

**Haaparinteen palvelukoti**

# **Omavalvonta- suunnitelma**



# Lukijalle

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



# Sisällysluettelo

## Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



*Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)*

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Toimintayksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

### Vammaisten asumispalvelut

**Nimi:** Haaparinteen palvelukoti

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Mikkeli

**Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan:** Etelä-Savon hyvinvointialueella

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:** Kyläkouluntie 1, 50500 MIKKELI

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

Vammaispalvelut, yhteisöllinen palveluasuminen kehitysvammaisille tai muille erityistä tukea tarvitseville henkilöille ilman yövalvontaa. Asiakaspaikkoja 9 kpl.

## Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

### Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

#### Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Kiinteistön huolto: MHS Palvelut Oy

Henkilöstön vuokraus: Tempore

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:

Haaparinteen palvelukodin henkilöstö on ollut mukana laatimassa omavalvontasuunnitelmaa yhdessä esihenkilön kanssa henkilöstöpalaverien yhteydessä. Henkilökunnan kanssa on käyty keskusteluja palvelun tuottamiseen, turvallisuuteen ja laatuun liittyvistä asioista.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluesihenkilö Jaana Uotinen ja palvelupäällikkö Kirsi Ruutala



Jaana 0406550351  
Kirsi 0405093514



[jaana.uotinen@etelasavonha.fi](mailto:jaana.uotinen@etelasavonha.fi)  
[kirsi.ruutala@etelasavonha.fi](mailto:kirsi.ruutala@etelasavonha.fi)

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille** Eloisan internetsivuilla ja yksikön ilmoitustaululla

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

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

## MISSIO:

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

## ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Haaparinteen palvelukoti tarjoaa yhteisöllistä asumista ja tuettua asumista yksilöllisesti suunniteltuna sekä yhteisö- ja päivätoimintaa. Asumisyksikössä yhteisöllisyys näkyy kaikessa toiminnassa ja asuminen on turvallista sekä viihtyisää. Asiakkaita kannustetaan itsenäiseen ja tuettuun päätöksentekoon sekä vastuun ottamiseen omasta elämästään. Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään kannustamalla heitä osallistumaan arkisiin askareisiin. Toiminnassa huomioidaan erilaisten asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä tuetaan asiakkaiden yhteydenpitoa omiin läheisiin.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvot (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat toimintaa.

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

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

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

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

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

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- *Asiakkaan henkilökohtaisiin tavoitteisiin vastaaminen*
- *Toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen*
- *Asiakas saa tarvitsemansa ohjauksen ja tuen*

## YHDENVERTAISUUS

- *Palvelumme ovat niitä tarvitsevien saatavilla ja tukemassa arkielämää*
- *Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti heidän toimintakyky ja taidot huomioiden*



## TURVALLISUUS

- *Asiakaskuntamme fyysinen ja psyykinen toimintakyky huomioiden tarjoamme arkea tukevia palveluja*
- *Palveluja tuottaa ammattitaitoinen osaava henkilöstö*

## ROHKEUS

- *Uudistamme luovasti ja ennakkoluulottomasti*
- *Olemme valmiit kokeilemaan uutta*
- *Erilaisuuden hyväksyminen*

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Palvelemme asiakkaitamme arvostavasti ja heidän tarpeitaan kuunnellen*
- *Asiakas on itse mukana toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa*
- *Kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, tuemme ja ohjaamme itsenäisessä suoriutumisessa*

# Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

**Palveluesihenkilö** vastaa palvelupisteen omaavalonnan toteutumisesta ja laatii omaavalonntasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelupäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omaavalonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omaavalonntasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

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

Palvelupäälliköt vastaavat osaltaan myös riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

**Toimialajohtajalla** ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavalonnnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omaavalonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omaavalonntaohjelman mukaisesti.

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

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

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

# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omaavonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

**Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömistä**

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

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

**Sosiaalipalveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia** ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen

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

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

## Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

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

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

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

## Riskienhallinta

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

## Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa

haittatapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

## Vaaratilanne

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma).

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/4)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

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

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

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Yksikön riskien arviointi on tehty 20.8.2024 ja työpaikkaselvitys.....

## Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontasuunnitelma IMS
- HaiPro –järjestelmä ja ohjeistus
- Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuusohje ja –lomake IMS
- Pelastussuunnitelma PELSU
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet IMS
- Riskikartoitus
- Henkilöstökäsikirja IMS
- Työterveyshuolto, työsuojelu ja työhyvinvointi IMS
- GRANITE-tietoturva IMS
- Lääkehoitosuunnitelma IMS
- Poistumisturvallisuus selvitys PELSU
- AVEKKI-toimintatapamalli IMS

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/4)

Haaparinteen palvelukodilla on käytössä **AVEKKI-toimintatapamalli**, johon henkilökunta on saanut ja saa koulutusta. AVEKKI-toimintatapamalli on ennakoiva tapa tehdä töitä ja kohdata haastavasti käyttäytyvä asiakas.

Asiakkailla laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tukevat asiat. Suunnitelmaan kirjataan asiakaskohtaisesti arvioiden myös mahdollisia riskejä ja on kuvattu ennakoivia riskienhallinnan toimenpiteitä.

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

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

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

Ohjeistus jälkiselvittelyyn löytyy IMS:stä:

- Rajoitustoimenpiteiden ja haastavien tilanteiden jälkiselvittely, IMS

**Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt, päivystäjä:**

**Kiinteistön omistaja:** Etelä-Savon hyvinvointialue  
Tila- ja tukipalvelut  
puh. 015 4114100

**Kiinteistön huolto:** MHS Palvelut Oy  
päivystys 040 4135572

**HÄTÄTILANTEESSA KOKOONTUMISPAIKKA:**

Kokoontumispaikka on erillisen roskakatoksen oven edessä.

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/4)

## Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti palaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Kerralla-valikosta löytävällä sähköisellä lomakkeella, jonka toimintayksikön esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/4)

## Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro-järjestelmään.** HaiPro-tilastot ja yksittäiset poikkeavat vaaratapahtumat tai läheltä piti-tilanteet sekä vakavan vaaratapahtuman tutkintaraportin kehittämistoimenpiteet käsitellään palvelutiimissä, jossa pohditaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä koskien kaikkia vaativan erityisen tuen yksiköitä.

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.

### Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilöstön kanssa käsitellään tapahtuneet vaaratilanneilmoitukset kuukausipalaverissa. Työyhteisö yhdessä keskustelee tapahtuneesta ja korjaavista toimenpiteistä.

Korjaavat toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon, joka löytyy tietokoneen R- asemalta ja on sieltä jokaisen työntekijän luettavissa.

Vaaratilanneilmoitukset lähetetään tarvittaessa ylemmälle tasolle tai toiseen yksikköön, jos ilmoituksesta käy ilmi asioita, ettei vain yksikön sisällä keskustelu ja suunnittelu auta pääsemään parempaan tulokseen.

### Lue lisää:

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haattatapahtuman huomaaminen

## Tapahtuman kirjaus

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

## Seuranta



### Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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



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



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



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



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

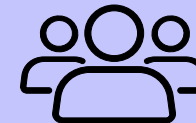
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



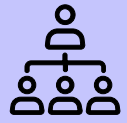
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

## Esihenkilö



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanne-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanne-järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

## Johto



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

**Lue lisää:**

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

# Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan asema ja oikeudet

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

## Me toimintayksikössä...

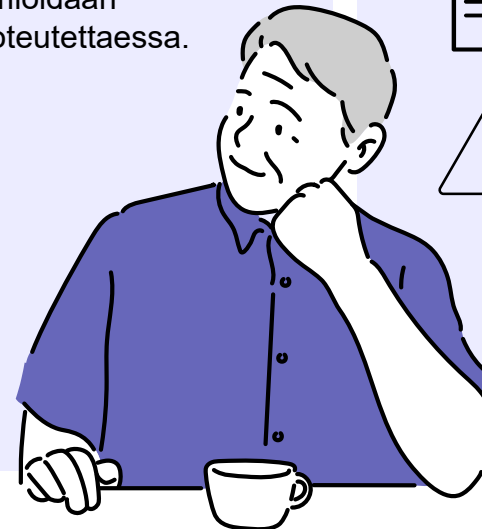
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



## Minulla asiakkaana on oikeus...

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

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



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

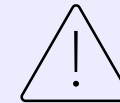


**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan**. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Henkilökohtainen apu palveluna perustuu vapaaehtoisuuteen ja palvelu toteutetaan lähtökohtaisesti rajaamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan palvelu suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja toteutetaan asiakkaan toiveet sekä tarpeet huomioiden. Avustamistilanteissa kuunnellaan asiakkaan toiveet ja ohjeet. Tilanteissa, joissa asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, hälytetään apua paikalle.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

- Suunnitellaan palveluun liittyvät asiat yhdessä asiakkaan kanssa
- Toteutetaan palvelu asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden
- Kuunnellaan asiakkaan toiveet, tarpeet ja otetaan huomioon asiakkaan voimavarat toimintaa suunniteltaessa

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/4)

## Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

**Palveluohjaus kartoittaa asiakkaan toimintakykyä ja arvioi asiakkaan palvelutarpeen.** Kaikki asiakkaat tulevat palvelukodin palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

**Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen vastuutyöntekijöidensä (sosiaalityöntekijä ja/tai sosionomi) sekä tarvittaessa asiakkaan omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa.** Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys palvelun tarpeesta ja toiveista sekä omista voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. **Palvelutarpeen selvittämisessä keskeisenä kohteena on asiakkaan toimintakyky, sen ylläpitäminen/palauttaminen tai sen edistäminen palvelukodin palveluiden avulla.**

Haaparinteellä palvelukodin asiakkuus voi alkaa, kun asiakkaalle myönnetään sosiaalityöntekijän toimesta palvelu ja käytännön asiat on sovittu vastaavan ohjaajan/palvelukodin henkilökunnan kanssa. Asiakkaalle laaditaan toiminnan alettua ”Minun elämäni suunnitelma”, mikä tarkistetaan 6 kk:n välein.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/4)

## Asiakassuunnitelma

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

Asiakassuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan vammaispalveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan palvelulle asetetut tavoitteet. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseen käytetään hänen kommunikaatiomenetelmäänsä.

Asiakkaan päivittäistä toimintaa seurataan ja kirjaukset tehdään päivittäin tai tarvittaessa asiakastietojärjestelmään.

## Omatyöntekijä

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

### Asiakassuunnitelman tunteminen:

Henkilökunta perehtyy asiakkaalle laadittuun asiakassuunnitelmaan. Jos asiakkaan suunnitelmaan tulee oleellisia muutoksia, ne käydään läpi työntekijöiden viikkopalaverissa.



## 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 palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Haaparinteen palvelukodilla asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta ja ideoita sen kehittämiseen palautteiden muodossa päivittäin. Palautteet käsitellään viikoittain henkilöstöpalaverien yhteydessä tai esihenkilön ja työntekijän kesken. Palautteiden perusteella muutetaan tarvittaessa toimintaa ja/ tai toimintatapoja.

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

- 1) suoraan työntekijälle tai palveluyksikön/-pisteen esihenkilölle
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: [Lähetä palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](mailto:laheta.palautteesi@etelasavonha.fi)



## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Yksikön työntekijöiden toimintaa ohjaavat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet. Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.**

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta koskevat ilmoitukset selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/käyttö on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä on normaali työnjohdolliset toimenpiteet.

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

- 1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai palveluyksikön/-pisteen esihenkilölle
- 2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: [Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](mailto:oma.ilmoitus.vaaratilanteesta@etelasavonha.fi)



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan oikeusturva

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

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

Palvelun laatuun ja samaansa kohteluun tyytymättömällä **asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus** toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. **Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.** Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä  
tietoja tavallisella sähköpostilla!

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

### Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa



Ota yhteyttä puhelimitse  
arkisin klo 9-15  
+358 29 505 3050

# Palvelun sisällön omavalvonta

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Tausta

Haaparinteen palvelukoti sijaitsee Mikkeliissä ja se tarjoaa yhteisöllistä asumista ilman yövalvontaa. Palvelukodissa voi asua 9 päivittäistä tukea tarvitsevaa henkilöä. Palvelukoti on rivitalossa, jossa on neljä yksiötä ja viisi soluasuntoa. Yksioissä on pieni keittiö ja kylpyhuone sekä yhdistetty makuu-/olohuone. Jokaisessa soluasunnossa on oma kylpyhuone ja jääkaappi. Asunnot ovat asiakkaiden omia koteja, jotka he voivat itse sisustaa haluamallaan tavalla. Palvelukodissa on yhteinen oleskelutila, joka mahdollistaa yhteisöllisen toiminnan muiden asiakkaiden kanssa. Palvelukodin asukkailla on yhteiset saunatilat sekä pyykinpesutila. Haaparinteen asiakkaat ovat vuokrasuhteessa Etelä-Savon hyvinvointialueeseen. Asumisen kuluihin on mahdollista hakea asumistukea Kelalta. Palvelukoti ei ole esteetön.

Saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua Eloisan internetsivuilta <https://etelasavonha.fi/palvelut/vammaispalvelut/>

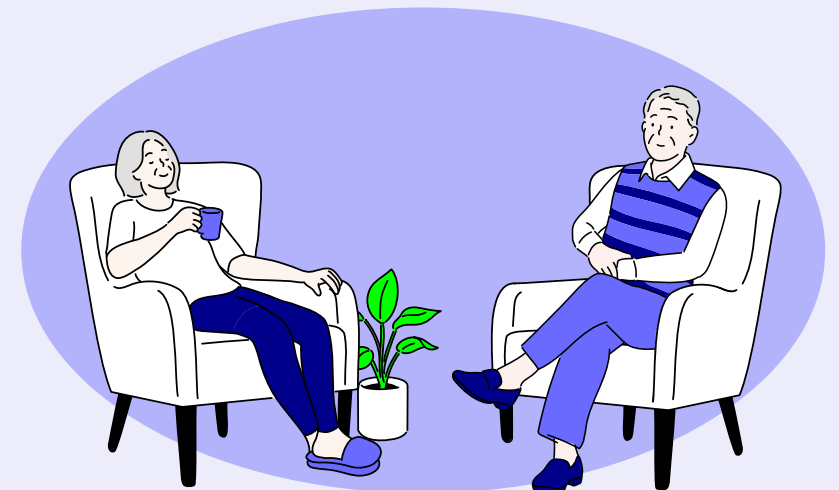


## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

Toiminnalla edistetään asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta. **Palveluja toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella, huomioiden asiakkaan vahvuudet ja omat voimavarat.** Asiakkaille laaditaan yksilölliset palvelun toteuttamisen suunnitelmat, joihin kirjataan yksilölliset tavoitteet toiminnalle. Asiakkaita ohjaa ammattitaitoinen henkilökunta tehden yhteistyötä asiakkaan muun moniammatillisen työryhmän jäsenten kanssa

Asiakkaan kanssa yhteistyössä suunnitellaan palvelun sisältö ja toteutus. Henkilöstön tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten päivittäisestä seurannasta, kirjaamisesta ja siirtää tieto sitä tarvitseville. Asiakkaan tavoitteiden seuranta perustuu suunnitelmalliseen moniammatilliseen yhteistyöhön, osaamiseen, työnjakoon ja tietojen vaihtoon.



# Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

- Pyritään ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä. Ohjataan liikkumaan. Mahdollistetaan ulkopuoliset harrastukset. Tarvittaessa mietitään apuvälineitä arkeen ja ollaan yhteydessä asiantuntijoihin.

## PSYKKINEN

- Tavoitteellisella ohjauksella tuemme itsemääräämisoikeuden toteutumisessa ja oman elämän suunnittelussa.
- Havainnoimalla, keskustelemalla ja neuvomalla tuemme asiakkaan psyykkisiä voimavaroja arjen haasteissa ja kriisitilanteissa.
- Tarvittaessa otamme yhteyttä toisiin ammattilaisiin ja / tai asiakkaan lähiverkostoon.

## KOGNITIIVINEN

- Tuetaan asiakasta ylläpitämään vanhoja taitoja ja osaamista sekä opettelemaan uusia.
- Asiakkaan kognitiivisia kykyjä pyritään vahvistamaan ja uusia taitoja opettelemaan erilaisten tukitoimien avulla.
- Tavoitteena voi olla esimerkiksi löytää keinoja toiminnanohjauksen kehittämiseksi.

## SOSIAALINEN

- Kannustetaan ja tuetaan asiakasta vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa. Pidetään yllä läheisiä suhteita omaisiin ja ystäviin. Osallistutaan tapahtumiin, joissa on mahdollista tavata ystäviä ja myös uusia ihmisiä.
- Tuemme asiakkaita vuorovaikutussuhteissa ja ohjaamme ristiriitatilanteissa.

## OSALLISUUS

- Asiakas osallistetaan palvelun alusta alkaen omien tavoitteidensa määrittelyyn ja sisällön suunnitteluun.
- Järjestämme asiakaspalavereja sekä kehittämistuokioita, joista saadun palautteen perusteella kehitämme toimintaamme.
- Kannustetaan ja tuetaan asiakasta osallisuuteen. Mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen häntä kiinnostaviin tilaisuuksiin.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia. Asiakkaita ohjataan päivittäin hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarjettiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on toimintakykyä tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa arkea.

Asiakkaiden kanssa on suunniteltu viiden viikon kiertävä ruokalista ja ruoka valmistetaan asumisyksikössä yhdessä asiakkaiden kanssa. Ruokatarvikkeet tilataan kerran viikossa Urpolan S-marketista ja tarvittaessa haetaan ruokatarvikkeita ABC-Tuukkalan Salesta. Asiakkaiden omat ruokaostokset (aamupala/välipala) suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Suunnittelussa asiakasta ohjataan terveellisiin ruokavalintoihin.

Yhteisöllisessä asumisessa ohjaajat ovat läsnä ruokailutilanteissa ja raportoivat tarvittaessa keskenään asiakkaiden ravitsemuksesta. Asiakkaiden kanssa keskustellaan ruokailusta ja ruokailutilanteesta tarpeen mukaan. Ruokailutilanteissa asiakkaita ohjataan terveellisiin ruokavalintoihin.

Yksiköllä on elintarvikeomavalvontasuunnitelma (päivitetty 08/2024).

### Ravitsemuksen tukeminen:

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet selvitetään ennen toiminnan aloittamista.

Asiakkaiden ruokailua valvotaan ohjeistuksen mukaan.

Asiakkaita kannustetaan terveelliseen ruokailuun.

Ruokailussa noudatetaan yleisiä ruokailusuosituksia.

### Lue lisää:

- **Suomalaiset ravitsemussuositukset 2024- Ruokavirasto**
- [Aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#) - Ruokavirasto

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

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

### Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Henkilökunta on suorittanut hygieniapassikoulutuksen. Keittiössä noudatetaan elintarvikesuunnitelmaan kirjattua keittiön hygieniakontrollia ja keittiöhenkilökunnan hygieniaohteja.

Palvelukodilla henkilökunta huolehtii yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaiden asuntojen siisteydestä noudattaen siivoussuunnitelmia. Asiakkaat itse huolehtivat oman asuntonsa siivouksesta yhdessä ohjaajien kanssa tai ohjaaja huolehtii siitä (siivousohje). Palvelukodilla henkilökunta huolehtii yhdessä asiakkaan kanssa yleisten tilojen siisteydestä noudattaen siivoussuunnitelmia. Henkilökunnalla on omat vastualueet yleisten tilojen siivouksessa. Pyykin asiakas pesee itse, ohjaajan kanssa tai ohjaaja pesee pyykin. Vaatteita viikataan yhdessä asiakkaiden kanssa tai ohjaaja viikkaa ne. Palvelukodilla on käytössä siivoussuunnitelma.

Asiakkaita opastetaan huolehtimaan hyvästä hygieniasta. Asiakkaita on ohjeistettu, kuinka toimitaan sairastuttaessa. Kädet pestään ennen ruokailuun tuloa. Käytettävissä on myös käsidesi. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakkaita henkilökohtaisesti omaan hygieniaan liittyvissä asioissa. Perehdytys toteutetaan yksilöllisesti, huomioiden asiakkaan tuen tarve ja oppimisen edellytykset. Perehdytyksessä hyödynnetään kuvallista ja sanallista ohjeistusta, rinnalla ohjaamista sekä toistojen kautta tapahtuvaa oppimista. Ohjaajat ovat vastuussa siitä, että tehtävät suoritetaan omavalvontasuunnitelmaa ja siivoussuunnitelmaa noudattaen.

### Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Minna Pessa, 050 3899 241, minna.pessa@etelasavonha.fi

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluyksikön/-pisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä.

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta asiakkaiden, työntekijöiden ja ympäristön välillä sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Tarvittaessa käytetään käsineitä, maskia ja muita suojarusteita. Sairaana ei tulla töihin. Tarvittaessa otetaan yhteyttä hygieniahoitajaan ja toimitaan hänen ohjeiden mukaisesti.



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelukodilla arvioidaan päivittäin asiakkaiden terveydentilaa. Terveydentilan muutokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa terveydentilan niin vaatiessa ollaan yhteydessä terveystietoihin Eloisan ohjeiden mukaisesti. Asiakkaita hoidetaan palvelukodilla terveydenhuollon asiantuntijoiden ohjeiden mukaisesti.

Mikäli asiakkaalla on akuutti tarve saada hoitoa, soimitaan päivystysapuun 116117. Tarvittaessa yhteys myös asiakkaan vastuutyöntekijään. Akuuteissa henkeä uhkaavissa tilanteissa soimitaan hätänumeroon 112.

### Ajanvaraus suun terveydenhuoltoon:

- Viikonloppuisin ja arkipyhinä hammaslääkäripäivystys on Etelä-Savon hyvinvointialueella keskitetty yhteen toimipisteeseen kerrallaan. Hammaslääkäripäivystys on Mikkelissä aina sunnuntaisin sekä parittomien viikkojen lauantaisin ja Savonlinnassa parillisten viikkojen lauantaisin.
- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Hätätapauksissa, kiireellisissä henkeä tai terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soitto hätänumeroon 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen. Myrkytystietokeskus 0800 147 111	Hätätapauksissa, kiireellisissä henkeä tai terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soitto hätänumeroon 112.  Myrkytystietokeskus 0800 147 111
Sairaanhoidon tarve	Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117	Eloisan sotokeskuksen lääkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta. Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117. Akuutti eli kiireellinen hoidon tarpeen arviointi (HTA) 015 411 4350. Sairaanhoitajanumero käytettävissä p. 044 1294133 henkilöstölle

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lääkehoito

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

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat toimintayksikön määrittämät lääkeluvat

## Lääkehoitoon liittyvät käytännöt

Palvelukodin esihenkilö vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat. Palvelukodin lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoidon riskit on arvioitu lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkepoikkeamista tehdään Haipro-järjestelmään ilmoitukset ja ne käsitellään yksikön kuukausipalavereissa. Poikkeamat arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa ja tehdään suunnitelma siitä, kuinka virheet olisi jatkossa vältettävissä. Sovitaan uusista toimintatavoista tarvittaessa.

Palvelukodin asiakkaiden lääkkeet jaetaan viikoittain dosetteihin. Yksikössä tarkistetaan asiakkaiden lääkkeet ns. kaksoistarkastuksella. Lääkkeet haetaan apteekista asiakkaan kanssa tai asiakas hakee ne itse. Palvelukodilla asiakkaat käyttävät omia lääkkeitä ja vastaavat itse omista lääkekustannuksista. Palvelukodilla säilytetään ainoastaan asiakkaiden omia lääkkeitä. Asiakkaan vointia seurataan liittyen lääkehoitoon ja tarvittaessa ollaan yhteydessä hoitavaan lääkäriin lääkemuuutosten tekemiseksi. Työvuorossa on aina lääkeluvallinen ohjaaja.

Tarkemmin lääkehoidosta yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa.

### Lue lisää:

- [Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto](#) - Valvira

## Palvelun sisällön omavalvonta

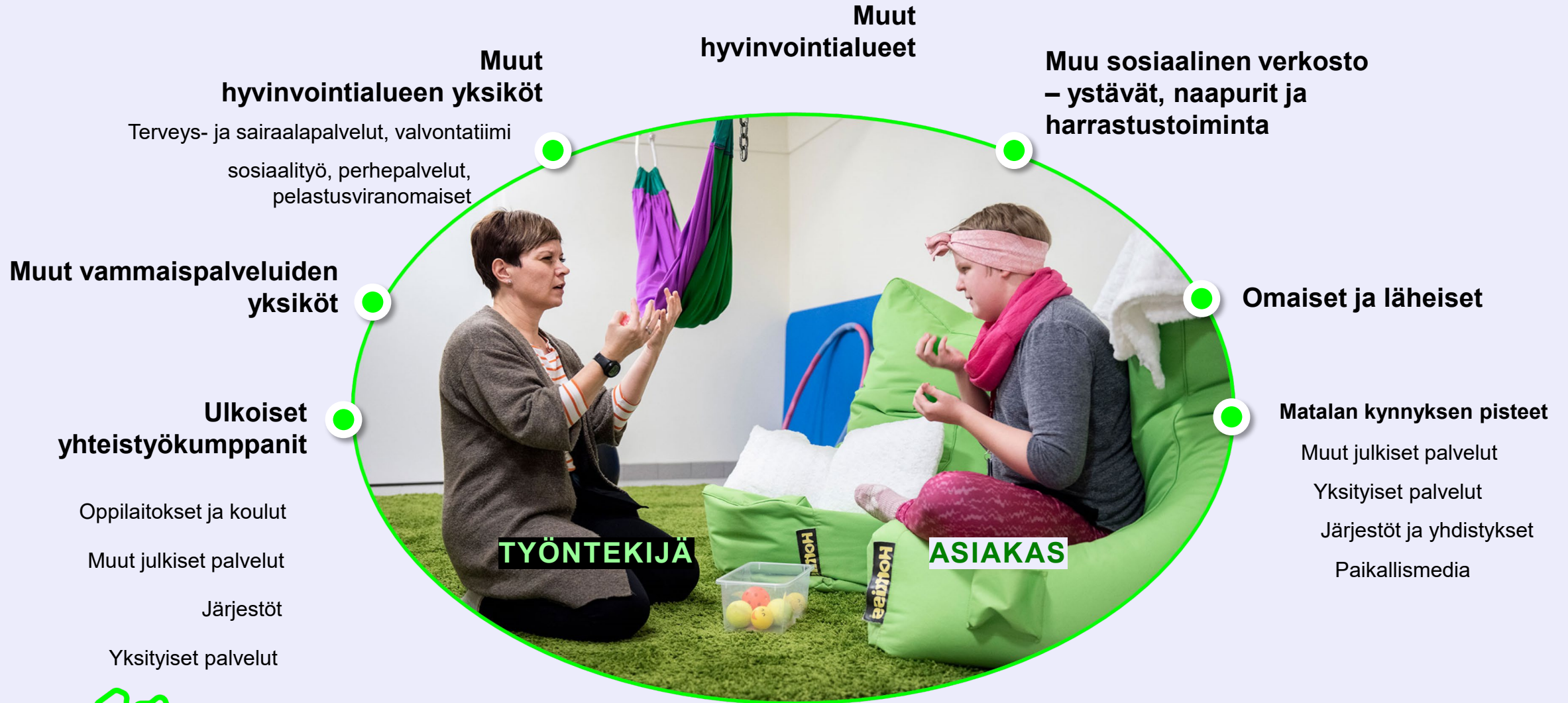
# Monialainen yhteistyö

Vaativien erityispalvelujen asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuus on katkeamaton ja asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien 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 palavereissa. Sopimuksen / tarpeen mukaan yhteyttä pidetään myös muulloin puhelimitse ja sähköpostilla tietosuoja huomioiden.



# Monialaisen yhteistyön eri tahot



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Asiakkaiden varojen hoito

Asiakkaan käyttövarojen käytöstä sovitaan yhdessä asiakkaan ja / tai edunvalvojan kanssa.

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

-> Käyttövarojen seurantaohje, IMS

# Asiakasturvallisuus

## Asiakasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

**Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.**

Yhteistyö viranomaisten kanssa vaativissa erityispalveluissa on mm.:

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

**Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:**

Haaparinteelle on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuusselvitys.

Palvelukodille on laadittu toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin, jotka on koottu yksikön varautumiskansioon.

**Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:**

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)
- Tarvittaessa poliisilta voi pyytää virka-apua asiakkaan toimittamiseksi/kuljettamisen turvaamiseksi takaisin yksikköön, jos kyseessä alaikäinen asiakas tai asiakas on tahdosta riippumattomassa kuntoutuksessa: [Virka-apupyyntö poliisille](#)
- Poikkeavissa onnettomuus- ja häiriötilanteissa arvioidaan, onko tilanne sellainen, josta tehdään ilmoitus Eloisan tilannekeskukselle
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (1/3)

## Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa **huomioidaan riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä ja ammatillinen osaaminen.**

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitoiminnan avulla.

### Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:

Henkilöstömitoituksessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja tuen tarve sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Hyvinvointialueella on käytössä sijaisjärjestelmä. Haaparinteellä sijaiset haetaan yksilöllisesti jokaista sijaisuutta kohden. Usein rekrytoinnissa hyödynnetään aikaisemmin harjoittelussa olleita.

### Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Palveluesihenkilö johtaa palvelukodin toimintaa, suunnittelee, kehittää, seuraa ja arvioi. Toimii yksikön esihenkilönä henkilökunnalle. Vastaa yksikön toiminnan johtamisesta, huomioiden turvallisuuden. Vastaa yksikön toiminnan laadusta ja taloudesta. Palveluesihenkilö vastaa henkilöstöresurssien kohdentamisesta yksikössä. Hyväksyy työvuorosuunnitelmat ja toteumat. Vetää henkilöstöpalaverit. Päättää työntekijöiden vapaista ja lomista. Huolehtii palvelukodin rekrytoinneista ja laatii työntekijöiden työsopimukset. Huolehtii henkilökunnan työhyvinvoinnista ja huolehtii henkilöstön pätevyyksien voimassa olosta ja täydennyskoulutuksista. Esihenkilö huolehtii yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa sekä kehittää yksikön toimintaa asiakaspalautteiden pohjalta.

### Henkilöstörakenne:

- 1 palveluesihenkilö (sosionomi YAMK), 1 vastaava ohjaaja (sosionomi AMK), 3 ohjaajaa (lähihoitaja, sosionomi AMK)

## 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](http://kuntarekry.fi) kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2025 alkaen myös vammaisten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna vakaville seuraamuksille alttiiden potilaiden tai asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

**Vuokratyövoiman käyttö:** Ensisijaisesti lyhytaikaisiin ( alle 13 vuorokautta) kestäviin sijaisuuksiin sijaisia etsitään Eloisan varahenkilöstöstä (RESPA) ja jos sieltä ei löydy, käytetään TEMPORE:n palveluja.

**Sijaisten käytön periaatteet:**

Kun sijaista tarvitaan:

- Yksikössä katsotaan, tullaanko toimeen ilman sijaista,
- Saadaanko varahenkilöä paikkaamaan poissaoloa tai voidaanko toisesta yksiköstä siirtää resurssia
- Jos mistään näistä ei saada sijaista, vaikka paikka olisi ollut auki Temporella, voidaan sijaisuuteen kiinnittää omasta yksiköstä työntekijä, jolle maksetaan kutsuraha (ja mahdolliset ylityö- ja lisätyökustannukset).

**Rekrytoinnin erityispiirteet:**

Kysytään aina suosittelijoita. Rekrytointitilanteessa tehdään tarkka, vähintään kahden haastattelijan yhteinen pohdinta valinnasta. Käytössä koeaika. Sijaisilta edellytetään tietämystä ja mielellään myös kokemusta kehitysvammatyöstä. Sijaisella tulee olla voimassa olevat lääkeluvat tai ainakin halukkuus niiden päivittämiseen, jos kyseessä on pidempiaikainen sijausuus.

**Lue lisää:**

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön **henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Etelä-Savon hyvinvointialue tukee ammattitaitoa kehittävää ja ylläpitävää koulutusta. Hyvinvointialueella jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia omasta osaamisestaan ja koulutuksesta tulee sopia aina edeltäväsi esihenkilön kanssa. Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Sisäiset koulutukset löytyvät OSS-järjestelmästä. Kertaluontoisesti suoritettavat ja säännöllisesti päivitettävät koulutukset on kuvattu ohjeessa:

- Päivitettävät koulutukset ja OSS ohjeistusta, IMS

Perehdytyksessä käytetään hyvinvointialueen Intro-perehdytysohjelmaa. Siinä työntekijälle nimetään perehdyttäjiä eri vastuualueisiin. Perehdytyksen suorittaminen varmistetaan kuittauksilla Intro-ohjelmaan. Kirjaamiseen liittyvä

ohjeistus löytyy asiakastietojärjestelmästä, johon liittyvä koulutus on jatkuvaa. Organisaatiossa järjestetään myös säännöllisesti koulutuksia muiden käytössä olevien järjestelmien (IMS, HaiPro, ESS, M2) käyttämiseen. Henkilökunta suorittaa kahden vuoden välein Tietoturva-koulutuksen Granite-järjestelmässä. Ohjeet ovat IMS- tietojärjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Henkilöstön osaamisen seuranta ja koulutuksista sopiminen tapahtuu vuosittain tavoitekeskustelujen yhteydessä. Henkilöstön käymät koulutukset kirjautuvat OSS-ohjelman koulutuskortille ja ovat todennettavissa sitä kautta. Täydennyskoulutuspäivien määrää seurataan. Lisäksi henkilöstölle järjestetään tarvittavaa koulutusta sektorikohtaisesti tarpeiden mukaan. Henkilöstöä motivoidaan seuraamaan ajankohtaisia koulutuksia, jotka tukevat ammatillista kehittymistä ja asiakastyötä

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Yksikön palveluesihenkilö ja/tai vastaava ohjaaja laatii yli kuukauden kestävässä työsuhteissa työntekijälle sähköisen perehdytyksen INTRO-järjestelmän kautta. Lyhemmissä työsuhteissa yksiköstä nimetään työntekijälle perehdyttäjä, mutta tämän lisäksi myös koko henkilöstö on velvollinen perehdyttämään uutta työntekijää.

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Palvelukoti on rivitalossa, jossa on neljä yksiötä ja viisi soluasuntoa. Yksiöissä on pieni keittiö ja kylpyhuone sekä yhdistetty makuu-/olohuone. Jokaisessa soluasunnossa on oma kylpyhuone ja jääkaappi. Palvelukodissa on yhteinen oleskelutila, joka mahdollistaa yhteisöllisen toiminnan muiden asiakkaiden kanssa. Palvelukodin asukkailla on yhteiset saunatilat sekä pyykinpesutila.

Palvelukodissa jokaisella asiakkaalla on oma asunto. Jokainen asiakas päättää itse sisustuksestaan. Asiakkaiden yhteisessä käytössä on olohuone, ruokasali ja keittiö sekä saunatilat. Pihapiirissä on myös grillikatos ja takapiha, missä asiakkaat voivat oleskella. Omaiset/läheiset voivat vierailla ja yöpyä asiakkaiden omissa tiloissa asiakkaan niin halutessa. Asiakkaiden omat asunnot ovat heidän omassa käytössään ja myös ohjaaja kysyy luvan tilaan mennessä.

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin (mm. automaattinen palonsammutusjärjestelmä ym./PELSU).

Yksikössä ei ole asiakaskohtaisia teknologisia ratkaisuja käytössä.

## Asiakasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

### **Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.**

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

Yksikössä on terveydenhuollon koneille ja laitteille laiteluettelot, joissa on määritelty laitteen tunnus, sijainti, käyttöönotto- ja hankinta-aika, huolto/kalibrointiajankohta, huollon/kalibroinnin seuranta ja vastuhenkilö. Eloisalla käytössä olevat apuvälineet on listattu Effector- rekisteriin. Yksikön vastuulla on käyttöohjeiden noudattaminen ja käyttökunnon varmistaminen.

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

### **Vastuhenkilö**

Markku Väisänen, ohjaaja (lähihoitaja)  
p.050 3899456, [markku.vaisanen@etelasavonha.fi](mailto:markku.vaisanen@etelasavonha.fi)

### **Mittareiden testaus ja kalibrointi:**

Verenpainemittarin kalibrointi tehdään ohjeiden mukaisesti (yhteistyö Istekin kanssa).

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



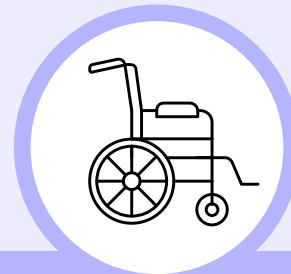
## 1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden toiminnasta löytyvät ohjaajien toimistosta.

Eloisan ohjeiden mukaan.



## 2. Erikoisapuvälineet

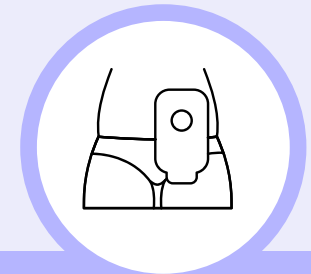
Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.

Apuvälineyksikön kautta.



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



1

Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä



2

Työntekijä tekee vaaratilanteesta HaiPro-ilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan.



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



Tarja Vellonen  
puh.0444173074



[tarja.vellonen@etelasavonha.fi](mailto:tarja.vellonen@etelasavonha.fi)

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

Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Koko henkilöstö käy tietoturvakoulutuksen Granite: SOTE-tietosuojan perusteet 2: Henkilötietojen käsittely –kurssin. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ja henkilöt, jotka käsittelevät työssään asiakas- ja potilasasiakirjoja, käyvät SOTE-tietosuojan perusteet 3: Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely –kurssin. Graniten tietosuojakoulutukset suoritetaan kahden vuoden välein. Rekisteri- ja tietosuojaselosteet löytyvät yksikön ilmoitustaululta tai Eloisan netti-sivuilta.

## Lue lisää:

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

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

## Asiakastyön kirjaaminen

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

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

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiseen perehdytys suunnitelman mukaisesti. Kokenut ohjaaja perehdyttää uuden työntekijän.

### Asiakastyön kirjaaminen:

Perehdytyksessä varmistetaan kirjaamisen oikea-aikaisuus. Työvuoroissa asiakkaasta vastuussa oleva ohjaaja kirjaa päivittäiset huomiot asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään henkilökohtaisesti saaduilla tunnuksilla. Tunnukset asiakastietojärjestelmään hakee palveluesihenkilö työsuhteen alussa. Lääkeluvallinen ohjaaja vastaa lääkehuollon kirjaamisesta.

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

**Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline.**

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

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

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

Suunnitelmallinen ohjaus- ja valvontakäynti suoritettu yksikössä 12.3.2024.

Tarkastuskertomuksessa mainittiin seuraavat kehittämiskohteet:

1. Annettu ohjausta omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

Toimenpide: Eloisalta on tullut uusittu pohja omavalvontasuunnitelman tekemiseen, joka otetaan nyt käyttöön tämän suunnitelman myötä.

2. Ohjattu perehdyttämään henkilökunta poikkeustilanteiden toimintaohjeisiin.

Toimenpide: Käyty henkilökunnan kanssa lävitse, mistä toimintaohjeet löytyvät ja mitä ne pitävät sisällään.

3. Ohjattu päivittämään lääkehoitosuunnitelma Eloisan vammaispalvelujen lääkehoidon linjauksia vastaavaksi.

Toimenpide: Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa.  
**Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu toimintayksikössä.**

Yksikön ulkopuolelta omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan pääsääntöisesti niin, että **valvontatiimi** lukee toimintayksikön omavalvontasuunnitelman ja kommentoi tarvittaessa suunnitelmaa. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta ohjeistetaan tarkemmin **omavalvontaohjelmassa**. Ohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

## Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan yhteystiedot - Eloisa (etelasavonha.fi)
  - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja yksikön vastuuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain tai silloin, jos toiminnassa tapahtuu laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön palveluesihenkilö.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkeli 10.4.2025

Allekirjoitus Jaana Uotinen

# Liitteet

**1** – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

**2** – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
<b>Toiminnan kehittäminen</b>	Palaute		X	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
<b>Huoli avuntarpeesta</b>	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)</li> <li>Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)</li> </ul>	X	X	Sähköinen lomake verkkosivuilla: <a href="#">Ilmaise huolesi</a> sähköisen lomakkeen kautta
<b>Vaaratilanne</b>	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		X	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/</a> . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	HaiPro-ilmoitus	X		HaiPro ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu</b>	Muistutus		X	<a href="#">Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)</a>
	Valvontalain mukainen ilmoitus	X		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara</b>	Ilmoitus työntekijälle	X	X	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas</b>	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	X	X	<a href="#">Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä   Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)</a>
<b>Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski</b>	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	X	X	<a href="#">Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</a>
<b>Lastensuojeluilmoitus</b>	Lastensuojeluilmoitus <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitus ensisijaisesti lapsen asuinkunnan hyvinvointialueelle.</li> <li>Yhteys hyvinvointialueen sosiaalipäivystykseen tai hätäkeskukseen (112)</li> </ul>	X	X	Etelä-Savon hyvinvointialueen yhteystiedot: <a href="https://etelasavonha.fi/palvelut/paivystys/lastensuojeluilmoitus/">https://etelasavonha.fi/palvelut/paivystys/lastensuojeluilmoitus/</a>
<b>Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät</b>	Rikosilmoitus	X	X	<a href="#">Tee rikosilmoitus - asoi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

- [Tietosuojaseloste](#) - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- [Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat](#) – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- [Valvonnan yhteystiedot](#) - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

## Muut tahot:

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