpeellisuuden. Asiakkaat itse osallistuvat pääsääntöisesti omiin moniammatillisiin tiimeihinsä sekä itsemääräämisoikeutta tukevan suunnitelman laadintaan.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Vaativan moniammatillisen tuen tarpeen arviointi Vaalijalassa

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

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

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

Ensisijaisesti arvioidaan voidaanko tarpeeseen vastata asiantuntijoiden konsultaatio-, etä- ja/tai liikkuvilla- palveluilla. Jos tarve liittyy vaativan moniammatillisen tuen laitoskuntoutuksen, arviointi- tai tutkimusjakson tarpeeseen, niin asiakkaalle pyritään järjestämään paikka tarpeen mukaisessa vaativan erityisen tuen yksikössä. Osana kuntoutuksen tarpeen selvittelyä voidaan toteuttaa asiakkaan tutustumiskäynti Vaalijalan osaamis- ja tukikeskukseen tai ensitapaaminen asiakkaan omaan ympäristöön.

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Yksikön työntekijät peilaavat päivittäin toimintaa asiakkaan tavoitteisiin. Jokaisen asiakkaan kuntoutus on vähintään 4 viikon välein moniammatillisen työryhmän arvioitavana. Kuntoutuskoordinaattori seuraa kuntoutuksen etenemistä jatkuvasti.

Omatyöntekijä

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

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

Kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman tunteminen:
Asiakkaan kuntoutusuunnitelma kirjataan LifeCare – potilastietojärjestelmään, josta se on kaikkien asiakkaan kuntoutukseen osallistuvien työntekijöiden luettavissa. Lisäksi kuntoutuskoordinaattori / tiimivastaava käy tavoitteita läpi säännöllisesti henkilökunnan ja moniammatillisen tiimin kanssa.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

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

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

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

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Mikäli asiakas kokee 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. Osana omavalvontaa on yksikkökohtaisesti laadittu yhteistyössä yksikön asiakkaiden kanssa Hyvän kohtelun suunnitelma, mikä päivitetään vuosittain.

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

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan oikeusturva

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

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

Palvelun laatuun ja 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

Wirta tarjoaa psykososiaalista ja psykiatrista pitkäaikaiskuntoutusta vaativaa erityistä tukea tarvitseville nuorille aikuisille miehille. Toiminnan tavoitteena on kuntoutujan siirtyminen pitkäaikaiskuntoutuksesta avopalveluihin.

Kuntoutuksen perustan muodostavat kuntoutujan arki kuntoutusyksikössä ja viitekehysmallin mukainen kuntoutus. Wirrassa noudatetaan soveltuvin osin yhteisöhoidon periaatteita. Yksikön toiminnassa toteutuu valmentava ja kuntouttava työote (neuropsykiatrinen valmennus) sekä asiakaslähtöisyys. Tavoitteena on yksilöllisesti ohjata kuntoutujaa turvalliseen, mahdollisimman mielekkääseen ja omatoimiseen arjessa selviytymiseen avopalveluissa soveltuvan tuen turvin.

Kuntoutuksen tukena on yksikön moniammatillinen työryhmä ja tarvittavat terapiat sekä toiminnallisen kuntoutuksen palvelut. Tarvittaessa Wirta järjestää opiskelumahdollisuudet ja myös ulkopuolista työtoimintaa esimerkiksi kaupoissa. Kuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä kuntoutujan, hänen läheistensä ja verkoston kanssa.

Kuntoutusyksikkö Wirta toimii omakotitalossa Pieksämäen kaupungissa. Wirrassa on viisi asiakaspaikkaa, jossa jokaisella kuntoutujalla on käytössään oma huone, wc- ja pesutilat on yhteiset. Lisäksi kuntoutujia varten on muita yhteisiä tiloja. Kuntoutusyksikön suunnittelussa on kiinnitetty erityisesti huomiota kodinomaisuuteen ja turvallisuuteen.

Kuntoutusyksikön henkilöstö on koulutettu erityisesti neuropsykiatrista ja terapeuttista tukea tarvitsevan kuntoutujan kokonaisvaltaiseen kuntoutukseen, sovellettuun yhteisökasvatukseen ja käyttäytymisanalyyttiseen toimintatapamalliin. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitoiminnan avulla.

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

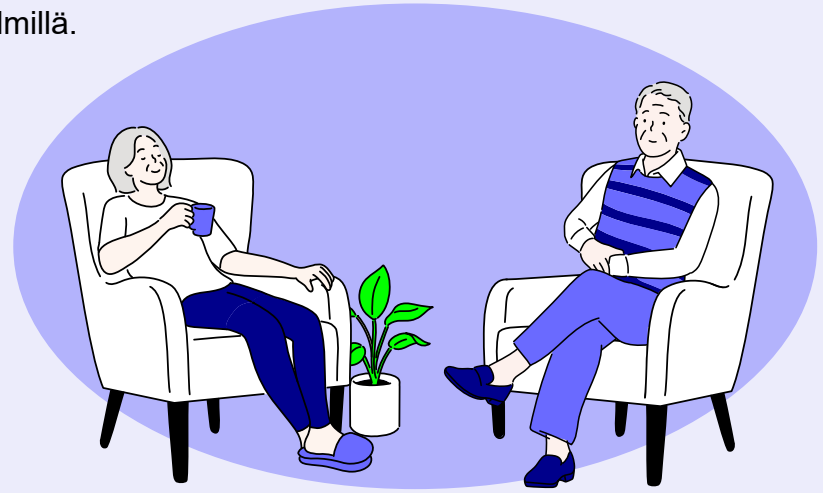
Vaativissa erityispalveluissa edistetään asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta. **Kuntoutusta toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella, huomioiden asiakkaan vahvuudet ja omat voimavarat.** Asiakkaiden kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelmiin kirjataan yksilölliset tavoitteet.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

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

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

Yksikön toiminnan runkona on viikko-ohjelma ja asiakkailla oma yksilöllinen päiväohjelma. Yksikössä järjestetään omana toimintana erilaisia työ- ja vapaa-ajantoimintoja sekä ryhmämuotoista kuntoutusta. Liikuntaa ja ulkoilua Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen alueella voi harrastaa laajasti, itsenäisesti tai valvotusti. Henkilökunta mahdollistaa asiakkaan toiveiden mukaisen monipuolisen vapaa-ajan toiminnan ja ulkoilun.

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



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	• **Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan. Tarjotaan mahdollisuuksia vapaa-ajan toimintoihin.**
PSYYKKINEN	• **Koulutetulla henkilöstöllä on valmiudet tukea asiakkaan psyykkistä hyvinvointia. Lisäksi käytettävissämme on psykologin, lääkärin ja psykiatrin palvelut.**
KOGNITIIVINEN	• **Käytämme asiantuntijapalveluita ahkerasti asiakkaan kuntoutuksen tukena, muun muassa kommunikaatio-ohjausta, toimintaterapiaa, fysioterapiaa sekä monia muita.**
SOSIAALINEN	• **Yksikössä järjestetään yhteistä vapaa-ajan toimintaa ja kannustetaan osallistumaan Vaalijalassa järjestettäviin toimintoihin.**
OSALLISUUS	• **Jokainen asiakas osallistuu oman kuntoutuksensa suunnitteluun voimavarojensa mukaan. Yksikössä pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yhteiseen päätöksentekoon.**

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. Yksikön lounaan ja päivällisen sekä dieetit, valmistaa Vaalijalan ateriapalvelut. Yksikkö valmistavat itse aamu-, väli- ja iltapalan. Asiakkaat voivat valmistaa aterioita yksikössä sovitusti. Tarkempi kuvaus on luettavissa yksikkökohtaisesta **Elintarvike omavalvontasuunnitelmasta.**

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

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

Ravitsemuksen tukeminen:

Wirta on kodinomainen kuntoutusyksikkö ja elintarvikkeet haetaan yhdessä asiakkaiden kanssa Prisma Pieksämäestä kaksi kertaa viikossa. Asiakkaat osallistuvat ruokalistan ja ruoan valmistukseen voimavarojen mukaisesti. Ruokalistan suunnitellussa ohjataan ravitsemussuositusten mukaiseen ruokailuun.

Lue lisää:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Hygieniapassi vaaditaan kaikilta työntekijöiltä. Yksikössä otetaan pintapuhtausnäytteet säännöllisin väliajoin. Hygienian suhteen toteutetaan omavalvontaa ja jokainen työntekijä on velvoitettu ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista. Yleiset tilat ja asukashuoneet siivotaan henkilökunnan ja asukkaiden toimesta. Pyykkihuolto toteutetaan yksikössä asiakkaiden ja henkilökunnan toimesta.

Hoitohenkilökunta seuraa jokaisen asiakkaan hygieniataitoja ja tarjoaa niiden mukaista tukea ja ohjausta.

Jokainen yksikköön tuleva työntekijä saa perehdytyksen nimetyiltä henkilöiltä hygieniakäytäntöihin.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Minna Pessa, 050 3899 241, minna.pessa@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

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

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

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

- Toiminta silloin kun talossa ei ole lääkäriä, IMS

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

	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	Asiakas on yhteydessä palvelun henkilöstöön ja edelleen yksikön lääkäriin Kiireetön terveyden- ja sairaudenhoito toteutetaan Nenonpolin sairaanhoitajan vastaanotolla arkisin klo. 8-15 Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117	Yksiköiden vastuulääkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta (Ohje kuntoutusyksiköille lääkärinkierron järjestämistä varten, IMS) Nenonpolin sairaanhoitajan vastaanottoajan varaaminen joko asiakastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta tai puhelimitse 050 3899 241 Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117

Ajanvaraus Vaalijalan suun terveydenhuoltoon:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus ja oikeellisuus tarkistetaan vähintään kerran vuodessa vastaavan sairaanhoitajan ja sairaanhoitajan toimesta. Yksikön palveluesihenkilö yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja tiimivastaavan kanssa vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta.

Koko henkilöstölle tarjotaan koulutusta ja perehdytystä lääkehoitoon. Haipro- haittatapahtumat lääkehoidossa käsitellään viikoittain ja ideoidaan korjaustoimet tarpeen mukaan.

Yksikön lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat.

Lue lisää:

- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Vaativien erityispalvelujen 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 kuntoutuskokouksissa. Sopimuksen / tarpeen mukaan yhteyttä pidetään myös muulloin puhelimitse ja sähköpostilla tietosuoja huomioiden. Kuntoutuksen etenemisestä raportoidaan säännöllisesti sovittujen tahojen kanssa. Ensisijaisesti **yhteistyöstä verkostojen kanssa vastaa yksikön kuntoutuskoordinaattori.**

Asiakaskohtainen lupa tietojen luovuttamisesta ja pyytämisestä tehdään asiakkaan tullessa kuntoutukseen ja päivitetään säännöllisesti. Asiakastietojärjestelmään tehdään merkintä tietojen antamisesta ja pyytämisestä eri toimijoiden välillä asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas ei pysty antamaan suostumusta, pyydetään suostumus asiakkaan asioista vastaavalta henkilöltä. Yhteydenpito omaisten kanssa on tarvittaessa kuvattu ja kirjattu asiakaskohtaiseen suunnitelmaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tukevista toimenpiteistä.

Monialaisen yhteistyön eri tahot

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

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

- Asiakkaiden henkilökohtaisten varojen hoito, IMS

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

- Asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteri, IMS
- Käyttövarojen seuranta, IMS

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Yhteistyö viranomaisten kanssa vaativissa erityispalveluissa on mm.:

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

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Yksikköön laaditaan poistumisturvallisuusselvitys.
Yksiköihin on laadittu toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin, jotka koottu yksikön varautumiskansioon.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
- Tarvittaessa poliisilta voi pyytää virka-apua asiakkaan toimittamiseksi/kuljettamisen turvaamiseksi takaisin yksikköön, jos kyseessä alaikäinen asiakas tai asiakas on tahdosta riippumattomassa kuntoutuksessa: Virka-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)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:
Yksikössä tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan arkisin esihenkilön toimesta joka arkipäivä. Viikonloppuisin työnjako huolehtii henkilöstön riittävyydestä. Työmäärästä keskustellaan jatkuvasti tiimipalavereissa ja tilannetta arvioidaan. Resurssitarve määritetään työvuorolistakohtaisesti. Asiakkaiden palvelutarvetta seurataan jatkuvasti ja tehdään tarpeelliset muutokset henkilöstö resurssointiin.

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

Henkilöstörakenne:

Yksikössä työskentelee; 1 palveluesihenkilö, joka tekee päivätyötä ja on tavoitettavissa arkisin. 1 vastaava sairaanhoitaja ja 1 kuntoutuskoordinaattori, jotka tekevät myös pääsääntöisesti päivätyötä. Palveluesihenkilö, vastaava sairaanhoitaja ja kuntoutuskoordinaattori ei työskentele fyysisesti yksikössä mutta on tavoitettavissa tarvittaessa ja säännöllisesti paikalla. 1 tiimivastaava joka tekee päivätyötä ja 9 lähihoitajaa kolmivuorotyössä. Lisäksi avustavaa henkilökuntaa on 2 kaksivuorotyössä. Henkilöstön kokonaismäärä: 12 + esihenkilö.

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet sekä sijaisten käytön periaatteet

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

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

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

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

Sijaisten käytön periaatteet:
Sijaisia palkataan tarpeiden mukaan. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin (alle 13-vuorokautta) käytetään Tempore keikkalaisohjelmaa.
Kun sijaista tarvitaan:
- *Yksikössä katsotaan, tullaanko toimeen ilman sijaista,*
- *Saadaanko varahenkilöä paikkaamaan poissaoloa tai voidaanko toisesta yksiköstä siirtää resurssia*
- *Tarjotaan vuoroja Tempore keikkalaisohjelman kautta*
- *Jos mistään näistä ei saada sijaista, vaikka paikka olisi ollut auki Temporella, voidaan sijaisuuteen kiinnittää omasta yksiköstä työntekijä, jolle maksetaan kutsuraha (ja mahdolliset ylityö- ja lisätyökustannukset).*

Rekrytoinnin erityispiirteet:
Kysytään aina suosittelijoita. Rekrytointitilanteessa tehdään tarkka, vähintään kahden haastattelijan yhteinen pohdinta valinnasta. Käytössä koeaika 6 kk.
Kesäaikaiset sijaiset ovat pitkälti samoja opiskelijoita, joita yksikössä on käytetty aikaisemminkin. Yksikkö suosii tuttujen sijaisten käyttöä.

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

Jokaiselle aloittavalle työntekijälle nimetään perehdyttäjät tai työpaikkaohjaajat, jotka vastaavat palveluesihenkilön tuella työntekijän perehdyttämisestä yksikön ja asiakkaiden asioihin.

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. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla. Yksikön henkilökunta on velvoitettu osallistumaan työnantajan osoittamiin koulutuksiin, muun muassa, ensiapu, hygieniapassi, alkusammutus, lääkehoito ja avekki-toimintatapamalli.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

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

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Kuntoutusyksikkö Wirta toimii kaksikerroksissa omakotitalossa. Asiakashuoneita on viisi. Lisäksi tilat käsittävät eteisen, Aulan, keittiön, olohuoneen, kodinhoitohuoneen, kolme wc:tä, pukuhuoneen, kaksi suihkua, saunan, pelihuoneen, varastotiloja, kanslian sekä neuvottelu / monitoimihuoneen. Lisäksi on teknisiä tiloja. Wirrassa on myös autokatos, kaksi ulkovarastoa, kota ja terassi.

Jokaisella asiakkaalla on oma huone. Asiakas voi itse päättää ketä haluaa huoneeseen tulevan.. Asiakkaat eivät voi mennä toisten huoneisiin ilman huoneen omistajan lupaa. Asiakkailla on omat avaimet omiin huoneisiin. Henkilökunta pääsee omilla avaimilla asiakashuoneisiin, mutta toiset asiakkaat eivät pääse. Asiakas voi itse vaikuttaa huoneen sisustamiseen. Yhteiset tilat kuten keittiö ja oleskelutilat ovat kaikkien käytössä. Kanslia on vain henkilökunnan käytössä.

Omaiset voivat tavata asiakkaita joko Yksikön tiloissa tai Nenonpellon alueella sijaitsevissa vieraishuoneissa.

Asiakkaiden omat huoneet ovat heidän omaa yksityistä tilaansa. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytössä. Kansliatilat ovat ainoastaan henkilökunnan käytössä. Jokaisella Wirran asiakkaalla ja henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus huolehtia tiloista ja viihtyvyydestä. Tilojen toimivuutta ja turvallisuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Sisäilman lämpötilaa säädellään käytössä olevalla ilmalämpöpumpuilla tarpeen mukaan. Valaistusta pystytään säätämään tarpeen mukaan ja lisäksi on asennettu tarpeen mukaan työvaloja.

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

puh.050 3899343, päivystäjä

Tukipyyntö:
Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-Vaalijala

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Yksikössä on käytössä hälytysrannekkeet, joita henkilökunta käyttää aina työvuorossa ollessaan. Hätä-hälytykset lähtevät näistä rannekkeista yksikön puhelimiin sekä naapuriyksiköihin, joista apua vaaratilanteissa on mahdollista saada. Yksikköön on nimetty turvallisuusvastaavat henkilöstöstä, jotka varmistavat hälyttimien toiminnan säännöllisesti ja ilmoittavat poikkeamista hälytinten huollosta vastaavalle henkilölle kiinteistöpalveluihin. Lisäksi yksikössä on hätähälytin vartijalle. Tiivistä yhteistyötä tuvallisuusasioissa tehdään niiden yksiköiden kanssa, jotka sijaitsevat myös samalla omakotitaloalueella.

Yksikön turvallisuusasiakirja on korvattu tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Henkilökunta leimaa itsensä esmikko-järjestelmään töihin tullessa ja lähtiessä.
Yksikössä on vartijahälytyspainike jonka toimivuus testataan säännöllisesti.
Yksikössä on asiakaskäyttöön tarkoitettu tietokone yhteisissä tiloissa.

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. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa käytössä olevat apuvälineet on listattu Effector- rekisteriin. Yksikön vastuulla on käyttöohjeiden noudattaminen ja käyttökunnon varmistaminen. Fysioterapeutit auttavat tarvittaessa apuvälineiden hankinnassa ja huoltotarpeen selvittelyssä sekä vaaratilanneilmoituksen tekemisessä.

Lääkinnällisten laitteiden huollot/kalibroinnit ja käytöstä poistamiset toteutetaan pääsääntöisesti keskitetysti Nenonpolin sairaanhoitajan kautta (Minna Pessa, 050 3899 241, minna.pessa@etelasavonha.fi).

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö, ohjeistus, huolto ja kalibrointi sekä käytöstä poisto tapahtuu organisaation ohjeistuksen mukaan. Jokaisesta laitteesta on rekisterissä merkintä ja tieto, koska sitä tarvitsee huoltaa/kalibroida. Mikäli äkillistä huollon tarvetta ilmenee, yksiköstä otetaan yhteys Nenonpolin sairaanhoitajaan.

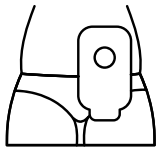
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee HaiPro-ilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä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

Vastuuhenkilö
Anita Kupiainen, Vastaava sairaanhoitaja, 0443899885, anita.kupiainen@etelasavonha.fi
Toni Asikainen, tiimivastaava, 0443899759
Toni.asikainen@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Käytetään ohjeistuksien mukaan, huolellisuutta noudattaen.
Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Laitteet testataan ja kalibroidaan laitekohtaisen ohjeen mukaisesti, joka löytyy laiterekisteristä.

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**
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Vaalijalan fysioterapian tai 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 Vaalijalan fysioterapiasta tai apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Keskitetysti Istekki Oy:n kautta	Vaalijalan fysioterapian tai apuvälineyksikön kautta	

1 Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä → **2** Työntekijä tekee vaaratilanteesta HaiPro-ilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan. → **3** Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

puh.015 411 4100 **tietosuojavastaava@etelasavonha.fi**

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen allekirjoittaessaan työsopimusta. Jokainen henkilökunnan jäsen saa perehdytyksen tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn, lainsäädäntöön ja viranomaismääräyksiin. Lisäksi kaikki nämä tiedot ovat jokaisen henkilökunnan jäsenen saatavilla IMS-järjestelmässä. Tietoturvakoulutus käydään kahden vuoden välein. Esihenkilö seuraa ja valvoo tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön toteuttamista.

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:

Yksikön työntekijät saavat perehdytyksen asiakastyön kirjaamiseen aloittaessaan työskentelyn yksikössä, heidän perehdyttäjikseen nimetyiltä henkilöiltä. Osaamista ylläpidetään koulutuksin.

Asiakastyön kirjaaminen:

Kuntoutuskoordinaattori ja palveluesihenkilö seuraavat asiakastyön kirjaamista jatkuvasti.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Väkivallan uhka työssä

Avekki- ylläpitokoulutusta henkilökunnalle, jotta väkivaltatilanteita voitaisi ennakoida ja vähentää.

2. Ergonimia

Hankittu yksikköön sähkösäätöisiä työpisteitä kirjaamista varten.

3. Esineiden sinkoutuminen asiakkaiden toimesta

Avekki- ylläpitokoulutusta henkilökunnalle, jotta väkivaltatilanteita voitaisi ennakoida ja vähentää.

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:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina palvelun olennaisesti muuttuessa ja tarkistetaan muuten vuosittain. Vastuuhenkilönä palveluesihenkilö / tiimivastaava.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli		Käsittely	Lopputulema
			Tiedon seurannan sykli	Selite		
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. Vaativien erityispalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi 2x vuodessa.	• 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 25.09.2024

Allekirjoitus Katja Laukkanen

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”
	HaiPro-ilmoitus	x		HaiPro ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
Lastensuojeluilmoitus	Lastensuojeluilmoitus • 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:

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

Muut tahot:

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