

Harjun palvelukoti

Oma- valvonta- suunnitelma



Lukijalle

Tämä on Eloisan vammaisten asumispalveluiden omavalvontasuunnitelma, joka laaditaan jokaiselle 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: Harjun palvelukoti

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinnan kaupunki, Olavinkatu 27, 57130 Savonlinna

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Urheilutie 1, 58500 Punkaharju

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 15 kehitysvammaiselle asiakkaalle

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Vartijapalvelu: SK 2

Hälytysjärjestelmä, sähkölukko ja näiden huolto: Vivago-hälytysjärjestelmä, BLC-Turva

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Ateriapalvelut: Elintarvikkeet tilataan Kesko Oy ja K-market Kruunu

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia
Piha-alueiden kunnossapito: SOL

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen vastuu on asiakasta 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:

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on laadittu henkilöstön kanssa viikkopalaverissa.

Omavalvontasuunnitelmaa on käyty läpi viikkopalaverissa.

Henkilöstö on veloitettu tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Tiina Hartikainen, palveluesihenkilö



050 3899476



tiina.hartikainen2@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

Tähän kirjoitetaan oman yksikön toiminta-ajatus.

Keskeiset toimintaa ohjaavat lait ovat; sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

Harjun palvelukoti tarjoaa 15 aikuiselle kehitysvammaiselle ympärivuorokautista palveluasumista. Palvelukodissa järjestetään arkisin päivätoimintaa kotona oleville asiakkaille.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat asumispalveluyksikössä asuvan vammaisen henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Toimintamme on **vaikuttavaa**, vastuullista ja tarkoituksen mukaista voimassa olevia toimintaa ohjaavia lakeja toteuttaen. Pidämme yllä vahvaa osaamista 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. Puutemme epäkohtiin **rohkeasti** ja ratkomme haasteita yhdessä.

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Palvelumme vastuullisuus näkyy henkilökunnan vahvassa ammattitaidossa, toimimme tavoitteellisesti toimintaa ohjaavia lakeja noudattaen*
- *Vastaamme palvelujen tarpeisiin ja olemme valmiita uudistamaan käytäntöjämme*

TURVALLISUUS

- *Henkilökunta perehdytetään hyvin työhön, toiminta on vastuullista ja ammattitaitoa ylläpidetään erilaisin koulutuksin*
- *Toimintaympäristömme on esteetön sekä pyrimme ennakoimaan ja minimoimaan riskejä*
- *Toimimme yhteistyössä muun muassa kiinteistöhuollon kanssa, johon voimme olla yhteydessä kun havaitsemme puutteita*



ROHKEUS

- *Pyrimme toimimaan rohkeasti, vastaamaan haasteisiin ja uusiin tilanteisiin ennakkoluulottomasti ja etsimme yhdessä toimivia käytäntöjä*
- *Työskentelemme tiiminä toisia kuunnellen ja auttaen*
- *Hyväksymme erilaiset tavat tehdä työtä ja uskallamme myös epäonnistua, emme etsi syyllisiä vaan etsimme yhdessä ratkaisuja rohkeasti tilanteisiin ja olemme valmiita oppimaan uutta*

YHDENVERTAISUUS

- *Yhdessä suunnittelemme jokaiselle omanlaisen toimivan arjen, jossa toiveet ja tarpeet otetaan huomioon*
- *Kuulluksi ja ymmärretyksi tulemistä arjessa tukevat erilaiset korvaavat kommunikaatio menetelmät, viikoittaiset asukaskokoukset.*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Olemme töissä asiakkaita varten*
- *Toimintamme on yksilöllistä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa*
- *Jokainen tulee nähdyksi ja kuulluksi ja osallisuutta tuetaan, käytössä erilaisia puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä*

Oma- valvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta.

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästi

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

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

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

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

Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatupoikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä myös ilmoitus vaaratilanteesta [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 (1/5)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **työyksikön vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä. ***Yksikön riskien arviointi tehty 8.11.2023 ja työpaikkaselvitys on meneillään vuoden 2024 aikana.***

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitusjärjestelmä** (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.

Turvallisuuskävelyt ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuuskävelyt toteutuvat säännöllisesti yksikön omana toimintana.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontaohjelma, IMS
- Lääkehoitosuunnitelma IMS
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, PELSU
- Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Tutkimus, hoito- ja toimintaohjeet IMS
- ICT ohjeistus IMS
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet IMS
- Infektio-ohjeet IMS
- Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2023-2025, INTRA
- HaiPro-järjestelmä ja ohjeistus, INTRA
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomake
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS
- Henkilöstökäsikirja IMS
- IMO- käsikirja, IMS
- AVEKKI-toimintatapamalli, IMS

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/5)

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

Asiakaskohtaiseen suunnitelmaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tukevista toimenpiteistä (IMO-suunnitelma) voidaan nähdä myös osana riskienhallintaa. Suunnitelmaan kirjataan asiakaskohtaisesti arvioiden myös mahdollisia riskejä ja on kuvattu ennakoivia riskienhallinnan toimenpiteitä. Riskien arviointiin voidaan hyödyntää myös erilaisia arviointimenetelmiä.

Harjun palvelukodissa on käytössä VIVAGO hälytysjärjestelmä. Hälytysjärjestelmää tarvitsevilla asukkailla on henkilökohtaiset rannehälyttimet, joista hälytys tulee henkilökunnan puhelimeen tekstiviestillä ilmoittaen keneltä ilmoitus tulee. Lisäksi henkilökunnalla on turvanapit, joilla voi hälyttää apua.

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:



SOL
kiinteistöpalvelu
020 570 0200



Isännöitsijä Juhani Keskinen
050 3899227

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/5)

Harjun palvelukoti toimii yöaikana Pääskylahden palvelukodin tukiyksikkönä. Palvelukodin yöohjaaja on Pääskylahden palvelukodin asiakkaiden tavoitettavissa puhelimitse. Yöohjaaja arvioi asiakkaan tilanteen ja hälyttää tai ohjaa asiakasta hälyttämään tarkoituksenmukaisen avun palvelukodille.

Asumispalveluissa on laadittu toimintaohje asiakkaan katoamistapauksia varten. Toimintaohjeet on kuvattu myös tilanteissa, joissa asiakas poistuu luvatta. Tarvittaessa poliisilta voi pyytää virka-apua asiakkaan toimittamiseksi/kuljettamisen turvaamiseksi takaisin yksikköön.

- Ohje asiakkaan katoamistapauksessa

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista, toimintakortit

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/5)

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 tiimipalaverissa
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 (5/5)

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 esihenkilöiden tiimissä, jossa pohditaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä koskien kaikkia vammaisten asumispalveluyksiköitä. Koosteet käsittelystä viedään tiedoksi Eloisan vammaispalvelujenjohtotiimille.

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:

Henkilöstö perehdytetään HaiPro-järjestelmän käyttöön. HaiPro-ilmoitukset käsitellään viikoittain palaverissa, joissa käsitellään vaaratapahtumat sekä läheltä piti tilanteet ja mietitään yhdessä keinoja ennalta ehkäistä tapahtumia.

Sovitaan yhdessä toimintakäytännöistä, joilla ennaltaehkäistä vaaratapahtumia.

Toimintakäytännöt kirjataan viikkopalaveri muistioon, johon henkilöstö on veloitettu perehtymään Teams-tiimissä.

Tarvittaessa vaaratapahtumista järjestetään erikseen jälkipuintikeskustelu.

Yhteistyötahoille ilmoitetaan tapahtumista tarvittaessa.

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haattatapahtuman huomaaminen



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.

Tapahtuman kirjaus



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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
- Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan 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.

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



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

Seuranta



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



* Täytettävä lomake löytyy Kerralla-valikosta

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

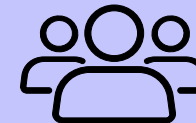
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



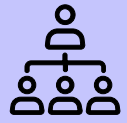
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin 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...

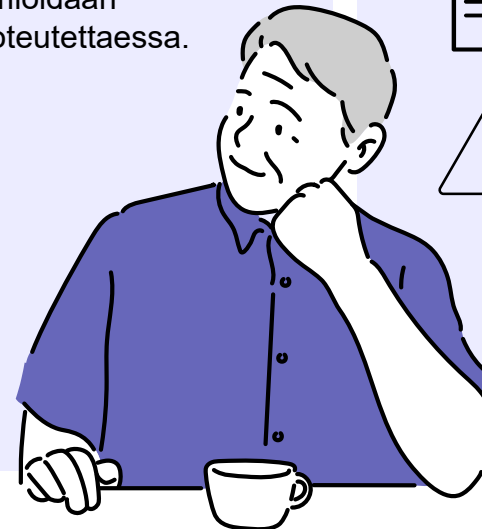
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



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...

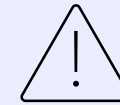


antaa palautetta tai kehittämideoita



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 (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 itsemääräämisoikeuttaan**. 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 vaikeakin. 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 palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tukevista toimenpiteistä (kehitysvammalaki 42a§) kirjataan ne toimenpiteet, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää

Etelä-Savon
hyvinvointivaltuutuksen
ELOISA
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.

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

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

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

Asumispalveluyksiköiden **toimintatapoja arvioidaan**

itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti.

Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan asumisyksiköissä kuukausittain.

Vaativissa erityispalveluissa/vammaispalveluissa toimii säännöllisesti kokoontuva asiantuntijaryhmä ns. IMO-linjaryhmä Vaalijala. IMO-linjaryhmän tarkoitus ja tavoite on ohjata palvelutoimintaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asumispalveluihin liittyviä kysymyksiä IMO-linjaryhmälle voi esittää sähköpostitse.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti.

Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan koulutuksiin. Henkilökunta palaverissa käsitellään itsemääräämisoikeutta säännöllisesti ja lisäksi kutsutaan asiantuntijoita keskustelun tueksi. Työntekijät perehdytetään itsemääräämisoikeusasioihin.

Jokaisen asiakkaan Minun Elämäni-suunnitelmaan on kirjattu miten itsemääräämisoikeutta tuetaan eri tilanteissa ja toimimme niiden mukaan.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma, johon kuvataan miten hänen itsemääräämisoikeuttaan tuetaan elämän eri osa-alueilla ja näin tuetaan hänen itsenäisempää suoriutumista. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaan kommunikoinnin tuen keinot, joilla pyritään saamaan selville hänen oma mielipide. Suunnitelmaan kirjataan keinoja, millä voidaan ennakoida ja näin välttää rajoittamistoimenpiteiden käyttöä

Asiakkaan vointia seurataan jatkuvasti rajoitustoimien aikana ja kaikki rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteistä tehdään myös kuukausittain yhteenveto Rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioidaan laissa määrätyin välein IMO-työryhmän kanssa.

Harjun palvelukodissa on käytössä muutamia rajoitustoimenpiteitä:

42 g § Aineiden ja esineiden haltuunotto (lukittu kaapinovi)

42 l § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa (hygieniahaalari)

42k § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa (sängynlaidat)

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Asiakkaan muuttaminen asumispalveluyksikköön

Kun vammainen henkilö tarvitsee asumispalveluja, hän tai hänen edustajansa on yhteydessä Eloisan vammaispalvelujen asiakasohjaukseen. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan sosiaalityöntekijään tai sosionomin kanssa. Jokaiselle vammaiselle henkilölle on nimetty omatyöntekijä vammaispalveluissa. Omatyöntekijä kartoittaa soveltuvia asumispalveluja ja järjestää tutustumiskäyntejä asumisyksiköihin.

Omatyöntekijä kertoo asiakkaalle perustiedot asumisyksiköstä. Palveluesihenkilö tai vastaava ohjaaja esittelee asumisyksikköä asiakkaalle, kierretään yhdessä tilat ja tutustutaan omaan tulevaan asuntoon. Kierrolla vastataan esille tuleviin kysymyksiin. Tutustumiskäynnin päätteeksi pysähdytään yhdessä, käydään läpi muuttamiseen ja asumiseen liittyviä asioita, kuten asumisen tuen taso, vuokra, ateriat, ylläpitomaksu ja muut esille tulevat asiat. Mahdollisesti sovitaan muuttoaikataulu sekä käytännön järjestelyt.

Asiakkaan toive vaikuttaa hänelle soveltuvan asumispalveluyksikön valintaan. Asiakaan omatyöntekijä tekee vammaispalveluissa palvelupäätöksen asumispalvelusta.

Kun muuttopäivä on päätetty, asiakas, läheinen ja / tai edunvalvoja sopivat muuton käytännön järjestelyistä. Asumisyksikössä on asiakkaalle sovittu omaohjaaja, joka voi tarvittaessa auttaa muuttamiseen liittyvissä asioissa kuten, asunnon kalustamisessa ja sisustamisessa. Huomioitavia asioita muuttovaiheessa: muuttoilmoitus, asiakastietojen siirto, apteekkisopimus, käteisvarakäytännöt, vuokrasopimus ja asumistukihakemus. Ensimmäisen kuukauden aikana asiakas ja ohjaajat tutustuvat toisiinsa. Asiakkaalle laaditaan yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa asumispalvelujen toteuttamissuunnitelman.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Asiakkaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma (Minun elämäni-suunnitelma)

Asumispalvelun tarpeet, tavoitteet ja sisältö kirjataan asiakkaan yksilölliseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja hyvinvoinnille asetetut tavoitteet. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään 6kk välein. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseen käytetään hänen kommunikaatiomenetelmää. Suunnitelman toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten ja esim. RAI-arviointivälineen avulla.

Omaohjaaja vammaisten asumispalvelussa

Asiakkaalle nimetään omaohjaaja hänen tullessaan palvelukotiin. Omaohjaaja huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Omaohjaaja mm. suunnittelee asiakkaan kanssa suuremmat hankinnat ja auttaa tarvittaessa niiden hankkimisessa. Osallistuu asiakkaan tukena tai puolesta erilaisiin kokouksiin ja työryhmien tapaamisiin. Huolehtii

yhteydenpidosta yhteistyötahoihin ja läheisiin. Päivittää arvioinnit ja suunnitelmat ja kirjaa yhteenvedot asiakastietojärjestelmään ja lähettää ne läheisille ja palveluohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle. Sopii ja toteuttaa omaohjaaja hetket asiakkaan kanssa.

Asunto;

Kaikilla asiakkailla on vuokrasuhteinen asunto. Asunnon ovet on lukittavat ja asiakas saa sisustaa asunnon haluamallaan tavalla ja huolehtii yhdessä ohjaajien kanssa asunnon siisteydestä toimintakykyjensä mukaisesti. Asiakkaan luona voi vieraila vapaasti päiväaikaan, yö kyläilyt sovitusti.

Osallisuus;

Asiakkaat voivat halutessaan osallistua palvelukodin yhteisissä tiloissa järjestettyyn toimintaan, esim. Yhteisökokouksiin. Asiakkaat ovat mukana toiminnan suunnittelussa, heidän mielipiteitä kuunnellaan ja toiveita toteutetaan. Asiakas osallistuu kaikkien omien asioiden käsittelyyn ja päätöksentekoon.

Palvelun toteuttamissuunnitelma (Minun elämäni-suunnitelma)

Minun elämäni-suunnitelma löytyy asiakkaan kansioista asiakastietojärjestelmästä mistä ne on jokaisen luettavissa. Suunnitelmaan asetettuja tavoitteita seurataan ja arvioidaan 3kk välein.



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 palvelun kehittämiseen. Asiakaspalautetta kerätään asumisyksikön asukkailta ja heidän läheisiltään keskitetysti Webropol- kyselyn avulla vuosittain.

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

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: [Laheta palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](mailto:Laheta_palautteesi_-_Eloisa@etelasavonha.fi)
- 3) asumispalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

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

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/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 toimintayksikön esihenkilölle, ja
- 2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: [Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](mailto:Oma_ilmoitus_vaaratilanteesta_-_Eloisa@etelasavonha.fi).



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan oikeusturva

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

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

Harjun palvelukoti Savonlinnan Punkaharjulla Pihlajaveden rannalla tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 15 kehitysvammaisille asiakkaalle. Asiakkaat asuvat vuokralla. Palvelukoti on jaettu kolmeen eri ryhmäkotiin, joista kahdessa on kuusi asuntoa ja yhdessä on kolme asuntoa.

Palvelukodilla on yhteisiä oleskelutiloja, joka mahdollistaa yhteisöllisen toiminnan. Palvelukodilla on sauna ja kodinhoitotila.

Palvelukodeissa asiakasta tuetaan myös opiskeluissa, päivä- tai työtoiminnoissa. Heidän turvallisuudestaan huolehditaan ja kuntoutumistaan tuetaan. Kommunikointia tuetaan etsimällä soveltuvia puhetta korvaavia kommunikaatiokeinoja, jotta asiakas tulee ymmärretyksi. Asiakkailta on mahdollisuus käydä päivä- ja työtoiminnassa kodin ulkopuolella.



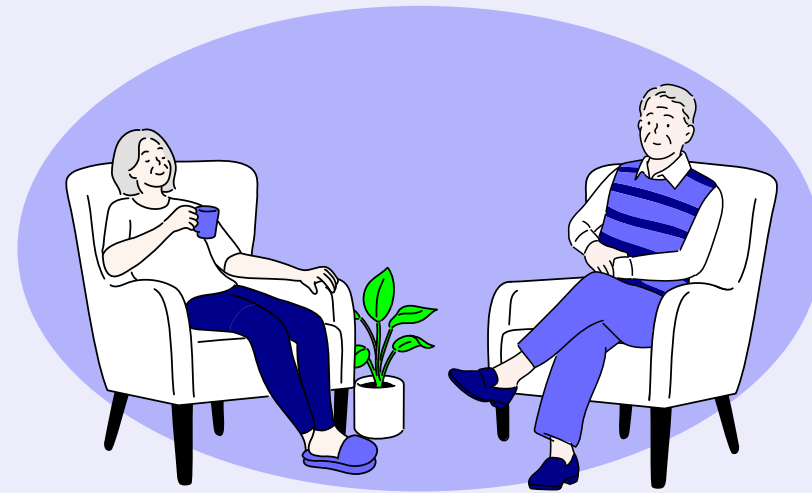
Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

Vammaisten asumispalveluissa edistetään asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta. Asumispalvelua toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella, huomioiden asiakkaan vahvuudet ja omat voimavarat. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan ja yksilölliseen asumispalvelun toteuttamissuunnitelmaan (Minun elämäni-suunnitelma) kirjataan yksilölliset tavoitteet.

Asumispalveluissa asiakkailla on oma yksilöllinen päiväohjelma. Yksikössä järjestetään päiväaikaista toimintaa asiakkaille, jotka eivät lähde yksikön ulkopuolelle päivä- tai työtoimintaan. Asiakkaan kanssa suunnitellaan yhteistyössä kotona tapahtuvan päiväaikaisen toiminnan sisältö ja toteutus sekä mielekäs vapaa-ajan toiminta. Henkilökunta mahdollistaa asiakkaan toiveiden mukaisen monipuolisen toiminnan ja ulkoilun.

Henkilöstön tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten päivittäisestä seurannasta ja kirjaamisesta sekä siirtää tieto raporteilla muulle henkilökunnalle. Asiakkaan tavoitteiden seuranta perustuu suunnitelmalliseen yhteistyöhön, osaamiseen, työnjakoon ja tietojen vaihtoon. Esimerkiksi asiakassuunnitelmapalaverit ja IMO-palaverit. Toimintakykyä seurataan RAI-arviointivälineellä.



Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Työskentelemme kuntouttavalla työotteella. Avustamme ja autamme tarpeen mukaan. Kannustamme ja motivoimme myös pieniin onnistumisiin. Ulkoilemme päivittäin. Osa käy säännöllisesti fysioterapiassa ja osalla on kotijumppaohjeita. Toimimme yhteistyössä eri alan ammattilaisten kanssa, kuten lääkärit ja fysioterapeutit. Etsimme yhdessä mieluisia liikkumismuotoja sekä opastamme ja kannustamme erilaisten apuvälineiden käyttöön.

PSYKKINEN

- Arki koostuu työ- ja päivätoiminnasta sekä kotipäivistä. Arkeen olemme pyrkineet järjestämään joka päivälle eri teeman, esimerkiksi maanantaisin on musiikkituokio. Pyrimme antamaan jokaiselle henkilökohtaista aikaa ja jokaiselle on nimetty omaohjaaja. Yhdessä selvitämme mielekästä tekemistä ja toteutamme niitä henkilökunnan sekä avustajien kanssa. Tarpeen mukaan olemme yhteydessä esimerkiksi psykologiin tai psykiatriin.

KOGNITIIVINEN

- Kannustamme ja tuemme asiakkaita heidän taitojen, kykyjen ja ymmärryksen mukaisesti. Käytämme aktiivisesti korvaavia kommunikaatiomenetelmiä kuten tukiviittomat, kuvat ja puhelaitteet.

SOSIAALINEN

- Olemme arjessa apuna, tarpeen mukaan avustamme yhteydenpidossa haluamiin läheisiin ja sukulaisiin. Edistämme myös asiakkaiden keskinäistä vuorovaikutusta. Osallistumme sekä järjestämme erilaisia tapahtumia, joissa voi tavata sekä vanhoja että uusia ystäviä. Kannustamme osallistumaan ja käytämme aktiivisesti korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

OSALLISUUS

- Kannustamme osallistumaan palvelukodissa sekä sen ulkopuolella tarjolla oleviin aktiviteetteihin. Meillä on joka päivälle eri teema, joka torstai on asukaskokous, jossa kysytään jokaisen kuulumiset ja toiveet. Kunnoittamme myös jokaisen valintaa osallistua tai olla osallistumatta.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

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

Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11. Tarkempi kuvaus on luettavissa yksikkökohtaisesta **Elintarvike omavalvontasuunnitelmasta**.

Asiakkaan ravitseminen suunnitellaan ja selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet, toiveet 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 seuranta tiivistetään muilla menetelmillä, kuten punnitukset, ruokapäiväkirjan avulla, laboratoriotutkimuksilla ja ruokailutilanteissa tehdyillä havainnoilla.

Ravitsemuksen tukeminen:

Palvelukodissa on oma ravitsemistyöntekijä, joka tilaa elintarvikkeet ja valmistaa päivittäin ravitsevat ja monipuoliset ateriat. Asiakas voi itse päättää tarjolla olevista vaihtoehdoista, mitä haluaa syödä ja juoda. Osa käy itse kaupassa ostamassa esimerkiksi aamu- tai iltapalatarpeet, ohjaamme ja kannustamme hyviin ja terveellisiin valintoihin. Joka viikko on asukaskokous, jossa jokainen asiakas saa vuorollaan esittää oman ruokatoiveen, joka toteutetaan. Kotipäivänä asiakas voi käydä kaupassa ostamassa esimerkiksi haluamiaan makeisia ja virvoitusjuomia. Mahdollistamme myös kahvi- ja ruokailuhetket talon ulkopuolella haluamassaan kahvilassa tai ravintolassa.

Lue lisää:

- [Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014- Ruokavirasto](#)
- [Nuorille aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - 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:

Henkilökunnalla on hygieniapassi suoritettuna ja sen suorittaminen on myös mahdollista työn ohessa.

Siivoukset suoritetaan siivouslistan ja suunnitelman mukaisesti päivittäin, kuukausittain ja vuosittain. Palvelukotiin on palkattu oma työntekijä, joka vastaa yleisten tilojen siivouksesta ja puhtaudesta. Ohjaajat tekevät jotain pienempiä yleisten tilojen siivouksia päivä- ja yövuoroissa. Jokainen asiakas osallistuu kykyjensä ja taitojensa mukaan oman huoneen siivoukseen yhdessä ohjaajan kanssa. Pyykit pestään palvelukodissa. Meillä on erillinen pesukone eritepyykille.

Henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Jokaisen Minun Elämäni-suunnitelmaan on kirjattu hygienian hoitoon liittyvät asiat ja tuen tarve.

Henkilökunta on perehdytetty puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon. Jokaisella on tieto mistä löytyy siivouskansio ja muut ohjeet. Palvelukodissa on myös nimetty erikseen siivouksesta vastaavat työntekijät.

Infektioiden aikana ohjeet saadaan hygieniahoitajalta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot Etelä-Savon hyvinvointialueella (neuvoo ja ohjaa asumisyksikköä): Johanna Hyvärinen 044-4173358

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 sijoitettu käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Hoiva- ja hoitotyössä toimitaan ammattitaitoisesti hygieniasäännösten mukaan ja noudatetaan Eloisan suosituksia, ohjeistuksia ja määräyksiä.

Infektio tartuntojen 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.

Päivittäisessä toiminnassa henkilökunta noudattaa hyvää käsihygieniaa ja muita hygieniaohjeita esimerkiksi suojainten osalta.

Käsienpesuaineet ja käsidesit ovat päivittäisessä käytössä ja niissä ohjataan tarvittaessa.

Tarttuvista taudeista, kuten Covid-19, Noro-virus ja Influenssa, annetaan aina informaatiota hygieniahoitajan taholta epidemia aikaan.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveysten- ja sairaanhoito

Perusterveydenhuolto Eloisassa ensisijaisesti Punkaharjun terveysasemalla. Lääkärin ohjeen mukaisesti vuosikontrollit ja muut tarvittavat tutkimukset kuten laboratoriokokeet.

Kiireellinen sairaanhoito Savonlinnan keskussairaalan päivystyksessä.

Hammashoittoon liittyvät asiat ovat hyvinvointialueen hammashoidon vastuulla.

Asiakkaiden terveydentilaa ja toimintakykyä seurataan jatkuvasti arjessa ja havainnot kirjataan Lifecare-asiakastietojärjestelmän sekä raportoidaan seuraavaan vuoroon tulevalle ohjaajalle.

Terveyden seurannan osalta sovitut tarkastukset (esim. diabetes) toteutetaan yksilöllisen aikataulun mukaan diabeteshoitajan ohjeistuksella ja käynnit kirjataan asu-lehdelle Lifecare asiakastieto-järjestelmään.

Verenpaine seurannasta huolehtivat omaohjaajat ja kalenteroivat mittaukset niin, että ne hoidetaan ohjeiden mukaisesti ja kirjataan asiakastietojärjestelmän seuranta-kaavakkeelle.

Vuosittain tehtävät laboratoriotutkimukset ja lisäksi yksilöllisesti sovitut erikoisalujen poliklinikka-käynnit huolehtii omaohjaaja ja tiedot edellisistä käynneistä löytyvät ”Minun elämäni”-suunnitelmasta.

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 sotekeskuksen lääkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117

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

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. Vammaisten asumisyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on tallennettu IMS:iin.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Palvelukodin esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vuosittain. Koko henkilökunta on velvoitettu tutustumaan lääkehoitosuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Lääkeluvat pidetään ajan tasalla ja voimassa.

Suurin osa asiakkaiden lääkkeitä tulee annosjakelupusseissa apteekista ja osa jaetaan dosettiin. Lääkkeet kaksoistarkastetaan. Jokaisessa vuorossa on yksi lääkevastuussa oleva ohjaaja, joka huolehtii asiakkaille lääkkeitä.

Lääkepoikkeamat aina kirjataan ja niistä tehdään HaiPro-ilmoitukset. Ilmoitukset käsitellään palaverissa ja mietitään yhdessä korjaavia ja toimivia käytäntöjä. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

Hätätapauksissa yhteys päivystysapuun 116 117 tai hätänumeroon 112.

Lue lisää:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

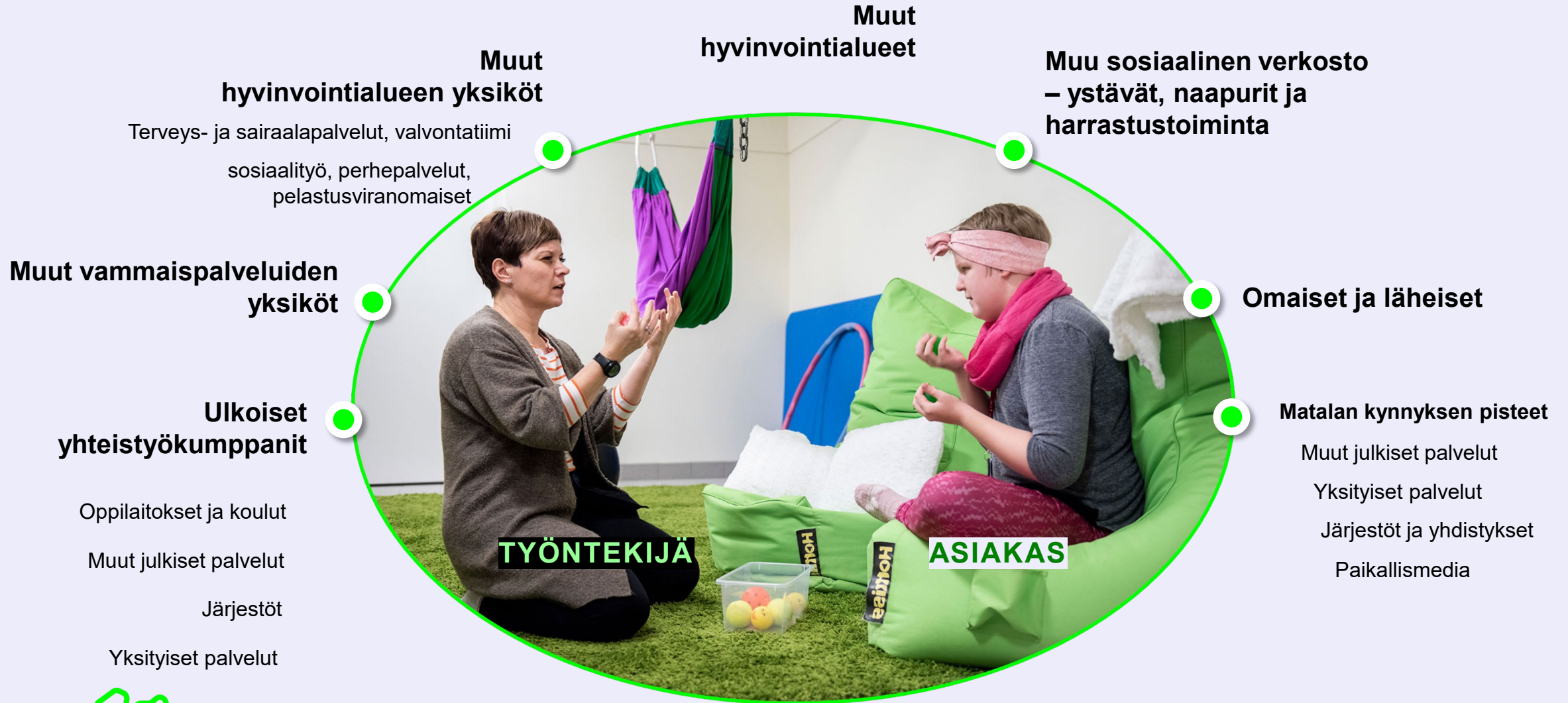
Vammaisten asumispalvelujen asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuus on katkeamaton ja asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä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

Asumisyksikön työntekijöiden yhteydenpito asiakkaiden omaisten ja läheisten kanssa on kuvattu ja kirjattu asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Yhteydenpitoa asiakkaan lähiverkoston kanssa ohjaa asiakkaan oma itsenäinen suoriutuminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaiden varojen hoito

Jokaisen asiakkaan Minun Elämäni-suunnitelmaan on kirjattu, mitä on sovittu rahan käytöstä yhdessä asiakkaan ja hänen edunvalvojansa kanssa.

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

- Asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteri, IMS
- Käyttövarojen seurantaohje, IMS

Palvelun sisällön omavalvonnan toteutus toimintayksikkökohtaisesti:

Vuorossaan olevalla lääkeluvallisella työntekijällä on myös avain kaappiin, jossa säilytetään asiakkaiden käteisvarat ja pankkikortit. Avaimet kuitataan lääkehuoneen seinällä olevaan listaan.

Käteismaksut merkitään kansioon, kuitit laitetaan talteen ja rahat lasketaan aina käytön jälkeen ja kaksi ohjaaja kuittaa ne. Jos omainen tuo rahaa, otetaan myös häneltä kuittaus rahakansioon.

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 mm.:

- Aluehallintoviraston (AVI); oikeusturvaan, perusoikeuksiin ja turvalliseen ympäristöön liittyvät valvontatehtävät ja ohjaus
- Poliisi/hätäkeskus

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Harjun palvelukodille on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma

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

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- 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)

Henkilöstön 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 vammaispalvelun asumisyksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Vammaispalvelun asumisyksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Vammaispalvelun asumisyksikön henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitoiminnan avulla.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen

Työvuorosuunnittelu lähtee yksikön/asiakkaiden tarpeista. Poissaolo ja muissa äkillisissä tilanteissa selvitetään henkilöstön riittävyys, työvuoromuutosten mahdollisuus, vuokratyövoiman käyttö ja viimeisimpänä oman henkilöstön ylitöiden mahdollisuus.

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, joka tekee päivätyötä ja on tavoitettavissa arkisin.
- 1 vastaava vastaava ohjaaja, joka tekee myös pääsääntöisesti päivätyötä.
- 17 lähihoitajaa kolmivuorotyössä. Lisäksi avustavaa henkilökuntaa on 2 kaksivuorotyössä ja 1 päivätyössä sekä 1 ravitsemishuoltaja. Henkilöstön kokonaismäärä: 24. Lisäksi määräaikaisia sijaisia.

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. Valvontalain myötä 1.1.2025 alkaen myös vammaisten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna vakaville seuraamuksille alttiiden potilaiden tai asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

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

Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisia palkataan tarpeiden mukaan. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin (alle 13-vuorokautta) käytetään Tempore-keikkalaisohjelmaa.

Kun sijaista tarvitaan:

- *Yksikössä katsotaan, tullaanko toimeen ilman sijaista,*
 - *Saadaanko varahenkilöä paikkaamaan poissaoloa tai voidaanko toisesta yksiköstä siirtää resurssia*
 - *Tarjotaan vuoroja Tempore-keikkalaisohjelman kautta*
 - *Jos mistään näistä ei saada sijaista, vaikka paikka olisi ollut auki Temporella, voidaan sijaisuuteen kiinnittää omasta yksiköstä työntekijä, jolle maksetaan kutsuraha (ja mahdolliset ylityö- ja lisätyökustannukset).*
- Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin käytetään mahdollisuuksien mukaan tuttuja sijaisia.*

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Kysytään aina suosittelijoita. Rekrytointitilanteessa tehdään tarkka, vähintään kahden haastattelijan yhteinen pohdinta valinnasta. Käytössä koeaika 6 kk.

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

Kun uusi työntekijä tai opiskelija on tulossa, valitaan valmiiksi kuka vastaa perehdytyksestä ensimmäisten viikkojen ajan ja he työskentelevät samoissa vuoroissa tutustuen asiakkaisiin ja talon yhteisiin käytäntöihin.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Ohjaajia informoidaan tulevista koulutuksista esihenkilön toimesta. Eloisalla on myös koulutuskalenteri OSS:ssa, josta henkilöstö voi itse katsoa tulevia koulutuksia. Esihenkilö arvioi ja hyväksyy koulutusesitykset. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkelupien voimassaolon päivittämisillä 5 vuoden välein. Ilman lääkelupaa ohjaaja voi toimia palvelukodilla rajatuissa tehtävissä, jotka ei sisällä lääkehoitoon osallistumista. (Lääkehoidon luvan puuttuminen vaikuttaa myös ohjaajan palkkaan alentavasti). Pakollisia päivityskoulutuksia ovat myös ensiapuun, elvytykseen, tietoturvaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, alkusammutukseen, Avekki-toimintatapamalliin ja RAI-arviointiin liittyvät koulutukset. Koulutusten voimassaoloa seurataan OSS-järjestelmässä. Esihenkilö arvioi vuosittain henkilöstön täydennyskoulutustarpeita mm. tavoitekeskustelujen avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

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

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Harjun palvelukodissa on 15 asiakashuonetta kooltaan 25-28m². Jokaisessa huoneessa on oma wc/kylpyhuone ja kolmessa asunnossa minikeittiöt. Asunnot ovat kolmessa solussa (keltainen, punainen ja vihreä). Keltaisessa solussa on kolme asuntoa ja punaisessa sekä vihreässä molemmissa kuusi asuntoa. Kaikkien yhteisessä käytössä ovat sauna ja pesutilat, kodinhoitohuone, takkahuone, ruokailutilat ja oleskelutilat. Keittiö, toimistot ja sosiaalitilat ovat pääsääntöisesti henkilökunnan käytössä.

Palvelukodin ulko-ovet ovat lukitut. Henkilökunnalla käytössä olevat avaimet on kuitattu avaintenluovutus asiakirjoihin. Asiakkaat pääsevät liikkumaan ovista aina niin halutessaan, kolmella asiakkaalla on omat avaimet. Palvelukoti on esteetön ja sisäänkäyntien yhteydessä on pyörätuoliluiskat. Palvelukodin pihapiirissä on turvallista liikkua, kiinteistöhuolto hoitaa piha-alueiden turvallisuuden ja kunnossapidon.

Harjun palvelukodin asiakkaat asuvat asunnoissaan vuokralla. Jokaisella asiakkaalla on omat huoneet, jotka saa lukittua ja aina koputetaan oveen ja/tai odotetaan että asiakas tulee avaamaan oven ennen kuin mennään huoneeseen. Asiakkaiden sijoitteluilla eri soluihin ja huoneisiin on mietitty tarkkaan kuka mistäkin hyötyy ja mikä on ikäjakauma/palveluntarve. Asiakkaat voivat kutsua kylään läheisiä, ystäviä ja sukulaisia. Myös yökyläilyt ovat mahdollisia ja sovittavissa erikseen henkilökunnan kanssa. Palvelukodissa ei ole erikseen vierailuaikoja. Jokainen on saanut itse sisustaa huoneensa mieleisekseen.

Riskienarvioinnin yhteydessä arvioidaan säännöllisesti yksikön terveyshaittoja sisältävät riskit. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

020 570 0200

Tukipyyntö:
asiakaspalvelu@sol.fi

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Harjun palvelukodissa on käytössä sähkölukot hätäpoistumisteissä. Palvelukodilla ei ole kameravalvontaa.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Osalla asiakkaista on käytössä Vivago-turvaranneke, jolla he voivat hälyttää apua. Hälytys tulee henkilökunnan puhelimeen, josta se kuitataan ja käydään asiakkaan luona. Rannekkeiden toimivuutta testataan ajoittain ja ongelmatilanteissa yhteystiedot löytyvät toimiston ilmoitustaululta.

Asiakasturvallisuus

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

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

Asuilla on käytössä henkilökohtaisia apuvälineitä, joiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee HaiPro-ilmoituksen, jonka

yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle HaiPro-järjestelmässä.

Vastuuhenkilö (vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä):

Kirsi Nyrkkö, ohjaaja, 050 3899477/ 050 3899478

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Yhteiskäytössä olevat laitteet: pyörätuolivaaka, verenpainemittarit, happisaturaatiomittari, korvalamppu. Asiakkaila on omat kuumemittarit.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Testaus/kalibrointi vuosittain/tarpeen mukaan.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Ohjeet löytyvät kansioista toimiston kaapista.
Käyttöön perehdytetään.

Eloisan tekninen huolto Savonlinna



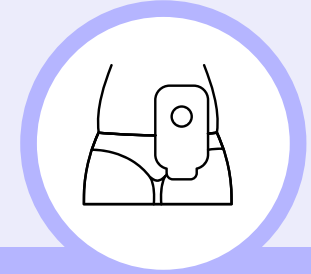
2. Erikoisapuvälineet

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 perehdytysmateriaaleissa 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



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Tietoturvasitoumus käydään läpi ja allekirjoitetaan työsopimuksen yhteydessä.

Granite-tietosuojakoulutuksen suorittaa koko henkilökunta kahden vuoden välein.

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 perehymissuunnitelman mukaisesti. Jokaiselle uudelle työntekijälle on nimetty yksiköstä kuka vastaa perehdytyksestä, mutta jokaisella on perehdyttämisvelvoite. Kirjaamisen ohjeet löytyvät perehdytyskansioista.

Asiakastyön kirjaaminen:

Jokaiselle on omat tunnukset tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmään, joilla pääsee kirjaamaan. Jokainen vuorossa oleva työntekijä tekee päivittäiset kirjaukset aamu- ja iltavuoroista ja yövuorosta kirjaukset tarpeen mukaan. Lääkekirjauksista huolehtii lääkeluvallinen työntekijä. Rajoitteita kirjaa ohjaaja nimikkeellä työskentelevä työntekijä.

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

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. IMO osaamisen kehittäminen

YKS-menetelmän läpikäynti

IMO Avekki

IMO-koulutuksiin osallistuminen

2. RAI tiedon hyödyntäminen

Perehdytys RAI-tiedon vertailtavuuteen ja RAI-vastaaville mittareiden käyttöön

3. Intron käyttöönotto

Yksikkökohtaisen perehdytysuunnitelman käyttöönotto

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 vastuhenkilölle. 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 vähintään kerran vuodessa tai aina oleellisen muutoksen tapahtuessa.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys 5.2.2025 Punkaharju

Allekirjoitus Tiina Hartikainen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapahduma	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 <ul style="list-style-type: none">Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/ . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	HaiPro-ilmoitus	x		HaiPro ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä Pelastustoimi
Lastensuojeluilmoitus	Lastensuojeluilmoitus <ul style="list-style-type: none">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 - asoi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- <https://etelasavonha.fi/palvelut/vammaispalvelut/vammaisten-asumispalvelut-ja-perhehoito/>
- [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