

ASiantuntijapalvelut

Oma- valvonta- suunnitelma



Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....



Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelu

Nimi: Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus **Asiantuntijapalvelut**

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 tukikeskuksen asiantuntijapalvelut tuottavat palvelua aikuisille sekä lapsille ja nuorille osaamis- ja tukikeskuksessa oleville sekä vastaanoton kautta vastaanoton asiakkaille jalkautuvina palveluina. Asiakaspaikkoja yhteensä 167.

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, ST Sec suomen turvamiehet

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: Semantix Finland Oy ja Youpret Oy

Puhevammaisten tulkkauspalvelu: Kilpailutus menossa

Psykologipalvelut: Mehiläinen Oy

Lääkäripalvelut: Järvi-Suomen Terveys Oy, Solo Health Oy, Väilytysklinikka Oy, Terveystalo Julkiset Palvelut Oy
Mediapu Oy

Puheterapeutin palvelut: Kilpailutus menossa,

Ravitsemusterapeutin palvelut: Ravistamo Oy

Ratsastustoiminta: Teittilän Talli 1.1.2025- 31.12.2026

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:

Asiantuntijoista on koottu ryhmä, jotka osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Mukana olleet autismikuntoutusohjaaja Satu Jouha, toimintaterapeutti Veera Kokkonen, fysioterapeutti Tuija Pöntinen, kommunikaatio-ohjaaja/tulkki Heidi Laurila, perhekuntoutusasiantuntija Minna Moilanen ja Avekki kouluttaja Hanna Oksanen.

Henkilöstö voi myös tehdä muutos-/lisäysehdotuksia suunnitelmaan tarpeen mukaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Kati Auvinen, asiantuntijoiden palveluesihenkilö



0443899709



kati.auvinen@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla ja yksikön ilmoitustaululla

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



Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

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

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

– Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.

VAIKUTTAVUUS

– Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

– Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.

ROHKEUS

– Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.

TURVALLISUUS

– Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

•Toiminta-ajatus

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus tuottaa laadukkaita vaativan moniammatillisen tuen palveluita **valtakunnallisesti**. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen laitospalveluyksiköt ovat kehitysvammalain 9 §:ssä tarkoitettuja vaativan moniammatillisen tuen yksiköitä. Vammaispalvelulain 16 § :n mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua järjestetään sosiaalihuoltolain 22 §:n mukaisena laitospalveluna. Palvelua tuotetaan aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Toimintaa ohjaavat lait ovat; sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti, jotta ne tukevat vaativaa erityistä tukea tarvitsevan henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

Vaativan moniammatillisen tuen palveluja ovat:

- Vaativan moniammatillisen tuen konsultaatio ja liikkuvat asiantuntijapalvelut
- Arviointi- ja tutkimusjaksot sekä lyhyt- tai pitkäaikainen laitospalvelu vaativan moniammatillisen tuen yksikössä
- Tahdosta riippumaton erityishuolto
- Vaativassa moniammatillisessa tuessa toteutuva päivä- tai työtoiminta
- Vaativassa moniammatillisessa tuessa toteutuva perhevalmennus

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakslähtöisyys, 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 **asiakslähtöistä**, asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan arvostavaa ja toteuttavaa. Kaikella toiminnalla tuetaan asiakkaan osallisuutta.

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

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

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

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- Asiantuntijat osallistuvat asiakkaiden tavoitteiden asettamiseen moniammatillisesti, kuntoutusta toteutetaan tavoitteita peilaten
- Kohdataan erilaisia asiakkaita, eri taustoilla ja luodaan mahdollisuuksia taitojen vahvistamiselle ja uusien oppimisille erilaisissa ympäristöissä
- Etsitään keinoja ja menetelmiä, joilla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan arjessa toimimista ja omatoimisuustaitoja

TURVALLISUUS

- Henkilökunnan jatkuva kouluttaminen ja työympäristön ja asiakastyön riskien arviointi sekä ennaltaehkäisy mm. Haipron avulla
- Palveluiden toteuttaminen lakeja ja ohjeistuksia noudattaen
- Turvallisuuden tunteen ja ilmapiirin ylläpito ja kehittäminen



YHDENVERTAISUUS

- Asiakkaita kohdellaan ja kuunnellaan yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti yksilölliset lähtökohdat huomioiden
- Asiakaspalautetta hyödynnetään palveluiden kehittämisessä

ASIAKASLÄHTÖISYYS

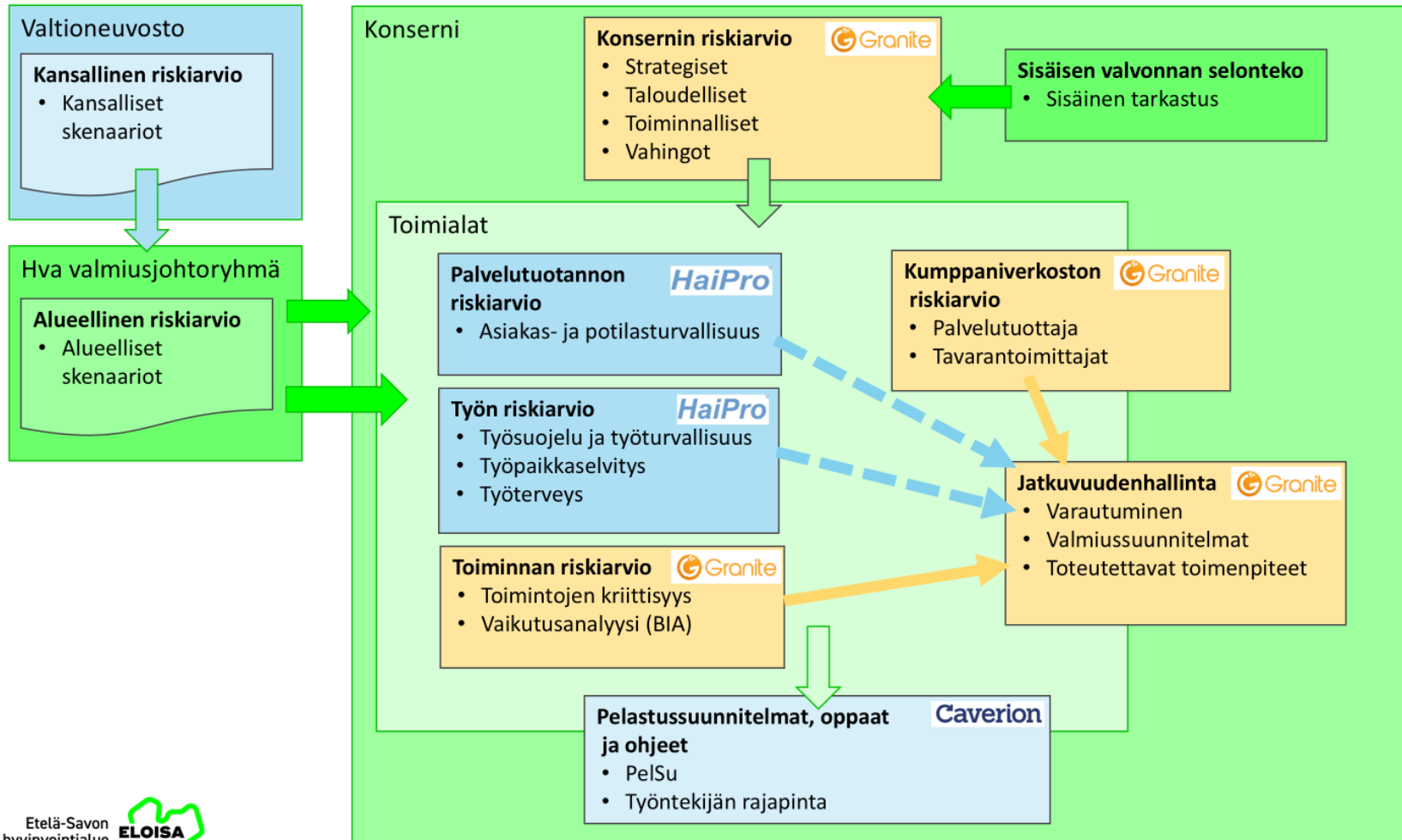
- Asiakasta tuetaan olemaan osallisena palveluiden suunnittelussa.
- Asiakkaan palvelut suunnitellaan moniammatillisessa yhteistyössä yksilölliset tarpeet huomioiden

ROHKEUS

- Palvelut toteutetaan asiakkaiden tarpeiden pohjalta ja tuetaan asiakkaita kokeilemaan uusiakin asioita turvallisessa ilmapiirissä
- Toiminnan epäkohtiin puututaan ja niihin toteutetaan korjaavat toimenpiteet suunnitelmallisesti

Oma- valvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan kokonaisuus



Käsitteet ja käsitehierarkia



Omavalvonnann toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen



Omavalvonnän toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/6)

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnän toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontaohjelma, IMS
- Lääkehoitosuunnitelma IMS
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, PELSU
- 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, Kerralla-valikko
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS
- Henkilöstökäsikirja IMS
- IMO- käsikirja, IMS
- AVEKKI-toimintatapamalli, IMS

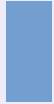
Oma- ja ulkovalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/6)



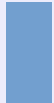
Omavalvonnassa toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/6)



Oma- ja ulkovalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/6)



Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt,
päivystäjä:



050 389 9498, Mikko
Lauttaanaho



050 389 949, Joni Inkinen



050 3899 343,
Kiinteistöpalvelun päivystäjä

Oma- ja ulkovalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/6)



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 HaiPro-järjestelmään.**

Haipro-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.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Ilmoitukset käydään ilmoituksen täyttäneen työntekijän kanssa yhdessä läpi, hänen antama kehitysehdotus huomioidaan käsittely vaiheessa ilmoitukseen. Epäkohtiin johtaneet syyt pyritään tunnistamaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Tarpeelliset toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi suunnitellaan ja toteutetaan välittömästi. Tulleet HaiPro ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi asiantuntijoiden tiimissä ja/tai ammattialakohtaisissa tiimeissä ja näissä keskustellaan esille nousseista asioista ja mihin kannattaa kiinnittää huomiota työskentelyn ohessa.

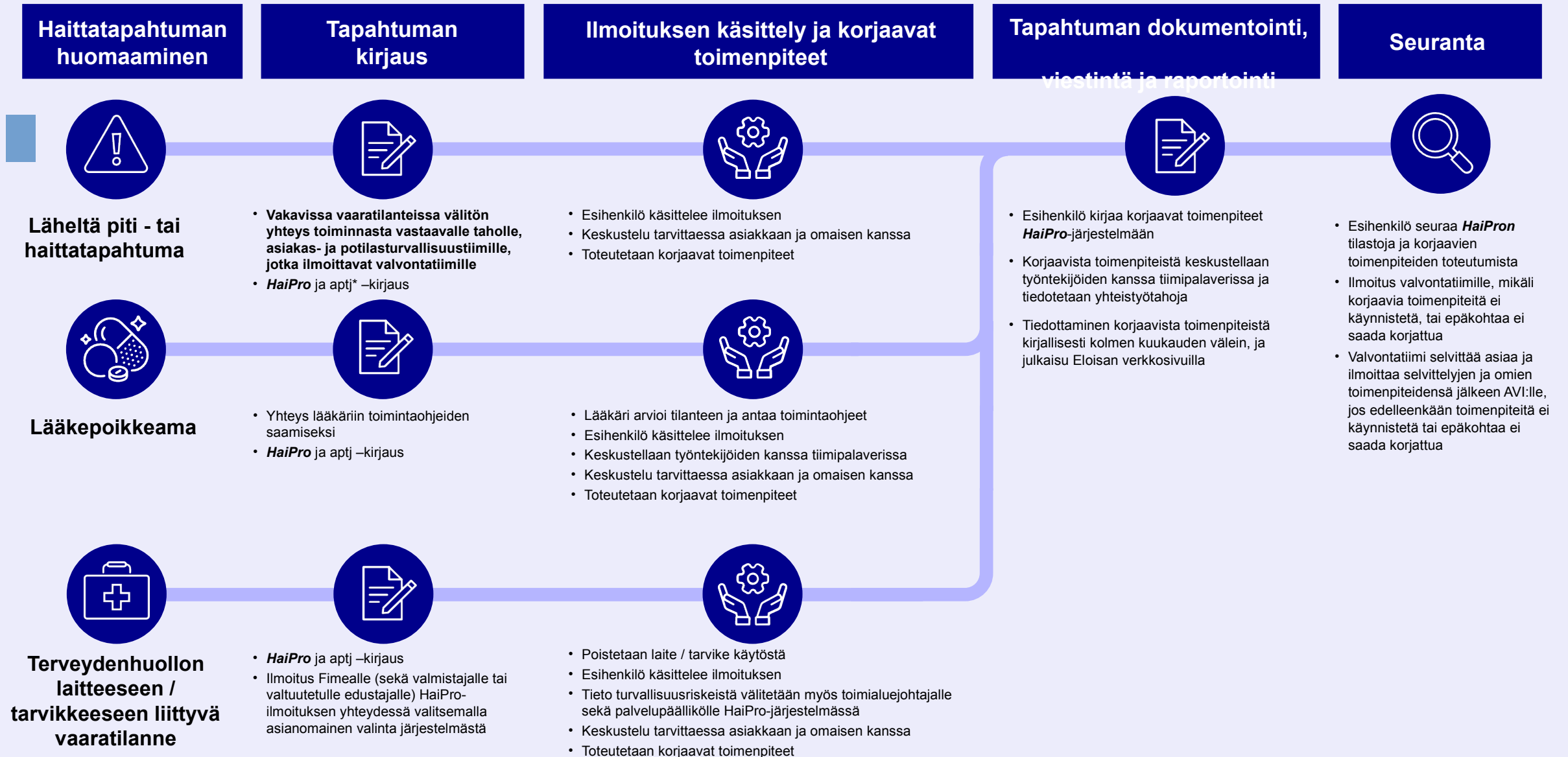
Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin.

Palveluesihenkilö vastaa ja valvoo epäkohtiin sovittujen toimenpiteiden toteutumisesta yksikön toiminnassa.

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/2)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/2)

Haittapahtuman huomaaminen

Tapahtuman kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

Seuranta



Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaminen tai loukkaaminen sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä lomake*
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan Sosiaali- ja integraatiojohtajalle



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi
- Sosiaali- ja integraatiojohtaja käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Toteutetaan korjaavat toimenpiteet yksikössä



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä jokaisen organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Sosiaali- ja integraatiojohtaja huolehtii lomakkeen arkistoinnista
- Kopio lomakkeesta lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön esimiehelle, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon
- Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla



- 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 edelleenkin toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan valvontatiimissä kaksi kertaa vuodessa, jolloin käsittelyssä on mukana sosiaali- ja potilasasiavastaava.



* Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta *sosiaalihuollon ammattilaisten lomakkeet* -> *sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



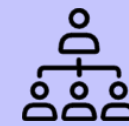
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä HaiPro-ilmoituksen tai
 3. täyttämällä intran lomakkeen (*sosiaalihuollon ammattilaisten lomakkeet -> sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
-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

Esihenkilö



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisäätäinen 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 HaiPro-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet HaiPro-järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

Johto



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

Lue lisää:

- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä...

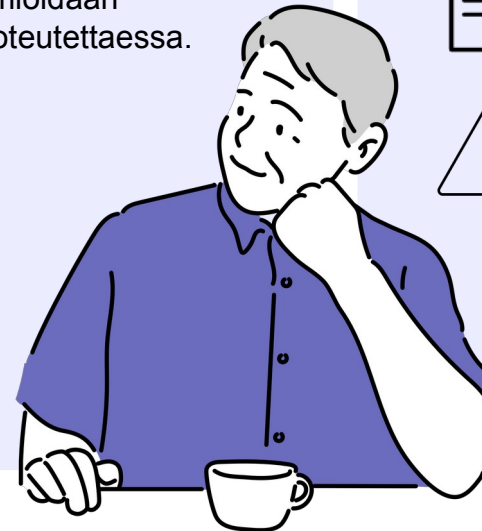
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



Minulla asiakkaana on oikeus...

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

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



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



antaa palautetta tai kehittämideoita



tehdä ilmoituksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



tehdä muistutuksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

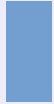
Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (1/2)



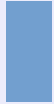
Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)



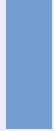
Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)



Kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Asiantuntija perehtyy asiakkaaseen ja osallistuu asiakkaan suunnitelmakokouksiin. Hän suunnittelee kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman pohjalta asiakkaalle yksilölliset tavoitteet ja sisällön kuntoutusta varten.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

• Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

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

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

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

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



Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Vaativan moniammatillisen tuen 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 yksikön henkilökunnan ja moniammatillisen tiimin kesken.

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

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/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 \(etelasavonha.fi\)](mailto: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.**

Muistutusmenettely

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus Eloisan nettisivuilla. Muistutuksessa selvitetään kenestä asiakkaasta on kyse, mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset / vaatimukset. Muistutus lähetetään Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@etelasavonha.fi. Toimintayksikön vastuuhenkilö tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija vastaa muistutukseen kirjallisesti noin neljässä viikossa. Muistutuksiin vastataan kirjeessä tai turvasähköpostilla, jos sähköpostiosoite on ilmoitettu. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvoville viranomaisille.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Kantelu

Palvelun laadusta ja kohtelusta voi kannella **Itä-Suomen aluehallintovirastolle**, osoite Maaherrankatu 16, 50100 Mikkeli, puh. 0295 016 800. Kantelu tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai kantelulomakkeella. **Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle, Valviralle**, (osoite PL 210, 00281 Helsinki, puh. 0295 209 111) kannellaan silloin, kun on kyse periaatteellisesti tärkeästä tai laajakantoisesta asiasta.

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilas-lain soveltamisessa **Ota yhteyttä puhelimitse**
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusväkerojen käytössä **arkisin klo 9-14**
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista **+358 44 351 2818**
- Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonh
a.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Vaalijalan vaativien erityispalveluiden asiantuntijapalvelut tarjoavat kuntoutukseen ja tutkimukseen liittyviä palveluja kuten kuntoutuksen arviointiin, suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyvät palvelut, konsultaatio- ja koulutuspalvelut sekä tulkkipalvelut Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköiden asiakkaille osaamis- ja tukikeskuksen alueella sekä Vaalijalan vastaanoton asiakkaille liikkuvina kuntoutuspalveluina asiakkaan omaan toimintaympäristöön.

Asiantuntijapalveluissa työskentelee fysio- ja toimintaterapeutteja, musiikki-, perhe- ja seksuaaliterapeutti, kommunikaatio-ohjaajia/tulkkeja, AVEKKI-kouluttajia, autismikuntoutusohjaajia, kirjaamisvalmentaja ja perhekuntoutusasiantuntija.

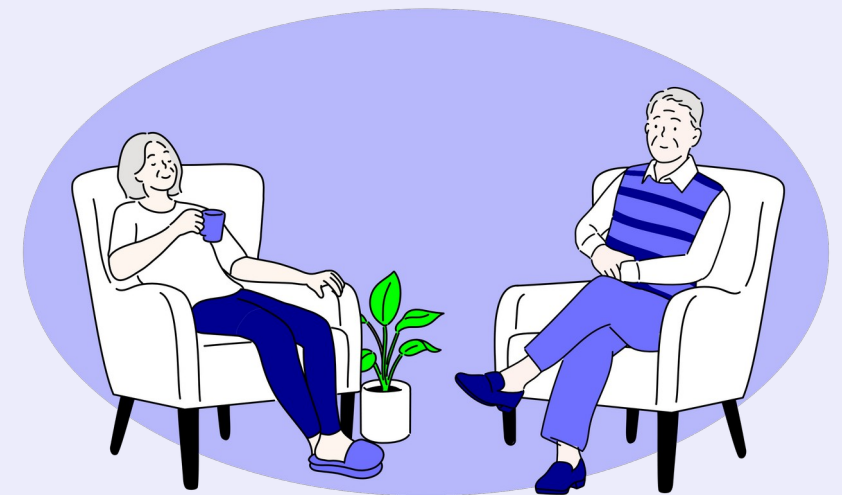


- Autismikuntoutusohjaus on autismikirjon henkilölle ja tämän lähiyhteisöille suunnattua ohjausta ja neuvontaa, jonka keskeinen tavoite on tukea kuntoutujaa selviytymään omilla toimintaympäristöissään ja vahvistaa lähi-ihmisten taitoja vastata autismikirjon henkilön tarpeisiin. Palvelu on vammaispalvelulain mukaista valmennusta tai muuta vammaispalvelua, jonka sisältönä on mm. ensitiedon antaminen, struktuurien luomisen ja arjen jäsentämisen tuki, vuorovaikutustaitojen tukeminen, aistipulmien ja toiminnanohjauksen haasteiden huomioiminen ja haastavien tilanteiden ratkominen. Palvelua annetaan sekä Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköissä että asiakkaan omilla toimintaympäristöissä Vaalijalan vastaanoton palveluna, asiakkaat ovat kaiken ikäisiä.
- AVEKKI-toimintatapamalli on kehitetty työntekijöille ja työyhteisölle. AVEKKI-toimintatapamalli antaa valmiuksia ennaltaehkäistä ja hallita uhka- ja väkivaltilanteita asiakas- ja potilastyössä. Tavoitteena on pitkällä aikajänteellä ja säännöllisellä koulutuksella edistää henkilökunnan valmiuksia kohdata työturvallisesti asiakas- ja potilasväkivaltaa työssään sekä vahvistaa Eloisan turvallisuuskulttuuria.

- Perheterapiaa käytetään usein hoitomuotojen tukihoidona, jolloin se parantaa perushoidon tuloksellisuutta tai hoitomyönteisyyttä. Ennaltaehkäisyyn panostaminen vähentää sosiaalitoimen asiakkuuksia kunnissa ja säästää kuluja korjaavassa ja kuntouttavassa työssä pitkällä aikavälillä. Perheterapian tavoitteena on löytää perheen vuorovaikutuksessa olevia myönteisiä voimavaroja ja mahdollisuuksia, sekä hyödyntää perheen asiantuntijuutta hoidossa ja kuntoutuksessa. Perheterapia tarjoaa mahdollisuuden tarkastella perheen vuorovaikutusta ja kommunikaatiota. Tapaamisissa kartoitetaan perheen nykytilannetta ja avataan uusia mahdollisuuksia yhteistyöhön.
- Seksuaaliterapian ja -neuvonnan tavoitteena on seksuaalisuuteen ja ihmissuhteisiin liittyvien haasteiden käsitteleminen ja ratkaiseminen sekä seksuaalinen hyvinvointi. Seksuaaliterapia ja -neuvonta on ensisijaisesti keskusteluun perustuvaa työskentelyä. Tarvittaessa voidaan myös hyödyntää sekä puhetta tukevia ja korvaavia että toiminnallisia menetelmiä ja asiakkaalle voidaan valmistaa yksilöllistä kuvallista materiaalia ohjaamisen tueksi. Työskentely voidaan toteuttaa yksilö- tai parityöskentelynä, tarvittaessa myös tukihenkilö voi olla mukana työskentelyssä. Lisäksi toteutetaan erilaisia seksuaalikasvatusryhmiä asiakkaille sekä konsultaatiota

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja pyritään mahdollistamaan monipuolinen toiminta, joka tukee asiakkaiden itsenäistä liikkumis- ja toimintakykyä monipuolisesti. Lisäksi huomioidaan ergonomiaan liittyvät asiat toiminnoissa.

PSYYKKINEN

- Etsitään keinoja tunnistaa ja ilmaista tunteita. Vahvistetaan asiakkaiden itsetuntoa ja minäkuvaa onnistumisenkokemusten kautta. Tuetaan olemassa olevaa psyykkistä olotilaa haastavissakin tilanteissa.

KOGNITIIVINEN

- Vahvistetaan ja tuetaan erilaisissa tilanteissa asiakkaiden kognitiivisia taitoja. Huomioidaan asiakkaiden kognitiivinen taso ja sen mukanaan tuomat haasteet, minkä pohjalta suunnitellaan toimintoja. Huomioidaan asiakkaiden vahvuudet ja mielenkiinnon kohteet.

SOSIAALINEN

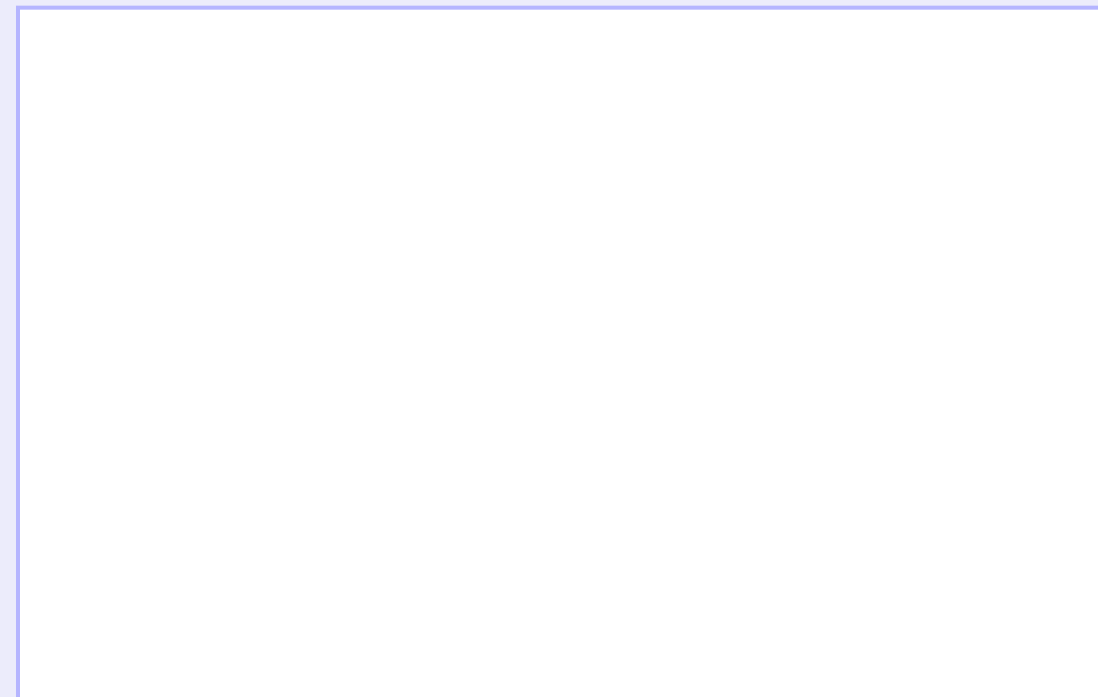
- Tuetaan ja harjoitellaan asiakkaiden sosiaalisia taitoja mahdollisimman monipuolisesti.

OSALLISUUS

- Osalla asiakkaista osallisuuden toteutuminen vaatii erityisesti lähiympäristön ohjausta. Huomioidaan asiakkaan toiveet toimintojen/tapaamisten suunnittelussa sekä valinnan mahdollisuus toiminnoissa.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus



Lue lisää (poista ylimääräiset):

- 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

- Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

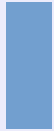
Yksikön henkilökunta vastaa voimassa olevien ohjeiden mukaisten hygieniakäytäntöjen toteutumisesta. Siivouksesta huolehtii laitoshuoltaja. Suunnitelma yksikön siivouksesta on tehty yhteistyössä siivoustyönjohtajan kanssa. Hygieniatoimikunta sekä hygieniahoitaja seuraavat infektiotilannetta, järjestävät hygienia koulutusta, antavat asiantuntija-apua ohjeistaen yleisissä hygienia asioissa.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Hygieniahoitaja, 050 3899 241

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta



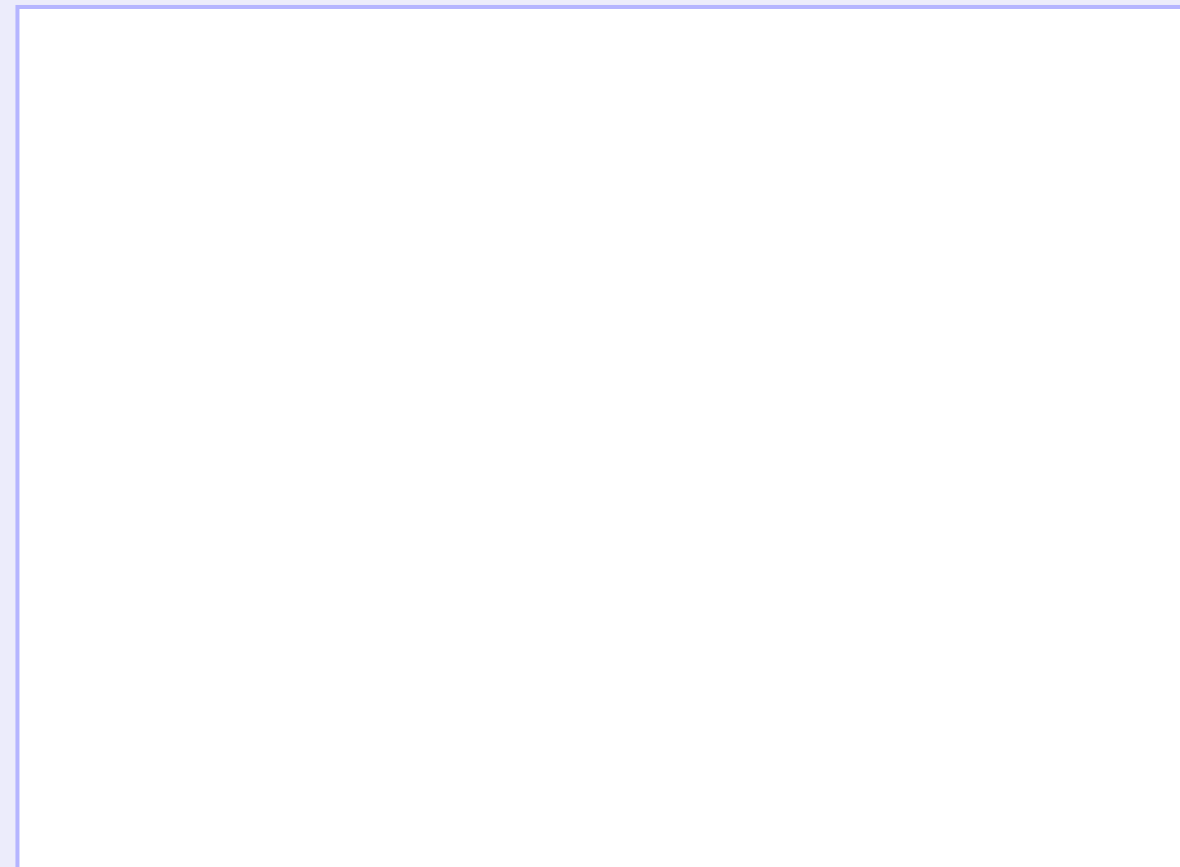
Palvelun sisällön omavalvonta

Terveysten- ja sairaanhoito

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

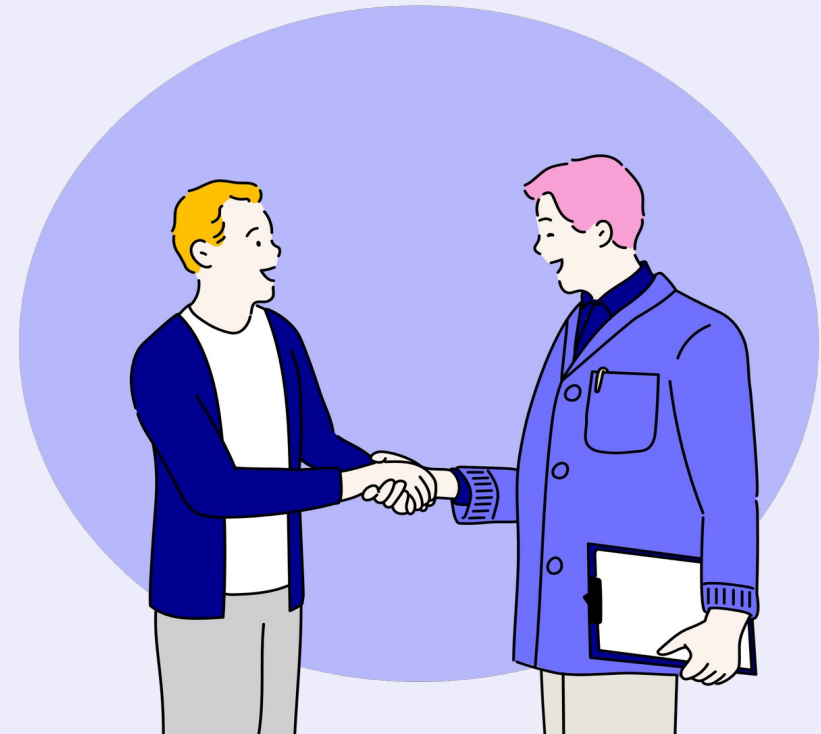


Lue lisää:

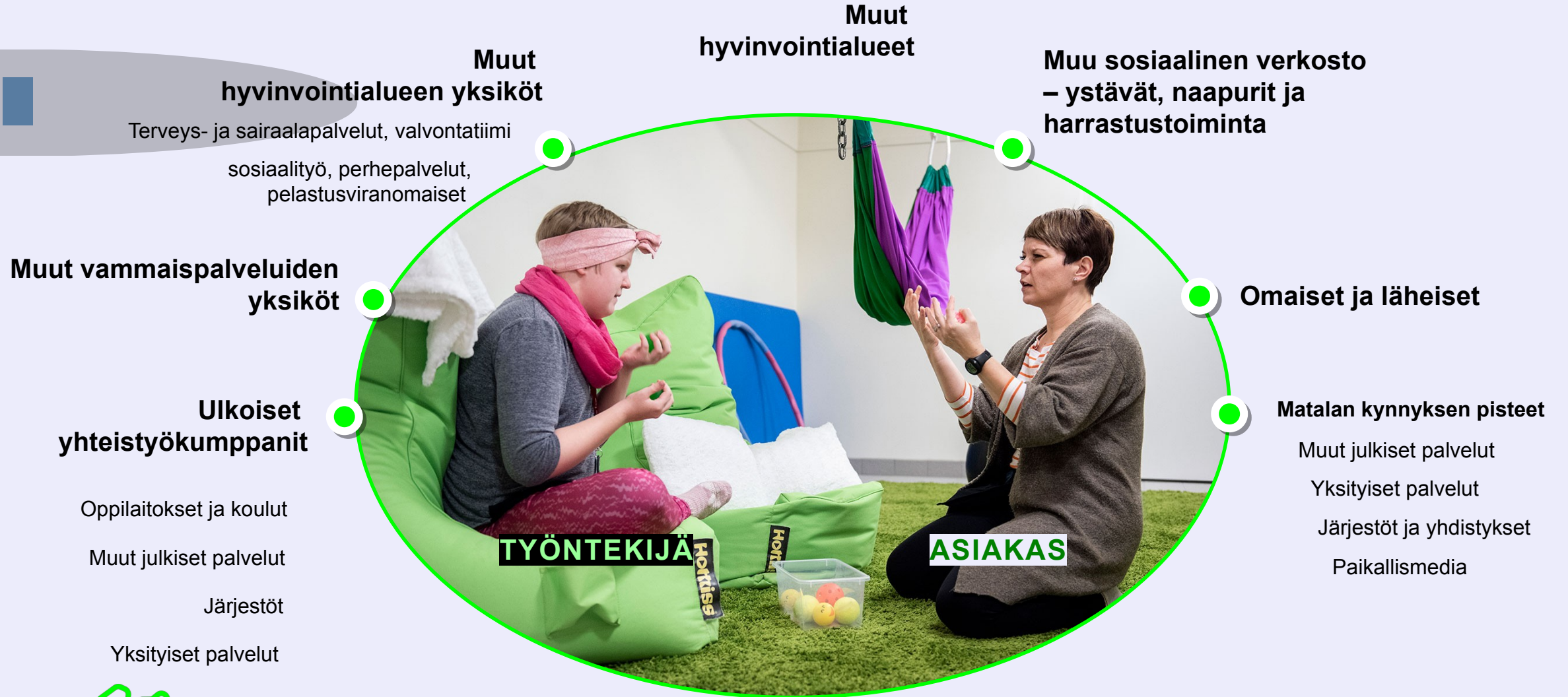
- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuuden edistäminen

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Asiantuntijoita koskevat palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämät poistumisturvallisuussuunnitelmat on kirjattu, jokaisen asiantuntijan ryhmän osalta niiden rakennusten mukaisiin suunnitelmiin, jossa heidän toimipisteensä sijaitsee.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus):
[Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)
- 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](#)

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Ohjaushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen: Työmäärästä keskustellaan tiimipalaverissa ja tilannetta arvioidaan.

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.

Henkilöstörakenne:

- Asiantuntija palveluissa työskentelee; 1 palveluesihenkilö, joka tekee päivätyötä ja on tavoitettavissa arkisin.
- Henkilöstön määrä autismikuntoutusohjaus 3, AVEKKI-kouluttajat 2, fysioterapia 4, kirjaamisen asiantuntija 1, kommunikaatio-ohjaus/tulkkaus 3, perhekuntoutusasiantuntija 1, perheterapeutti 1, musiikkiterapia 1, seksuaaliterapia 1, toimintaterapia 4.

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.

Vammaisten sekä lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä on säädetty laissa (504/2002). Iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä on säädetty laissa (741/2023). Ohjaajan tehtävässä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n edellyttämää rokotussuojaa sekä 55 §:n mukaista terveydentilan selvitystä hengityselinten tuberkuloosista.

Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

Sijaisten käytön periaatteet:

Lyhytaikaisia sijaisia ei käytetä asiantuntijapalveluissa. Pidemmissä poissaoloissa selvitetään tarvittavat luvat sijaisten käyttöön. Sijaiset haetaan pääsääntöisesti Kuntarekryn kautta.

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Osaamis- ja pätevyysvaatimukset mietitään huolella peilaten niitä tehtävänkuvaan. Hakijoista tehdään mahdollisesti taustaselvitys ja voidaan kysyä myös suosittelijoita. Rekrytointitilanteessa tehdään tarkka, vähintään kahden haastattelijan yhteinen pohdinta valinnasta. Käytössä koeaika 6 kk. Esimies tarkistaa henkilöllisyyden, alkuperäiset tutkinto- ja alan työtodistukset.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön **henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Perehdytykseen on varattava riittävästi aikaa. Uusi perehtyy työhön toisen työntekijän työparina.

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

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan käyttäen valmiita mallipohjia:

- Eloisan YLEISPEREHDYTYKSEN (toimialasta riippumaton)
- Vaativan moniammatillisen tuen palvelut

Tarvittaessa käytetään mallipohjia:

- ESIHENKILÖN HR-PEREHDYTYS

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

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

Henkilöstön pätevyyskoulutukset Etelä-Savon hyvinvointialueella 2025 on kirjattu IMS- ohjeeseen **Päivitettävät koulutukset ja OSS-ohjeistus**. Säännöllisesti päivitettäviä koulutuksia ovat esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Palvelualuekohtainen ja yksikkökohtainen koulutus suunnitellaan toimii henkilöstön osaamisen kehittämisen runkona.

Säännöllisissä tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin OSS-järjestelmän avulla.

Asiakasturvallisuus

Toimitilat**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Asiantuntijoilla, jotka tapaavat asiakkaita toimitiloissa on käytössä hälytysrannekkeet, joilla voidaan hälyttää apua sitä tarvittaessa. Osallistuessa palaverihin, joissa käsitellään luottamuksellisia asioita huomioidaan tietoturva.

Asiantuntijoiden tiloihin saavuttaessa ovet on lukitut. Niissä kaikissa tiloissa, joihin on tehty peruskorjauksia on käytössä sähkölukot.

Tiloissa, joissa tavataan asiakkaita on pääsääntöisesti esteetönkulku ja mikäli toimitilat ylemmissä kerroksissa on liikkumista helpottamaan myös hissit. Poikkeuksena Messin tilat ja Sinisiiven keittiö, jotka eivät ole esteettömiä ja niihin ei ole hissiä.

Asiantuntijoiden käyttämistä tiloista esille nousseet sisäilmaan liittyvät epäkohdat on huomioitu riskienarvioinneissa ja kirjattu riskienarviointeihin mm. Messi, Myötätuulen yläkerta ja Telakka sisäilman lämpötila kesällä/talvella ja hajuhaittoja Messissä sekä kaikissa sisäilman huono laatu.

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

puh.050 3899343,
päivystäjä



Tukipyyntö:
Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-
Vaalijala

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

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 ja huollosta vastaa Istekki. Yksikön vastuulla on käyttöohjeiden noudattaminen ja käyttökunnon varmistaminen. Fysioterapeutit auttavat tarvittaessa apuvälineiden hankinnassa ja huoltotarpeen selvittämisessä sekä vaaratilanneilmoituksen tekemisessä.

Jokaisessa Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksikössä sekä avopalvelujen eri toimintapisteissä on nimettyinä henkilö terveydenhuollon välineistä ja apuvälineistä.

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: Jari Rouhiainen, fysioterapeutti, 0503899282,
jari.rouhiainen@etelesavonha.fi

- Hoitoon vaadittavat laitteet on oltava tarkoitukseensa sopivia ja CE-merkittyjä terveydenhuollon laitteita ja täyttää niille lain (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) asettamat vaatimukset.
- Laitteet on oltava saatavilla ja toimintakunnossa, kuntoa seurataan säännöllisesti ja toiminta tarkastetaan aina ennen käyttöönottoa.
- Yksikössä on terveydenhuollon koneilla ja laitteille laiteluettelot, jossa on määritelty laitteen tunnus, sijainti, käyttöönotto- ja hankinta-aika, huolto /kalibrointiajankohta, huollon / kalibroinnin seuranta ja vastuuhenkilö. Apuvälineet on luetteloitu Effector-järjestelmässä. Fysioterapeuttien käyttämät hoitolaitteet ovat luetteloitu fysioterapian inventaariolistassa.
- Yksikköön on nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista sekä henkilöstön perehdyttämisestä.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

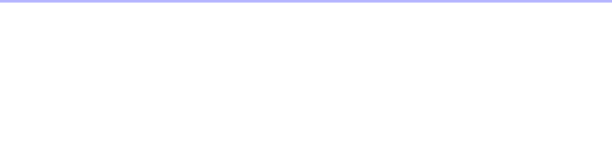


1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



Keskitetysti Istekki Oy:n kautta



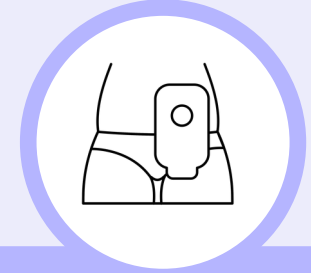
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Vaalijalan fysioterapian tai alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.

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

Vaalijalan fysioterapian tai apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen
laitteeseen

Huolto



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.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Asiakastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito.

Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on

erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Henkilöstö suorittaa Granite tietosuojakoulutuksen 2 vuoden välein ja toimittaa todistuksen suorituksesta palveluesihenkilölle. Esihenkilö valvoo yksikön toimintaa, tietosuoja ja henkilötietoasioita osalta. Lokitietoja seurataan satunnaisella käsittelyllä ohjeistuksen mukaan. Käyttöoikeuksien hallintajärjestelmän avulla määritellään käyttäjän käyttöoikeudet asiakirjoihin heille kuuluvien tehtävien mukaisesti.

Asiakkaita koskeva tieto säilytetään asiakastietojärjestelmässä. Tietoturvajäte hävitetään ohjeiden mukaisesti.

Lue lisää:

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Henkilökunta noudattaa kirjaamisissa kirjaamisohjetta. Kirjaamiskäytänteitä käydään läpi perehdytyksessä työntekijän aloittaessa työskentelyn asiantuntijapalveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen:

Kirjaaminen tehdään ensisijaisesti asiakaskäyntien jälkeen samana päivänä tai ennen työvuoron loppua. Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa kirjauksiin tulee huomioida.

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

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline.

Omavalvonnassa varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Omavalvonta on toimintayksiköissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa, joka tuottaa tietoa kehitystyön

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. [Todettu kehittämistoimenpide]

[Derumquam dem que necto et int odissum enduciis vellaboratem enis id quundem porenis ditia is sit, omniendus magnis remoditiis cum qui od quaes ex et, sitaquunt, undisqui am aut occus sequisquia dolum dissequi cus est ommoluptiat.]

2. [Todettu kehittämistoimenpide]

[Derumquam dem que necto et int odissum enduciis vellaboratem enis id quundem porenis ditia is sit, omniendus magnis remoditiis cum qui od quaes ex et, sitaquunt, undisqui am aut occus sequisquia dolum dissequi cus est]

3. [Todettu kehittämistoimenpide]

[Derumquam dem que necto et int odissum enduciis vellaboratem enis id quundem porenis ditia is sit, omniendus magnis remoditiis cum qui od quaes ex et, sitaquunt, undisqui am aut occus sequisquia dolum dissequi cus est]

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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:

Päivitetään ja muokataan tarpeen mukaan, heti kun muutos huomataan.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

Oma- valvontasuunnitelman seuranta

O
m
a
v
a
l
v
o
n
t
a
s
u
u
n
n
i
t

Paikka ja päiväys ___ Nenonpelto 20.11.2025

Allekirjoitus ___ Kati Auvinen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Ikääntyneen avuntarve	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none"> Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta) Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus) 	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
Virka-apupyyntö	Ilmoitus	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
	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) Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/ Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/ Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/ Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	
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
- Koululaisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Nuorille aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Turvallinen lääkehoito –opas - Sosiaali- ja terveysministeriön
- [Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto](#) - Valvira
- Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta – Kuntarekry
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset - Valvira
- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#) –Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#) – Tietosuojavaltuutetun toimisto