ASIANTUNTIJAPALVELUT

Omavalvonta-suunnitelma



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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 kaikille hyvinvointialueille, huomioiden hyvinvointialueiden väliset sopimukset

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Nenonpellontie 40, 76940 Nenonpelto

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

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. Asiakaspaikkoja yhteensä 161. [Yksikön nimi] tuottaa vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelua aikuisille/ lapsille ja nuorille. Asiakaspaikkoja on [kirjaa luku]

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Näön tutkimukset ja silmälasien hankinnat asiakkaille: Optikko Pieksämäki (kilpailutus käynnissä)

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, Eco-Wash (asukaspyykin osalta)

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: Kilpailutus menossa

Puhevammaisten tulkkauspalvelu: Kilpailutus menossa

Psykologipalvelut: Mehiläinen Oy

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

Puheterapeutin palvelut: Coronaria Contextia Oy, Mehiläinen Tutoris Oy, Premera Oy, Äänneloikka Oy, Empa Oy, Punos Terveysverkostot 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:

Omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty asiantuntijapalveluiden tiimissä, jossa asiantuntijat ovat osallistuneet suunnitelman laatimiseen.

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 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 strategiaa



Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus tuottaa laadukkaita vaativan moniammatillisen tuen laitospalveluja koko maassa sekä palveluja Etelä-Savon hyvinvointialueelle. 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 sosiaalihuollon ja terveydenhuollon keskeiset lait, sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki, asiakaslaki, potilaslaki, hallintolaki, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä valvontalaki. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti tukemaan asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Asiakas ja hänen lähiverkostonsa ovat suunnittelun keskiössä, ja työskentely toteutetaan moniammatillisesti.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tarjoamia palveluja ovat:

- 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
- Vaativan moniammatillisen tuen konsultaatio ja liikkuvat asiantuntijapalvelut

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvot (*yhdenvertaisuus, 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** ja yksilölliset tarpeet huomioivaa, asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan arvostavaa ja toteuttavaa. Tuemme kaikella toiminnalla asiakkaan osallisuutta.

Luomme **turvallisuutta** ja rakennamme sitä asiakkaidemme, työntekijöidemme ja yhteistyökumppaneidemme näkökulmasta.

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

Toimintamme on vaikuttavaa, vastuullista ja tarkoituksenmukaista, ja toteutamme sitä voimassa olevien toimintaa ohjaavien lakien mukaisesti. Pidämme yllä vahvaa osaamista erityispalveluissa, johdamme tiedolla ja uudistamme palveluita vastaamaan asiakkaiden muuttuvia tarpeita.

Palvelun toimintaperiaatteet

YHDENVERTAISUUS

- Asiakkaita kohdellaan ja kuunnellaan yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti yksilölliset lähtökohdat huomioiden
- Asiakaspalautetta hyödynnetään palveluiden kehittämisessä
- Kohdataan erilaisia asiakkaita, eri taustoilla ja luodaan mahdollisuuksia taitojen vahvistamiselle ja uusien oppimisille erilaisissa ympäristöissä

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Asiakasta tuetaan olemaan osallisena palveluiden suunnittelussa.
- Asiakkaan palvelut suunnitellaan moniammatillisessa yhteistyössä yksilölliset tarpeet huomioiden
- Etsitään keinoja ja menetelmiä, joilla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan arjessa toimimista ja omatoimisuustaitoja
- Asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja
- Vaikuttavuutta arvioidaan



TURVALLISUUS

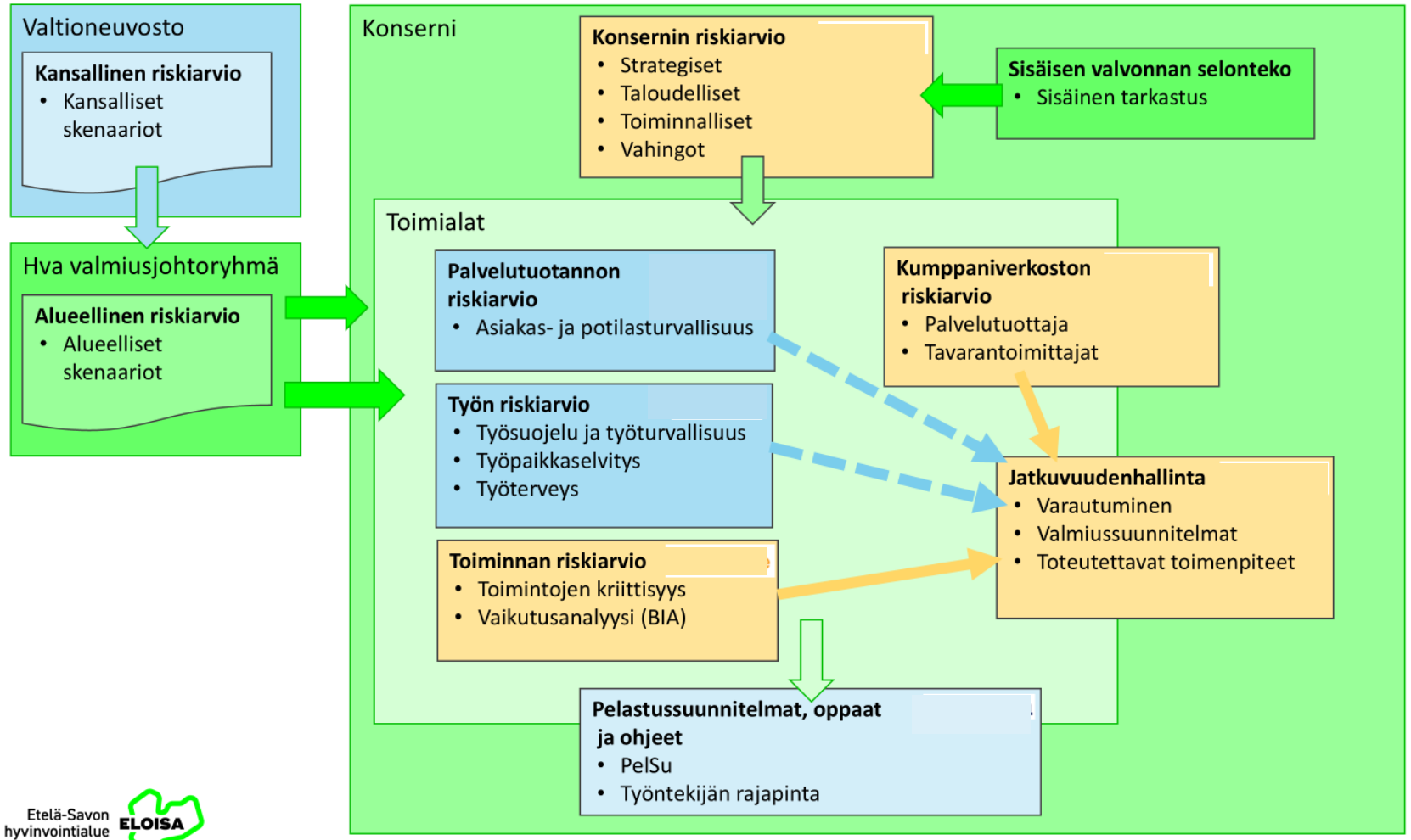
- Henkilökunnan jatkuva kouluttaminen ja työympäristön ja asiakastyön riskien arviointi sekä ennaltaehkäisy mm. Laatuportin avulla
- Palveluiden toteuttaminen lakeja ja ohjeistuksia noudattaen
- Turvallisuuden tunteen ja ilmapiirin ylläpito ja kehittäminen

ROHKEUS

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan kokonaisuus



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakas-/potilaskohteeseen 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/potilaan 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

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.

Vaativan moniammatillisen tuen palveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat, tietosuoja- ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu.

Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

Asiakkaat/potilaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatupoikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla/potilailla ja läheisillä on mahdollisuus tehdä myös Eloisan internetsivuilla.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelupisteen esihenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta tulosaluepäällikölle. Esihenkilön ja tulosaluepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

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. Palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuportin työn riskien arviointilomakkeelle. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (Laatuportti). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista 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.

Turvallisuuskävelyt ovat osa riskienhallintaa ja omavalvontaa. Turvallisuuskävelyt toteutuvat säännöllisesti yksikön omana toimintana tai esihenkilön pyynnöstä turvallisuuspalveluiden toimesta. Laaja turvallisuuspalveluiden turvallisuuskävely toteutetaan ennalta suunnitellun vuosikellon mukaisesti.

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.

Terveysportin ja Oppiportin opintokokonaisuuksista on käytettävissä esim. potilasturvallisuuden perusteet, laiteturvallisuus. Jokainen työntekijä suorittaa asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutuksen, jotka tarjoavat perustiedot ja käytännön toimintatapoja potilasturvallisuuden edistämiseen.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- **Eloisan omavalvontaohjelma, INTRA**
- **Eloisan lääkehoitosuunnitelma, IMS**
- **Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys**
- **Tutkimus, hoito- ja toimintaohjeet IMS**
- **Eloisa tietoturva- ja tietosuojaohje, IMS**
- **Tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka, Eloisa**
- **Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet IMS**
- **Infektio-ohjeet IMS**
- **Elintarvike- ja terveydensuojelun omavalvontasuunnitelma**
- **Etelä-Savon hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelma**
- **Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpideohjelma palvelunjärjestäjille ja –tuottajille 2022-2026**
- **Laatuportti- järjestelmä ja ohjeistus, INTRA**
- **Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS**
- **Henkilöstökäsikirja IMS**
- **IMO- käsikirja, IMS**
- **AVEKKI-toimintatapamalli, IMS**
- **Eloisan yleinen henkilöturvallisuusohje**

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/6)

Työyksikön riskien arviointi

Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien arviointilomakkeen avulla kaikissa työpisteissä. *Messi arviointi tehty 3/25, Telakka 4/25. Työpaikkaselvitykset on tehty aiemman organisaation aikaan. Tiedossa olevat arviointi vuodet kuntouttava ja konsultoiva perhetyö 2021, musiikkiterapia 2022.*

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 Lämpötila

Riskin kuvaus: Kesällä lämpötila nousee kuumina päivinä.

Toimenpiteet:

- Huolehditaan tuuletuksesta.
- Käytetään viilentäviä tuulettimia

Riski 2 Turvallisuus

Riskin kuvaus: Mahdollinen väkivallan uhka.

Toimenpiteet:

- Kaikki työntekijät ovat käyneet AVEKKI koulutuksen.
- Turvallisuus huomioidaan työnsuunnitelussa (aikoja sopiessa)
- Säännöllinen Vivago hälyttimien testaus ja rannekkeiden käyttö yksin työskennellessä

Jokainen työntekijä vastaa itse omalta osaltaan riskeihin liittyvien toimenpiteiden toteutuksesta. Seurannasta vastaa palveluesihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/6)

Vaativan moniammatillisen tuen yksiköissä on käytössä **AVEKKI-toimintatapamalli**, johon henkilökunta saa koulutusta. AVEKKI-toimintatapamalli on ennakoiva tapa tehdä töitä ja kohdata haastavasti käyttäytyvä asiakas. Jokaisen Eloisan työntekijän tulee perehtyä henkilöstölle suunnattuun turvallisuusohjeeseen:

- Eloisan yleinen henkilöturvallisuusohje, IMS

Asiakaskohtaisen vaativan moniammatillisen tuen palvelun toteuttamissuunnitelman voidaan nähdä myös osana riskienhallintaa. Suunnitelmaan kirjataan yksilöllisesti arvioidut mahdolliset riskit sekä ennakoivat riskienhallinnan toimenpiteet, jotka tukevat asiakkaan turvallista ja tarkoituksenmukaista palvelua. Riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa voidaan hyödyntää myös erilaisia asiakastyön arviointimenetelmiä.

Tilanteiden jälkiselvittely on osa riskienhallintaa. Jälkiselvittelyn muotoa on kahdenlaista, jotka molemmat tukevat turvallista, laadukasta ja oppivaa toimintakulttuuria.

1. Kehitysvammalain mukainen rajoitustoimenpiteiden jälkiselvittely

Kehitysvammalain mukaan jokaisesta asiakkaaseen kohdistetusta rajoitustoimenpiteestä tehdään jälkiselvittely. Sen tarkoituksena on arvioida toimenpiteen lainmukaisuus, välttämättömyys ja oikeasuhtaisuus sekä varmistaa asiakkaan oikeuksien toteutuminen.

Jälkiselvittelyssä käydään läpi tapahtumat, vaikutukset asiakkaalle ja mahdolliset kehittämistarpeet. Selvittely dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään rajoitustoimenpiteiden vähentämisessä ja turvallisuuden vahvistamisessa.

2. Tilanteiden jälkiselvittely työyhteisön tukena

Tilanteiden jälkiselvittely on osa riskienhallintaa ja työyhteisön hyvinvointia. Sen tavoitteena on purkaa vaihtelevasti kuormittavia, järkyttäviä tai vaativia asiakastilanteita yhdessä henkilöstön kanssa. Säännöllisesti toteutettuna jälkiselvittely vahvistaa turvallisuutta, lisää avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä, tukee työssä jaksamista sekä edistää yhteistä ymmärrystä vaativan työn haasteista.

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

Etelä-Savon hyvinvointialueella jokaisella työntekijällä on oikeus pyytää esihenkilöltä defusing-purkua, jos on ollut osallisena psyykkisesti kuormittavassa työtilanteessa. Defusing-purun pitää koulutettu defusing ohjaaja. Ohjeistus asiakasjälkiselvittelyyn ja työntekijöiden väliseen jälkiselvittelyyn sekä defusing-purkuun löytyy IMS:stä:

- Rajoitustoimenpiteiden ja haastavien tilanteiden jälkiselvittely, IMS
- Defusing Eloisa, IMS

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/6)

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 Laatuportin vaaratilanne-ilmoitus, ilmoitus kiinteistöpalveluihin ja tietojärjestelmäpalveluihin. Yhteistyötä hälytysringin kanssa pyritään tekemään ennakoivasti.

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 alkuyöstä noin klo.16-24. Yöaikaisesta tuesta on ohje:

- Tukiyökkötoiminta, Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus, IMS.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on kolme turvahuonetta, jotka sijaitsevat Satamassa, Privaatissa ja Kompassissa. Turvahuoneen käyttö on aina viimesijainen vaihtoehto. Yksiköiden kanssa tehdään yhteistyötä ennakoivasti turvahuoneen tarpeen arvioimiseksi ja mahdollisen käytön

toteuttamiseksi. Ennakkotieto asiasta lisää mahdollisuuksia varautua tulevaan tilanteeseen. Turvatilan käyttöön on laadittu ohjeet:

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

Henkilöstön suojaamiseksi on yksiköissä ns. turvakilpiä, joilla suojataan henkilöstöä lentäviltä irtotavaroilta. Jos asiakaskohtaisesti on jouduttu käyttämään, niin tämä tulee kuvata myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.

Vaativissa erityispalveluissa on laadittu toimintaohje asiakkaan katoamistapauksia varten

- Etsintäohje katoamistapauksessa

Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt, päivystäjä:

050 389 949, Joni Inkinen

050 389 9498, Mikko Lauttaanaho

050 3899 343, Kiinteistöpalvelun päivystäjä

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/6)

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden raportointi ja käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista haittatapahtumista esihenkilö ilmoittaa omalle esihenkilölleen ja Eloisan valvontatiimille. Lisäksi arvioidaan, onko tilanteesta syytä käynnistää vakavan vaaratapahtuman tutkinta. Vakavan vaaratapahtuman tutkinta voi käynnistyä myös yksikön esihenkilön tai toiminnasta vastaavan pyynnöstä. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä Laatuportti-ilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, kirjaa ne Laatuportti-järjestelmään sekä seuraa ja arvioi toimenpiteiden toteutumista
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi ja vähintään puolivuosittain Laatuportti-raportit
5. Tiedottaminen sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu henkilöstöpalaverimuistioiden avulla, joista lisäksi tiedotetaan raporteilla ja tarvittaessa sähköpostilla yksikön sisällä.

Erinomainen toiminta

Laatuportin Erinomainen toiminta -ilmoituksella tuodaan esiin tilanteet, joissa työyhteisö on onnistunut erityisen hyvin. Ilmoituksella kuvataan, miksi onnistuttiin ja miten hyvä käytäntö voidaan hyödyntää jatkossa. Ilmoitus voi liittyä esimerkiksi toimivaan yhteistyöhön, tiedonkulkuun, osaamiseen, johtamiseen, työmenetelmiin, välineisiin tai työympäristöön. Tavoitteena on vahvistaa oppimista ja levittää hyviä käytäntöjä koko organisaatioon. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään ja dokumentoidaan Laatuportti-järjestelmän vaaratilanneilmoituksella käyttäen Valvontalain 29 §:n mukaista Epäkohta ja epäkohdan uhka -lomaketta, jonka toimintayksikön vastuuhenkilö käsittelee ja tiedottaa palvelupäällikköä. Toiminnasta vastaava henkilö arvioi tilanteen kiireellisyyden ja ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. 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 Laatuportti-järjestelmään.*** Vaaratapahtumaraportit, epäkohtailmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä vakavan vaaratapahtuman tutkintaraportin kehittämistoimenpiteet käsitellään palvelutiimissä ja Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen esihenkilöiden kanssa, jossa pohditaan tarvittavat toimenpiteet koskien kaikkia 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. Työntekijällä on velvollisuus seurata ajantasaista tietoa, perehtyä annettuihin ohjeisiin ja huolehtia siitä, että oma työskentely vastaa sovittuja käytäntöjä.

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 Laatuportti- ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi asiantuntijoiden tiimisissä ja/tai ammattialakohtaisissa tiimeissä ja näissä keskustelaan esille nousseista asioista ja mihin kannattaa kiinnittää huomiota työskentelyn ohessa.

Palveluesihenkilö vastaa ja valvoo epäkohtiin sovittujen toimenpiteiden toteutumisesta yksikön toiminnassa.

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu *esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla* **Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka** *esimerkiksi asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*	•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 § •Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista	•Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä •Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle •Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa •Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla •Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.	•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa •Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle •Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi •Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa	•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. •Palvelupisteen 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. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

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*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

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

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa potilaan kuolemaan tai hengenvaaraan
- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen sekä aiheuttanut huomattavia terveysvaikutuksia
- Tapahtuma, joka aiheutti tai olisi voinut aiheuttaa merkittävän tilapäisen tai pysyvän vamman, haitan tai toimintakyvyn heikkenemisen
- Potilaalle suoritettiin virheellinen toimenpide
- Väärä toimenpidekohde
- Hoito annettiin väärälle potilaalle
- Määrätty hoito on jäänyt merkittäviltä osin antamatta.

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

Työntekijä

- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Laatuportin, epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §- ilmoitus
- 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 vaaratilanneilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanneilmoitus 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 asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itse-määräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



Minulla asiakkaana on oikeus…

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

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



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

antaa palautetta tai kehittämisideoita

tehdä ilmoituksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

tehdä muistutuksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (1/2)

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

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

Asiakkaan yksilölliseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla vahvistetaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta.

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.

Asiakassuunnitelmaan ja palvelun toteuttamissuunnitelmaan kuvataan rajoitustoimenpiteet, joilla mahdollisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, moniammatillisen työryhmän, yksikön henkilöstön, omaisten tai muun verkoston kanssa. Toteuttamissuunnitelma luonnostellaan välittömästi asiakastietojärjestelmään asiakkaan saavuttua yksikköön ja tarkennetaan ensimmäisessä neuvottelussa, viimeistään 1kk. Suunnitelma 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.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on laadittu käsikirja henkilöstön tueksi **IMO-käsikirja, IMS. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen henkilökunta suorittaa Etelä-Savon hyvinvointialueen verkkokurssin: Itsemääräämisoikeuskoulutus (helmikuu 2026 alkaen).**

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, IMS ja internetsivut.

Vaativan moniammatillisen tuen palveluprosessia ja yksiköiden toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti. Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tasolla puolivuosittain ja yksikkötasolla kuukausittain. Yksikkö kuvaa toimenpiteet, joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä suunnitelmallisesti vähennetään. Yksikön Hyvän kohtelun suunnitelma on luettavissa, IMS ja se päivitetään vuosittain yhdessä asiakkaiden kanssa. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti. Jokainen työntekijä on käynyt itsemääräämisoikeutta koskevan koulutuksen ja huomioitava työssään asiakkaiden itsemääräämisoikeus.

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.

Asiakkailla on oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Asiakkaita tavatessa huomioidaan asiakkaiden toiveita toiminnan suhteen ja pyritään mahdollistamaan valintoja. Huomioidaan myös yksilölliset vahvuudet ja tarpeet. Otetaan myös huomioon asiakkaan sen hetkinen tilanne (mm. vireystila ja jaksaminen). Yksityisyys huomioidaan ottamalla huomioon mm. kuvausluvat ym. luvat (valokuvat, työt, videot Eloisan käyttöön/ Eloisan somekanavat). Asiakasta kuullaan hänen omalla kielellään / keinoin tukena on käytössä puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät. Tarvittaessa käytetään tulkkia. Asiakkaan näkemykset ja toiveet tuodaan esille kirjallisissa ja suullisissa palautteissa. Olemme tietoisia ja ohjaamme tarvittaessa Kehitysvammaliiton toimintamallien (Rohkaisin ja Ilona) käyttöä asiakkaan oman näkemyksen esiin saamiseksi.

Asiantuntijapalveluissa noudatetaan itsemääräämisoikeuden toteutumista koskevaa ohjeistusta. Asiantuntijat osallistuvat vaativan moniammatillisen tuen tiimeihin, joissa laaditaan asiakkaan IMO-suunnitelman sisältö. Asiantuntija tuo oman asiantuntemuksensa asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ja vahvistamiseksi.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Vaativan moniammatillisen tuen suunnittelu Vaalijalassa

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.

Asiakkaalle myönnetyt sosiaalihuollon palvelut perustuvat palvelutarpeen arviointiin ja järjestäjähyvinvointialueen toimesta laadittuun asiakassuunnitelmaan. Asiakas ohjataan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskukseen, kun palvelutarpeena on vaativan moniammatillisen tuen toteuttaminen laitospalveluna. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen kaikilla asiakkailla tulee olla oman hyvinvointialueen tekemä päätös erityishuollon antamisesta.

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/

Palvelupyynnöt käsitellään kahden viikon kuluessa Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen sijoitustiimissä, joka on moniammatillinen tiimi.

Tiimi arvioi, voidaanko asiakkaan palvelutarpeeseen vastata Vaalijalan palveluilla. Päätös perustuu kuvattuun palvelutarpeeseen, alustaviin tavoitteisiin ja käytettävissä olevaan kapasiteettiin. Jos palvelut soveltuvat, arvioidaan alkamisaikataulu ja sopiva palveluyksikkö. Kiireellisissä tapauksissa etusijalla ovat tahdosta riippumattoman erityishuollon tutkimukset ja kriisiasiakkaat, painottaen oman YTA-alueen asiakkuuksia.

Ensisijaisesti arvioidaan voidaanko tarpeeseen vastata asiantuntijoiden konsultaatio-, etä- ja/tai liikkuvilla- palveluilla. Osana kuntoutuksen tarpeen selvittelyä voidaan toteuttaa asiakkaan tutustumiskäynti Vaalijalan osaamis- ja tukikeskukseen tai ensitapaaminen asiakkaan omaan ympäristöön.

Mikäli asiakkuus vaativan moniammatillisen tuen yksikössä alkaa, tehdään asiakkaalle kirjallinen vaativan moniammatillisen tuen toteuttamissuunnitelman, joka perustuu asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmaan sisältyy myös kehitysvammalain 42 a §:n tarkoittamat toimenpiteet itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi.

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 vaativan moniammatillisen tuen laitospalveluihin.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelma

Vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta varten Etelä-Savon hyvinvointialueen asiakkaille laaditaan kuntoutussuunnitelma Vaalijalan vastaanotolla.

Vaativan moniammatillisen tuen palveluissa yksikössä laaditaan asiakkaalle toteuttamissuunnitelma, joka perustuu asiakassuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan vammaispalveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat sekä erityishuoltoa koskevat tiedot.

Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään 6kk. välein. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan palvelulle asetetut tavoitteet. Suunnitelma laaditaan moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkoston kanssa. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseen käytetään hänen kommunikaatiomenetelmää.

Palvelun vastuutahona toimii yksikön moniammatillinen työryhmä. Yksikön kuntoutuskoordinaattori huolehtii toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuudesta.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolaissa lähtökohtana on, että omatyöntekijä nimetään aina (ellei se ole ilmeisen tarpeetonta), joten oikeus omatyöntekijään on vahva. Vaativan moniammatillisen tuen asiakkaiden omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijä huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Asiakkaan omatyöntekijänä on asiakkaan oman hyvinvointialueen työntekijä. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa Etelä-Savon hyvinvointialueen pitkäaikaiskuntoutuksessa olevien asiakkaiden omatyöntekijät nimetään tarvittaessa osaamis- ja tukikeskuksen sosiaalityöntekijöistä.

Kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman tunteminen:
Asiantuntija perehtyy asiakkaaseen, osallistuu arviointiin ja asiakkaan suunnitelmakokouksiin. Hän suunnittelee kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman pohjalta asiakkaalle yksilölliset kuntoutus tavoitteet ja sisällön yhdessä asiakkaan 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 asiakastyytyväisyyskyselyn avulla puolivuosittain.

Yksikkökohtainen palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa ja yhdessä asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa. Palautteen pohjalta kehitetään laatua ja palveluita. Saatu 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 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 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.**

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 tulee ensisijaisesti tehdä muistutus toimintayksikköön tai hyvinvointialueelle. Jos asia ei ratkea, siitä voi kannella Lupa- ja valvontavirastolle (LVV). Kantelu tehdään ensisijaisesti LVV:n sähköisen asiointipalvelun kautta osoitteessa www.lvv.fi tai kirjallisesti LVV:n kirjaamoon kirjaamo@lvv.fi.

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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 ja perhekuntoutusasiantuntija.

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



Autismikuntoutusohjaus on autismikirjon henkilölle ja tämän lähiyhteisöille suunnattua ohjausta ja neuvontaa, jonka keskeinen tavoite on tukea kuntoutujaa selviytymään omissa 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 omissa toimintaympäristöissä Vaalijalan vastaanoton palveluna, asiakkaat ovat kaiken ikäisiä.

AVEKKI-toimintatapamalli on kehitetty työntekijöille ja työyhteisölle. AVEKKI-toimintatapamalli antaa valmiuksia ennaltaehkäistä ja hallita uhka- ja väkivaltatilanteita asiakas- ja potilastyössä. Tavoitteena on pitkällä aikajänteellä ja säännöllisellä koulutuksella edistää henkilökunnan valmiuksia kohdata työturvallisesti asiakas- ja potilasväkivaltaa työssään sekä vahvistaa Eloisan turvallisuuskulttuuria.

Fysioterapian asiantuntijoiden vahvuutena on erityistä tukea tarvitsevien, kehitysvammaisten, monivammaisten, liikuntavammaisten, autististen, neuropsykiatristen ja psykiatristen asiakkaiden tuntemus, minkä pohjalta voidaan arvioida tarvittavat terapiat sekä muut liikkumis- ja toimintakyvyn sekä omatoimisuuden tukemisen muodot, mm. apuvälineet ja harrastukset. Olennainen osa työtä on asiakkaan arviointi ja tukeminen arkiympäristössä sekä omaisten ja lähityöntekijöiden ohjaus osaamis- ja tukikeskuksessa, palvelukodeissa sekä asiakkaiden kotona ja toimintaympäristöissä.

Kommunikaatio-ohjaus on palvelu puhevammaisille henkilöille ja heidän lähi-ihmisilleen. Kommunikaatio-ohjauksena voidaan opettaa ja ohjata puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja ja päivittää sekä valmistaa materiaalia kommunikointiin. Kommunikaatio-ohjaus tuotetaan vammaispalvelulain mukaisena valmennuksena. Kommunikaatio-ohjausta toteutetaan sekä toimitiloissa Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa että asiakkaiden moninaisissa omissa ympäristöissä Vaalijalan vastaanoton palveluna. Kommunikaatio-ohjauksen asiakkaina voivat olla kaikenikäiset henkilöt.

Musiikkiterapia on yksilöllinen tai ryhmätoiminnallinen hoito- ja kuntoutusmuoto. Musiikkiterapiassa voidaan hyödyntää monipuolisia menetelmiä, kuten musiikin kuuntelua, laulamista, soittamista ja improvisaatiota kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena voi olla esimerkiksi vuorovaikutustaitojen, itseilmaisun tai kehonhallinnan kehittäminen, tunne-elämän selkeyttäminen tai rentoutumistaidot, joilla on merkitystä arkielämän hyvinvoinnin ja kuntoutuksen jälkeisen jatkopolun kannalta. Kuntoutujan tarve musiikkiterapiaan voi liittyä fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn alueelle tai jopa kaikille niille.

Perheterapiaa käytetään usein hoitomuotojen tukihoitona, jolloin se parantaa perushoidon tuloksellisuutta tai hoitomyöntyvyyttä. 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 henkilökunnalle ja läheisille. Seksuaaliterapiaa ja -neuvontaa voidaan toteuttaa Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä Vaalijalan vastaanoton palveluina.

Toimintaterapia tavoitteena on hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistäminen pyrkimällä mahdollistamaan asiakkaalle mielekäs ja omannäköinen arki. Toimintaterapeutin arviointi ja terapia perustuvat asiakaslähtöiseen työskentelyyn. Toimintaterapiapalvelut kohdentuvat yksilöllisten tarpeiden mukaan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa kuntoutuksessa oleville asiakkaille. Terapia voi toteutua yksilö- tai ryhmämuotoisena terapiana yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa. Tavoitteena voi olla esim. tunne- ja itsesäätelytaidot, itsetuntemus, sosiaaliset- ja vuorovaikutustaidot

Perhevalmennus tarjoaa tietoa ja tukea vanhemmuuteen, kun perheessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi. Perhevalmennus voi toteutua vaativan moniammatillisen tuen palveluna tai vammaispalvelun perhevalmennuksena kotiin annettavana palveluna. Vammaispalvelun perhevalmennus kotiin annettavana palveluna tarjoaa perheille yksilöllistä tukea ja ohjausta heidän omassa kodissaan. Tämä palvelu auttaa perheitä sopeutumaan lapsen eri elämänvaiheisiin ja tukee vanhempia arjen haasteissa.

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Vaativan moniammatillisen tuen palveluissa edistetään asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta. Kuntoutusta toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella, huomioiden asiakkaan vahvuudet ja omat voimavarat. Asiakkaan vaativan moniammatillisen tuen palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yksilölliset tavoitteet. Palvelun tukena on yksikön moniammatillisen työryhmän, työ- ja päivätoiminnan, Sateenkaaren erityiskoulun ja asiantuntijapalveluiden palvelut.

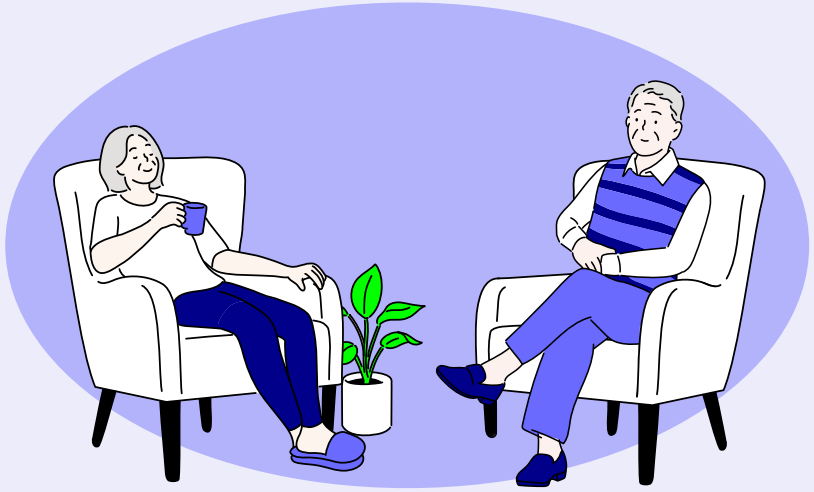
Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa järjestetään monipuolista työ- ja vapaa-ajantoimintaa. Oppivelvollisuusikäinen lapsi tai nuori käy kuntoutuksen aikana Sateenkaaren erityiskoulua.

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 toimintaa. 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. Vaativan moniammatillisen tuen tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään palvelun toteuttamissuunnitelmaan. 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	• 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 onnistumisenkokemuksien 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. Asiakkaan toimijuuteen kiinnitetään huomiota

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.

Vesilaitos vastaa toimittamastaan verkostoveden laadusta. Kiinteistön veden laadusta ja kiinteistön putkistojen kunnosta vastaa kiinteistöpalvelut. Vettä ei tule käyttää, jos siinä havaitaan poikkeavaa hajua, makua tai väriä tai veden epäillään aiheuttavan oireita. Jos vedessä havaitaan poikkeamia, tulee ottaa yhteyttä kiinteistöpalveluihin sekä tarvittaessa vesilaitokseen ja terveydensuojeluviranomaiseen **ks. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköiden elintarvike- ja terveydensuojelun omavalvontasuunnitelma ja yksikön kohdekortti.**

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.

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:

- **Fysioterapeutit:** ravitsemusohjaus
- **Autismikuntoutusohjaaja:** aistipuolen– ja toiminnanohjauksen tuki ruokailutilanteissa
- **Toimintaterapeutit:** pyrkivät ohjaamaan ja tukemaan arjen ravitsemukseen, toimintakykyyn ja hyvinvointiin liittyvissä valinnoissa. Ohjaamalla oikean lautasmallin huomioimista ruokien suunnittelussa ja kaupassa asioidessa pyritään tukemaan asiakkaiden terveellisiä elintapoja

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

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohjeita ja Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköiden elintarvike- ja terveydensuojelun omavalvontasuunnitelmaa. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intrasta ja IMS:stä. Kaikki asiakastyötä tekevät suorittavat hygieniapassin.

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:
Työntekijät vastaavat voimassa olevien ohjeiden mukaisten hygieniakäytäntöjen toteutumisesta. Siivouksesta huolehtii laitoshuoltajat. Suunnitelma yksikön siivouksesta on tehty yhteistyössä siivoustyönjohtajan kanssa. Hygieniatoimikunta sekä hygieniahoitaja seuraavat infektiotilannetta, järjestävät hygienia koulutusta, antavat asiantuntija-apua ohjeistaen yleisissä hygienia asioissa.

Asiantuntijoiden omalla vastuulla on huolehtia asiakastyössä käytettävien työvälineiden puhtaanapidosta ja hygieenisyydestä.

Jos tiloissa havaitaan haittaeläimiä ja tuholaisia, näistä välittömästi ilmoitus kiinteistöpalveluille.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Hygienia vastuuhenkilö, 050 3899 241

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. Asiantuntijoiden omalla vastuulla on huolehtia asiakastyössä käytettävien työvälineiden puhtaanapidosta ja hygieenisyydestä.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

	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 potilastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta tai puhelimitse 050 3899 241 Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117

Akuuttiajanvaraus suun terveydenhuoltoon:

- **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh. 015 788 4350**
- 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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lue lisää:

- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Vaativan moniammatillisen tuen 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 palveluun 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 palvelun toteuttamissuunnitelmaan tai Lifecare HOI-lehdelle.



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

Lastensuojelun kanssa tehtävä yhteistyö

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus voi toimia sijaishuoltopaikkana lastensuojelun sijoittamalle lapselle, jolla on päätös vaativan moniammatillisen tuen palvelusta sekä päätös erityishuollosta tai erityishuollon antamisesta. Tällöinkin palvelu on ensisijaisesti vammaispalvelulain mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua. Tarkempi kuvaus palvelun kohderyhmästä ja sisällöstä on esitetty palvelukuvauksessa.

Lapsen asioista vastaava lastensuojelun sosiaalityöntekijä vastaa lastensuojelulain mukaisista lapsen sijaishuoltoon, asiakassuunnitelmaan, yhteydenpidon rajoittamiseen sekä muihin lastensuojelun toimivaltaan kuuluviin asioihin liittyvistä päätöksistä. Lapsen asioista vastaavan lastensuojelun sosiaalityöntekijän yhteystiedot löytyvät asiakkaan perustiedoista. Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, vammaispalvelujen omatyöntekijän, huoltajien ja muun palveluverkoston kanssa lapsen edun mukaisen palvelukokonaisuuden varmistamiseksi.

Yksikössä on sovitut käytännöt kotilomien, perheeseen pidettävän yhteydenpidon sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa tehtävän yhteistyön toteuttamisesta. Erityisesti korostetaan, että kaikista erityishuoltolain mukaisista rajoitustoimenpiteistä tiedotetaan aina viipymättä asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sijoittajahyvinvointialueelle sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Yksikön henkilöstöllä on lastensuojelulain mukainen velvollisuus viipymättä ilmoittaa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä tarvittaessa lastensuojelulle havaitsemistaan lapsen hyvinvointiin, turvallisuuteen, olosuhteisiin tai palvelujen toteutumiseen liittyvistä epäkohdista ja huolenaiheista.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus ei ole lastensuojelulaitos, joten lastensuojelulain 64-74 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä ei voida käyttää. Yhteydenpidon rajoittaminen voidaan toteuttaa lastensuojelulain mukaisen päätöksen perusteella. Muut mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan erityishuollosta annetun lainsäädännön mukaisesti ja lain edellytysten täyttyessä.

Palvelun toteutuksessa turvataan lapsen yksilölliset tarpeet, turvallisuus, hyvinvointi, kasvu ja kehitys sekä ylläpidetään ja tuetaan lapselle tärkeitä ihmissuhteita yhteistyössä lastensuojelun ja muun palveluverkoston kanssa.

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.
- Lupa- ja valvontavirasto (LVV); lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa.
- Poliisi; yhteistyö ankkuritoiminnan eli poliisilaitoksen ennalta estävän toiminnan kanssa.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Asiantuntijoita koskevat PELSUt on kirjattu, jokaisen asiantuntijan ryhmän osalta niiden rakennusten mukaisiin suunnitelmiin, jossa heidän toimipisteensä sijaitsee. PELSU on luettavissa organisaation sisäisillä sivuilla ja suunnitelman lukeminen kuuluu perehdytykseen. Suunnitelma sisältää

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)

Ohjaushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa **huomioidaan riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä ja ammatillinen osaaminen**. Erityishuoltoa annettaessa on varmistettava, että:

- Henkilökunta perehdytetään ja ohjeistetaan tukemaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta.
- Ammattihenkilöt koulutetaan ennaltaehkäisemään ja asianmukaisesti käyttämään rajoitustoimenpiteitä.
- Edistetään vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöä.
- Itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tuetaan asianmukaisin kalustein, välinein ja tilaratkaisuin

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköiden ohjaushenkilöstön perusta rakentuu sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon ja AMK-tutkinnon suorittaneista työntekijöistä sekä lähiavustajista avustavissa tehtävissä. Erityisosaamisen ylläpitäminen edellyttää henkilöstön säännöllistä lisä- ja täydennyskoulutusta, työnohjausta sekä moniammatillisen tiimitoiminnan hyödyntämistä.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:

Työmäärästä keskustellaan tiimipalavereissa ja tilannetta arvioidaan.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Palveluesihenkilön virkaan vaaditaan sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai opistoasteinen tutkinto sekä riittävä johtamiskokemus. Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen, henkilöstön johtaminen ja kehittäminen, resurssien hallinta sekä asiakaslähtöisen toiminnan edistäminen. Esihenkilöille tarjotaan säännöllistä koulutusta johtamistaidoista, vuorovaikutuksesta ja itsensä johtamisesta Eduhouse-koulutusalustalla.

Henkilöstörakenne:

- Asiantuntija palveluissa työskentelee; 1 palveluesihenkilö, tavoitettavissa arkisin.
- Henkilöstön määrä autismikuntoutusohjaajia 3, AVEKKI-kouluttajia 2, fysioterapeutti 3, kommunikaatio-ohjaajia/tulkkeja 4, perhekuntoutusasiantuntija 1, perheterapeutti 1, musiikkiterapeutti 1, seksuaaliterapeutti 1, toimintaterapeutti 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:
Asiantuntijapalveluissa ei ole lyhytaikaisia sijaisia ja pidemmissä poissaoloissa tarve selvitetään tapauskohtaisesti. Sijaiset haetaan Kuntarekryn kautta.

Rekrytoinnin erityispiirteet:
Kysytään aina suosittelijoita. Rekrytointitilanteessa tehdään tarkka, vähintään kahden haastattelijan yhteinen pohdinta valinnasta. Koeaikaa noudatetaan.
Esihenkilö 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 tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Perehdytykseen on varattava riittävästi aikaa. Uusi työntekijä 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 YLEISPEREHDYTYS (toimialasta riippumaton)
- Vaativan moniammatillisen tuen palvelut

Tarvittaessa käytetään mallipohjia:

- Kesätyöntekijöiden 2025 YLEISPEREHDYTYS (toimialasta riippumaton)
- 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. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu yksikössä vaadittavat lääkeluvat. Lääkelupa päivitetään viiden vuoden välein.

Henkilöstön pätevyyskoulutukset Etelä-Savon hyvinvointialueella 2026 on kirjattu IMS- ohjeeseen **Pätevyyskoulutukset ja Talentti ohjeistus**. Säännöllisesti päivitettäviä koulutuksia ovat esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen henkilökunta suorittaa Etelä-Savon hyvinvointialueen verkkokurssin: Itsemääräämisoikeuskoulutus (helmikuu 2026 alkaen). Palvelualuekohtainen ja yksikkökohtainen koulutussuunnitelma toimii henkilöstön osaamisen kehittämisen runkona.

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

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Asiantuntijoilla, jotka tapaavat asiakkaita toimitiloissa on käytössä hälytysrannekkeet, joilla voidaan hälyttää apua sitä tarvitessa.

Osallistuessa palavereihin, 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 sekä kaikissa sisäilman huono laatu. Musiikkiterapian toimistotilassa lämpötila kesällä (lämpötilan alentamiseksi on käytettävissä irrallinen ilmastointilaite).

Savonlinnassa tilat sijaitsevat f-rakennuksen 4. kerroksessa, lasten ja nuorten mierin kanssa samoissa tiloissa, jonne on esteetön pääsy. Siellä toimivat asiantuntijat tapaavat asiakkaita pääsääntöisesti jalkautuen asiakkaiden ympäristöihin.

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:

Vivago-hälytysrannekkeet (testataan säännöllisesti 1x/kk)

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**.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa käytössä olevat apuvälineet on listattu Effector- rekisteriin ja huollosta vastaa Istekki Oy. Effector-tietojärjestelmään on kirjattu laitteiden tilaukset, saapumiset, yksilöitävät tiedot, käyttöohjeet, huolto- ja ylläpitotiedot, inventaario- ja poistotiedot sekä vaaratilanteet. Jokaisessa yksikössä on nimetty laitevastaava. Laitevastaavan tehtävät on määritelty Eloisan laiteturvallisuussuunnitelmassa. Yksikön vastuulla on huolehtia käyttöohjeiden noudattamisesta, käyttökunnon varmistamisesta ja varmistaa, että laitteet on huollettu laitteiden valmistajan määrittämällä tavalla. Fysioterapeutit auttavat tarvittaessa apuvälineiden hankinnassa ja huoltotarpeen selvittelyssä sekä vaaratilanneilmoituksen tekemisessä.

Lääkinnällisten laitteiden osaamisen prosessi on määritelty laiteturvallisuussuunnitelmassa.

Laitepassit valmistellaan yksikkökohtaisesti. Laitepassit tehdään erittäin korkean riskin laitteista ja osalle korkean riskin laitteista. Laitepassin tavoitteena on varmistaa, että työntekijällä on riittävä osaaminen laitteen turvalliseen käyttöön ennen laitteen itsenäistä käyttöä. Osaaminen osoitetaan perehdytyksen, käytännön harjoittelun ja tarvittaessa osaamisnäytön avulla. Suoritetut laitepassit ja osaamisen arvioinnit dokumentoidaan organisaation käytäntöjen mukaisesti, ja osaamisen ajantasaisuudesta huolehditaan säännöllisillä päivitys- ja kertauskoulutuksilla.

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

Laitevastaava: Sanna-Mari Levänen, fysioterapeutti, 0503899207, sanna-mari.levanen@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Yhteiskäytössä olevien laitteiden ja tarvikkeiden puutteista tai vioista ilmoitetaan laitevastaavalle.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Lääkinnällisten laitteiden testaus ja kalibrointi on Istekki Oy:n vastuulla heidän luomansa aikataulun mukaisesti

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



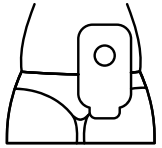
1. Perusapuvälineet

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



2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Vaalijalan fysioterapian tai alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.	Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.	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	Istekki Oy tai asiakkaan omanhyvinvointialueen apuvälineyksikön kautta	

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

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito. Asiakas- ja potlastietojen 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. Tietopyynnön ja oikaisuvaatimuksen lomakkeet löytyvät Eloisan verkkosivuilta Sosiaalipalvelujen lomakkeet.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

Tietosuojaan 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 osaltaan. Lokitietoja seurataan satunnaisella käsitellyllä 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

Asiakastyön kirjaaminen

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa toteutettava vaativan moniammatillisen tuen palvelu on määritetty sote- yhteiseksi palveluksi. Sote-yhteisellä palvelulla tarkoitetaan palvelua, joka sisältää sosiaalihuoltolain ja terveydenhuoltolain mukaisesti sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palvelua. Toiminnassa noudatetaan sekä lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki) että lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1999, potilaslaki), eli asiakas on sekä sosiaalihuollon asiakkaan että potilaan asemassa ja palvelussa laaditaan sekä potilasasiakirjoja että sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja.

Sote-yhteistä palvelua toteutettaessa palvelun toteuttamiseen osallistuvilla henkilöillä on oikeus saada ja käyttää työnsä kannalta välttämättömiä asiakastietoja. **Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, ja edellyttää ammatillista harkintaa** siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Lisäksi tulee erottaa, onko tieto potilas- vai asiakastietoa. 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.

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Henkilökunta noudattaa kirjaamisissa kirjaamisohjetta. Kirjaamiskäytänteitä käydään läpi perehdytyksessä työntekijän aloittaessa työskentelyn asiantuntijapalveluissa. Sovellus muutosten myötä asiantuntijat käyvät kirjaamiseen liittyviä koulutuksia. Koulutuksia löytyy myös Eloisa opista.

Asiakastyön kirjaaminen:

Kirjaaminen tehdään ensisijaisesti asiakaskäyntien jälkeen samana päivänä tai ennen työvuoron loppua. Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa kirjauksiin tulee huomioida sekä asiakkaan oma arvio kuntouksesta. Asiakkaan täytyy tunnistaa hoidon ja kuntoutuksen kulku kirjauksista.

Kehittäminen & Seuranta

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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. Toiminnan kehittäminen

Toimintaa kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta sekä tarpeen mukaan. Yksiköiden kanssa tehtävää yhteistyötä on vahvistettu

2. Turvallisuus ja riskien huomioiminen

Turvallisuus huomioidaan ja riskit pyritään minimoimaan suunnittelulla.

3. Kirjaaminen

Kirjaaminen ajantasaista, kouluttautuminen sosiaali lc:n kirjaamiseen ja käyttöön. Asiakkaan näkemyksen esiin nostaminen kirjauksissa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa. **Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu palveluyksikössä/palvelupisteissä.**

Omavalvontaohjelmassa toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan yhteystiedot - Eloisa (etelasavonha.fi)
  - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja palvelupisteen 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 kerran vuodessa esihenkilönvuosikellon mukaisesti ja tarvittaessa useammin. Jokainen työntekijä on vastuussa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta ja sen ajantasaisuudesta.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli	Kehittämisen sykli: Selite	Käsittely	Lopputulema
Laadukkaat palvelut, asiakas/potilas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia	**Palveluyksiköt/-pisteet**	**Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset** • ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista • ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista **Potilaspalautteet** • suulliset palautteet työntekijöille • sähköiset palautteet **Työntekijöiden kokemukset** • ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.	• Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. • Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.	**Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.** **Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.**
	Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä					
	Eloisan taso	**Epäkohtailmoitukset**	tapahtuessa	Yksikön esihenkilö käsittelee.	• Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. • Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille. • Vastuuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein	**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 Nenonpelto 24.9.2026

Allekirjoitus Kati Auvinen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapahtuma	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Huoli avuntarpeesta	Huoli-ilmoitus • Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta) • Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
	Laatuportti-ilmoitus	x		Vaaratilanneilmoitus ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Laatuportti- ilmoitus. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Laatuportti-ilmoitus. 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		Laatuportti-ilmoitus. 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

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