# Omavalvonta-suunnitelma

## Sosiaalipäivystys

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

# Lukijalle

Tämä on Eloisan sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma. 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 (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

# Sisällysluettelo

## Palveluyksikön/-pisteen tiedot

Sosiaalipäivystys, Etelä-Savon hyvinvointialue

*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…....

# Palveluyksikön/-pisteen tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Aikuisten sosiaalipalvelut

**Nimi:** Sosiaalipäivystys

**Toimipisteen osoite: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli (Mikkelin keskussairaala, H103, H112 ja H102)**

**Palvelut tuotetaan koko hyvinvointialueelle.**

**Palvelumuoto; Sosiaalipäivystykseen kuuluvat kaikenikäisten vakavat ja äkilliset hätä- ja kriisitilanteet, joissa tarvitaan kiireellistä apua ja tukea. Palvelu on 24/7/365.**

# Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluyksikön johtavan sosiaalityöntekijän ja työntekijöiden yhteistyönä.

**Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:**

**Omavalvontasuunnitelman ensivaihe johtavan sosiaalityöntekijän kanssa lokakuussa 2024, jonka jälkeen johtava sosiaalityöntekijä käy suunnitelman läpi oman henkilöstönsä kanssa marraskuussa 2024.**

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**
**Satu Auvinen, palvelualuepäällikkö**

**044 3512302** **satu.auvinen@etelasavonha.fi**

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille** Eloisan internetsivuilla

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle** Palveluyksikön/-pisteen toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

**Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet**

**Omavalvonnan toimeenpano**

**Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet**

**Palvelun sisällön omavalvonta**

**Asiakas- ja turvallisuus**

**Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen**

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

# Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

## Myö yhessä – Terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa

ARVOT:

**YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.

**VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.

**ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.

**ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.

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

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Sosiaalihuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli mm. sosiaalihuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. **Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat sosiaalihuollon asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.**

Sosiaalipäivystykseen kuuluvat kaikenikäisten vakavat ja äkilliset hätä- ja kriisitilanteet, joissa tarvitaan kiireellistä apua ja tukea. Sosiaalipäivystys toimii yhteistyössä terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen ja muiden viranomaisten kanssa.

Sosiaalipäivystys antaa asiakkaalle kriisitilanteissa ohjausta ja neuvontaa, järjestää kiireellistä ja välttämätöntä apua sosiaalityön ja -ohjauksen keinoin. Sosiaalipäivystys antaa ensivaiheen kriisiapua vakavissa ja äkillisissä kriisitilanteissa yhdessä terveydenhuollon kanssa. Sosiaalipäivystys tarjoaa viranomaistahoille konsultaatiomahdollisuutta joko asiakkaan asian hoitamiseksi toisen viranomaistahon toimesta tai muuten sosiaalihuoltoa koskevassa asiassa. Palvelu on 24/7, mutta virka-aikana asiakas voidaan ohjata myös virka-aikaisten palveluiden piiriin.

Sosiaalipäivystyksen ydintehtäviä ovat:

- Kiireellinen apu, ohjaus ja neuvonta hätä- ja kriisitilanteessa kaiken ikäisille
- Ensivaiheen kriisiapu vakavissa ja äkillisissä kriisitilanteessa yhdessä terveydenhuollon kanssa esim. onnettomuus, kuoleman tapaus, rikoksen uhriksi joutuminen, lähisuhdeväkivaltatilanteet tai muu kriisitilanne.
- Kiireelliset lastensuojelun tarpeen arvioinnit

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Sosiaalipäivystys koko Etelä-Savon alueella asuvia ja oleskelevia ihmisiä. Tehtävien päivystysluonteisuus edellyttää usein nopeita ratkaisuja, jotka perustuvat henkilöstön vahvaan ja laaja-alaiseen ammattiosaamiseen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Sosiaalipäivystys varmistaa asiakkaan tarvittavan tuen ja palvelujen jatkumisen akuutin tilanteen jälkeen.

Sosiaalipäivystys vastaa kiireellisissä ja suuronnettomuustilanteissa psykososiaalisen tuen ensivaiheen johtamisesta ja yhteen sovittamisesta sosiaalihuoltolain mukaisesti.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- Asiakkaiden palvelut toteutetaan laadukkaasti ja ripeästi
- Asiakasta osallistetaan omien palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen, palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Hyödynnetään tutkittua ja tilastotietoa toiminnasta

## TURVALLISUUS

- Ennakoidaan ja varaudutaan riski- ja vaaratilanteisiin
- Varmistetaan turvallisuus riskien arvioinnin kautta
- Kirjataan  ja seurataan vaaratilanteita Haipro-järjestelmän avulla
- Luodaan luottamuksellinen ja rauhallinen ilmapiiri

## ROHKEUS

- Uudistetaan toimintatapoja valtakunnallisen yhteiskehittämisen kautta (KEJO ym.)
- Vastataan toimintaympäristön muutoksiin ja kokeillaan tarvittaessa uusia toimintatapoja

## YHDENVERTAISUUS

- Asiakkaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisuusperiaatteet huomioiden
- Asiakkaat saavat palvelut joustavasti ja yhdenvertaisesti
- Palvelut ovat saatavissa koko hyvinvointialueella 24/7 puhelimitse ja liikkuvana palveluna
- Tilat ja toimintatavat ovat häirinnästä ja syrjinnästä vapaat

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Huomioidaan asiakas yksilöllisesti
- Varmistetaan asiakkaan osallisuus
- Varmistetaan, että asiakas saa palvelun omalla äidinkielellään tai hänen ymmärtämällään kielellä

# Omavalvonnan toimeenpano

# Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

**Johtava sosiaalityöntekijä** yksikön esihenkilönä vastaa palvelupisteen omavalvonnan toteutumisesta. Laatii omavalvontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omavalvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

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

Palvelualuepäälliköt 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 omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

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

**Johtajalylääkäri** 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 organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti 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 omavalvonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omavalvontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omavalvonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omavalvontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta**. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

**Riskit voivat aiheutua esimerkiksi** riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. **Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri**, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

**Sosiaalipalveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia** ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

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

## Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

**Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.**

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omavalvonnasta vastaavalle palvelualuepäällikölle. Esihenkilön ja palvelualuepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäädösten estämättä.

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

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

## Riskienhallinta

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

## Poikkeama

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

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

## Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**
  Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Läheltä piti -tilanne**
  Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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 laatupoikkeamista tai epäkohdista** (esim. asiakkaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

**Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

- Eloisalla on käytössä Intranet IMS-sovellus, joka sisältää mm. Eloisan sisäiseen organisaatioon liittyviä palvelujen kuvauksia, asiakirjoja ja ohjeistuksia mm: henkilöstökäsikirja, tietoturvallisuus ja tietosuoja, riskien hallinta, tila-, palo- ja henkilöturvallisuus, työturvallisuus, valmiussuunnitelma (valmisteilla), työhyvinvointi
- Sosiaalipäivystyksellä myös oma tiedostokansio, jossa mm. valtakunnalliset toimintakortit suuronnettomuuksia varten sekä hälytys- ja toimintaohjeet

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

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

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Kerralla-valikosta löytävällä sähköisellä lomakkeella, jonka palveluyksikön/-pisteen 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 (3/3)

## Korjaavat toimenpiteet

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

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.

Sosiaalipäivystyksessä toimitaan Etelä-Savon hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Ohjeet kuvattu seuraavilla dioilla.

**Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:** Esihenkilö käy vaaratilanneilmoitukset läpi asianosaisten kanssa ja tarvittavilta osin henkilöstön kanssa tiimikokouksissa. Pääsääntöisesti kaksi kertaa kuukaudessa pidettävistä tiimikokouksista tehdään muistiot, jotka henkilöstö on velvoitettu lukemaan, mikäli eivät ole kokoukseen osallistuneet.

Riskitekijöinä sosiaalipäivystystyössä ovat usein ennakoimattomat tilanteet. Tehtävät, joihin arvioidaan sisältyvän riski, hoidetaan lähtökohtaisesti pareittain ja tarvittaessa yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Poliisilta pyydetään virka-apua tarpeen mukaan.

Riskienhallinta ja omavalvonta on jokapäiväistä työtä. Henkilöstöresurssin turvaaminen 24/7 palveluun varmistettava henkilöstön poissaolotilanteissa. Sosiaalipäivystyksessä on käytettävissä muutamia perehdytettyjä sijaisia.

Henkilöstön vahva osallistuminen työn kehittämiseen sekä työturvallisuuden ylläpitämiseen on tärkeää, koska työtä tehdään 24/7/365 ja esihenkilö ei ole työvuoroissa aina saavutettavissa.

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

| Haittatapahtuman huomaaminen | Tapahtuman kirjaus | Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet | Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi | Seuranta |
|---|---|---|---|---|

**Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu**

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*

**Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka**

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

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

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

•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
•Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.
•Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
•Yksikön vastuuhenkilö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä.

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

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

| Haittatapahtuman huomaaminen | Tapahtuman kirjaus | Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet | Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi | Seuranta |
|---|---|---|---|---|
| **Läheltä piti - tai haittatapahtuma** | • **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle, jotka ilmoittavat valvontatiimille**<br>• ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus | • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen<br>• Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa<br>• Toteutetaan korjaavat toimenpiteet | • Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet ***vaaratilanne***-järjestelmään<br>• Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja tiedotetaan yhteistyötahoja<br>• Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla (Valvontalaki 26§) | • Esihenkilö seuraa ***vaaratilanne*** tilastoja ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista<br>• Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua<br>• Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen AVI:lle, jos edelleenkään toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua |
| **Lääkepoikkeama** | • Yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi<br>• ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus | • Lääkäri arvioi tilanteen ja antaa toimintaohjeet<br>• Esihenkilö käsittelee ilmoituksen<br>• Keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa<br>• Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa<br>• Toteutetaan korjaavat toimenpiteet | | |
| **Terveydenhuollon laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaaratilanne** | • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus<br>• Ilmoitus Fimealle (sekä valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle) vaaratilanne-ilmoituksen yhteydessä valitsemalla asianomainen valinta järjestelmästä | • Poistetaan laite / tarvike käytöstä<br>• Esihenkilö käsittelee ilmoituksen<br>• Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanne-järjestelmässä<br>• Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa<br>• Toteutetaan korjaavat toimenpiteet | | |

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

# Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

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

*Asiakas- ja potilastietojärjestelmä

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä

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

## Esihenkilö

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

## Johto

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

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

# Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Sosiaalipäivystys vastaa kiireellisissä ja suuronnettomuustilanteissa (SURO) psykososiaalisen tuen ensivaiheen johtamisesta ja yhteen sovittamisesta sosiaalihuoltolain mukaisesti.

Pelastus- ja turvallisuuspalvelujen ohjeistukset löytyvät kootusti:

https://pelastustoimi.fi/etela-savo/lomakkeet-ja-ohjeet

Eloisan poistumisturvallisuuskoulutus löytyy Intran videoseinältä:

Osa1: https://dreambroker.com/channel//c1gitbhh/3xr83gfj

Osa 2: https://dreambroker.com/channel//c1gitbhh/ctgejglp

SURO-ohjeistus ja toimintakortit löytyvät Sosiaalipäivystyksen O-asemalta.

**Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:**

Sosiaalipalvelujen toimialalla laadittu poikkeusolojen ja häiriötilanteiden varalta toimintakortit, joissa kuvataan toiminta normaalioloissa ja myös poikkeus- ja häiriötilanteessa.

Henkilöstö osallistuu osaltaan psykososiaalisen tuen valmiussuunnitteluun.

Sosiaalipäivystyksessä käytössä myös valtakunnalliset toimintakortit ja ohjeet, jotka tarkoitettu nimenomaisesti sosiaalipäivystyksen 24/7 työhön.

Toimintakortit käydään läpi työtiimikokouksissa ja ne on tallennettu sosiaalipäivystyksen henkilöstön omaan työkansioon. Lisäksi sosiaalipäivystyksen henkilöstö osallistuu alueellisiin valmius- ja varautumisharjoituksiin säännöllisesti yhdessä muiden viranomaisten kanssa.

Jokaisen sosiaalipäivystyksessä työskentelevä perehtyy häiriö- ja poikkeustilanteisiin liittyviin ohjeisiin, jotta osaa toimia tilanteen sattuessa.

**Lue lisää:** STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011

# Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan asema ja oikeudet

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

## Me toimintayksikössä…

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

## Minulla asiakkaana on oikeus…

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

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

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

**antaa palautetta tai kehittämisideoita**

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

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

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

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Sosiaalipäivystyksen palveluissa henkilöstö kunnioittaa ja hyväksyy asiakkaan sellaisena kuin asiakas on. Asiakkaalle annetaan tietoa hänelle kuuluvista palveluista niin, että hän ymmärtää oikeutensa sekä velvollisuutensa (tulkkaus omalle kielelle tai asiakkaan ymmärtämälle kielelle). Asiakasta autetaan ja ohjataan palvelujen piiriin sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen avulla. Asiakas kohdataan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen

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. Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijällä on päätösvalta seuraavissa lastensuojelulain mukaisissa päätöksissä, joiden voidaan katsoa rajoittavan asiakkaan itsemääräämisoikeutta:

- lapsen kiireellinen sijoitus
- päättää yhteydenpidon rajoittamisesta ja liikkumisvapauden rajoittamisesta lapsen kiireelliseen sijoitukseen liittyvissä tapauksissa ja muissa kiireellisissä tilanteissa enintään 30 vrk
- päättää sijoituspaikan muutoksesta huostaanoton ja kiireellisen sijoituksen aikana kiireellisissä tilanteessa

Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/4)

## Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

**Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa.** Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. **Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet**. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Sosiaalipäivystys kartoittaa asiakkaan palvelun tarpeen, antaa ohjausta ja neuvontaa. Mikäli tilanne ei ole akuutti ja välitöntä puuttumista vaativa, tarvittaessa sosiaalipäivystys ohjaa asiakkaan oikean palvelun piiriin. Tilanne kartoitetaan tarpeen mukaan joko kasvokkaisella tapaamisella, puhelimitse tai tapaamalla asiakasta esimerkiksi hänen kotonaan akuutissa kriisitilanteessa.

Sosiaalipäivystys ei tee pitkäkestoista, asiakassuunnitelmiin perustuvaa asiakastyötä.

Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/3)

## 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 omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakas voi antaa palautteen suullisesti tai kirjallisesti. Käytössä myös Eloisan Lähetä palautteesi – kanava. Mikäli asiakas on luku- ja kirjoitustaidoton, voi hän antaa palautteen suullisesti ja palaute kirjataan. Palautteet käsitellään tiimikokouksessa. Esihenkilö on palautteiden käsittelyssä vastuuhenkilö, joka käy palautteet läpi ja toimittaa ne tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi.

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

1) suoraan työntekijälle tai palveluyksikön/-pisteen esihenkilölle, tai
2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: Lähetä palautteesi – Eloisa (etelasavonha.fi)

## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle. Esihenkilön tehtävänä on puuttua asiaan keskustelemalla työntekijän kanssa tilanteesta. Mikäli asian käsittelyssä on myös asiavirhe, oikaistaan ne omalla oikaisulla. Sosiaaliasiavastaava on käytettävissä, mikäli asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen asiasta.**

Lain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §) mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (3/3)

## 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 esihenkilön tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus palveluyksikön/-pisteen vastuuhenkilölle.

**Muistutus** on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaan liittyvä ilmoitus. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen vastaus. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus Eloisan nettisivuilla.

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

### Kuluttajaneuvonta (KVV)

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

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

# Palvelun sisällön omavalvonta

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Tausta

Sosiaalipäivystykseen kuuluvat vakavat ja äkilliset hätä- ja kriisitilanteet, joissa tarvitaan kiireellistä apua ja tukea.

Sosiaalipäivystys antaa asiakkaalle kriisitilanteissa ohjausta ja neuvontaa, järjestää kiireellistä ja välttämätöntä apua sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Lisäksi Sosiaalipäivystys antaa ensivaiheen kriisiapua vakavissa ja äkillisissä kriisitilanteissa yhdessä terveydenhuollon kanssa. Sosiaalipäivystys tarjoaa viranomaistahoille konsultaatiomahdollisuutta joko asiakkaan asian hoitamiseksi toisen viranomaistahon toimesta tai muuten sosiaalihuoltoa koskevassa asiassa. Virka-aikana asiakas ohjataan virka-aikaisten palveluiden piiriin.

Sosiaalipäivystyksen ydintehtäviä ovat:

•Kiireellinen apu, ohjaus ja neuvonta hätä- ja kriisitilanteessa kaiken ikäisille asiakkaille

•Ensivaiheen kriisiapu vakavissa ja äkillisissä kriisitilanteessa yhdessä terveydenhuollon kanssa esim. onnettomuus, kuoleman tapaus, rikoksen uhriksi joutuminen, lähisuhdeväkivaltatilanteet tai muu kriisitilanne.

•Kiireelliset lastensuojelun tarpeen arvioinnit

Sosiaalipäivystys ei hoida:

•Laskujen maksamista tai tee tilisiirtoja

•Lapsen huolto- ja tapaamisasioita

•Sosiaali- ja terveydenhuollon vastaanottoajan varaamiseen tai perumiseen liittyviä asioita, muita terveydenhuollon asioita

•Muita tilanteita, jotka voidaan hoitaa virka-aikana kenenkään turvallisuuden vaarantumatta

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: Palveluopas **https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/**

# Yhteydenotot sosiaalipäivystykseen

Sosiaalipäivystykseen saa yhteyden soittamalla p. 044 794 2394 tai sähköpostitse sosiaalipaivystys@etelasavonha.fi

Yhteyden saa myös soittamalla Hätäkeskukseen tai tulemalla Mikkelin keskussairaalan päivystykseen.

Sosiaalipäivystys käyttää viestinnässään viranomaisten kanssa VIRVE-laitteita.

Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. **Monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen** (Sosiaalihuoltolaki 41 §).

Monialainen yhteistyö on sosiaalipäivystyksessä jatkuvaa. Sosiaalipäivystys toimii yhteistyössä terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen ja muiden viranomaisten kanssa. Asiakkaan tuen jatkuminen akuutin tilanteen jälkeen varmistetaan asiakkaan kanssa sovitusti.

**Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto** kuten ystävät ja naapurit. Verkostoa kartoitetaan myös akuutissa tilanteessa tarpeen mukaan.

# Monialaisen yhteistyön eri tahot

**Muut hyvinvointialueen yksiköt**

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, ensihoito, pelastusviranomaiset

**Muut sosiaali-palveluiden yksiköt**

**Ulkoiset yhteistyökumppanit**

Oppilaitokset ja koulut

Muut viranomaiset ja julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut

**Muu sosiaalinen verkosto**

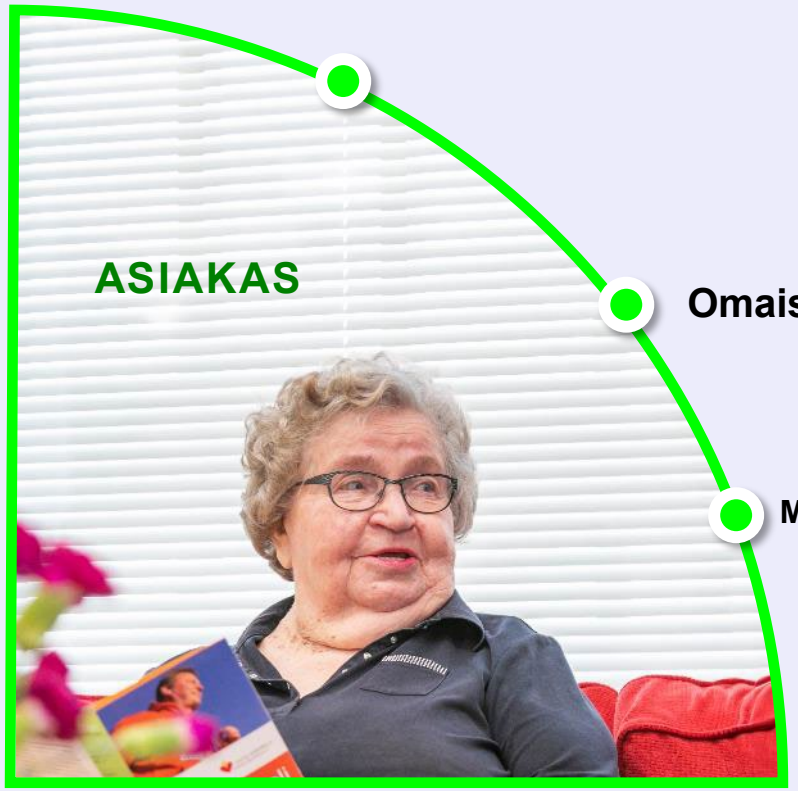
**Omaiset ja läheiset**

**Matalan kynnyksen pisteet**

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset




Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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 kaikissa tilanteissa asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Näin estetään mikrobien tartunta asiakkaiden ja työntekijöiden välillä sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia.

THL on julkaissut sivuillaan ohjeita infektioiden torjuntaan, ohjeet löytyvät www.thl.fi. Lisäksi Eloisan tartuntatautiyksikön hoitajat sekä tartuntataudeista vastaava lääkäri ohjeistaa koko Eloisan henkilöstöä erilaisten tartuntatautien osalta tarvittaessa.

Sosiaalipäivystyksen ammattihenkilöt saavat maksuttomat influenssa- ja koronarokotteet vuosittain. Työssä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja työympäristön siisteydestä.

# 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**.

Eloisan sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelman yleinen osa luettavissa: https://etela-savonhva.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=2024204-5

**Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:**
Sosiaalipäivystys osallistuu alueen varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen häiriötilanteiden ja suuronnettomuuksien varalle yhdessä muiden viranomaisten, toimijoiden ja yhteistyöalueiden ensihoitokeskusten kanssa siten, että suunnitelmat muodostavat kansallisen kokonaisuuden (Sosiaalihuoltolaki). Kansalliset psykososiaalisen tuen johtamisen toimintakortit suuronnettomuustilanteita varten eri valmiuden tasoille löytyvät sosiaalipäivystyksen yhteisistä tiedostoista. Eloisan pelastussuunnitelmat löytyvät Kerralla –valikosta (Pelsu).

**Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:**

- 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
- 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. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon

Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (1/3)

## Sosiaalipäivystyksen henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Sosiaalipäivystyksen tiimi toimii 24/7/365 koko Eloisan alueella Mikkelin keskussairaalalta käsin. Öisin sosiaaliohjaaja päivystää sairaalalla, sosiaalityöntekijä on varalla takapäivystäjänä.

**Sijaisten käytön periaatteet:**
Sosiaalipäivystyksen tulee toimia vuorokauden ympäri. Sosiaalipäivystyksessä käytetään tarpeen mukaan perehdytettyjä sijaisia.

**Esihenkilön tehtävät:**
Sosiaalipäivystyksen johtavan sosiaalityöntekijän alaisuudessa ovat sosiaalipäivystys, poliisin sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, turvakoti sekä lähisuhdeväkivaltatyön koordinaattori.

**Henkilöstörakenne:**

- 6 sosiaalityöntekijää, joista yksi työskentelee virka-aikana määräaikaisesti 31.8.2025 saakka
- 6 sosiaaliohjaajaa
- johtava sosiaalityöntekijä

Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (2/3)

## Henkilöstön rekrytoinnin 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 sosiaalihuollon ammattirekisteristä (SUOSIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Huomioi lastensuojelulain voimassaoleva vaade ja vammaisten kanssa työskentelevien osalta 1.1.2025 alkaen.  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.

**Rekrytoinnin erityispiirteet:**

Sosiaalipäivystyksessä työskentelevillä viranhaltijoilla on oltava kelpoisuusehdot täyttävä koulutus. Myös sijaisilla tulee olla kelpoisuusehdot täyttävä koulutus. Virat täytetään julkisen haun periaatteella. Hakumenettely on julkinen valitusosoituksineen.

**Lue lisää:**

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Palveluyksikön/-pisteen **henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Sosiaalipäivystyksessä on käytössä perehdytyslomake, jonka avulla läpikäydään keskeiset työhön liittyvät kokonaisuudet. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Esimies perehdyttää yleisellä organisaatiotasolla. Toiset viranhaltijat ja työntekijät perehdyttävät käytännön työhön sekä ohjelmistoihin.

Sosiaalipäivystyksen henkilöstölle järjestetään yhteistä täydennyskoulutusta. Jokaisen työntekijän kohdalla arvioidaan henkilökohtainen täydennyskoulutustarve erikseen.

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Sosiaalipäivystyksen toimitilat ovat Mikkelin hyvinvointiaseman yhteispäivystyksen tilojen yhteydessä. Sosiaalipäivystäjien käytössä on kolme työtilaa, joista yksi somatiikan päivystyksen välittömässä läheisyydessä. Kahdessa työtiloista on kaksi ovea ja asiakastapaamiset toteutetaan näissä huoneissa. Sosiaalipäivystäjät liikkuvat koko hyvinvointialueella ja he voivat käyttää asiakastapaamisiin myös muita Eloisan toimipisteitä tarvittaessa esim. Savonlinnan hyvinvointiasema ja Pieksämäen hyvinvointiasema.

Mikkelin hyvinvointiaseman päivystystiloissa on käytettävissä vartijapalvelu. Henkilöstöllä on käytössä myös turvapainikkeet.

Sosiaalipäivystäjät tekevät tarvittaessa päivystyskäyntejä yksityiskoteihin. Koteihin tehtävillä kiireellisillä päivystyskäynneillä pyydetään tarvittaessa virka-apua poliisilta. Henkilöstöllä on puhelimessa asennettuna seccapp-järjestelmät.

Henkilöstö käyttää yhteispäivystyksen henkilöstön taukotiloja. Sosiaalipäivystys on osa monitoimijapäivystystä, jolle on laadittu yhteinen pelastussuunnitelma. Päivystys osallistuu päivystyksen turvallisuuskävelyihin ja muihin pelastumissuunnitelman mukaisiin harjoituksiin.

Esihenkilö hakee oikeudet avainten käyttöön.

Sosiaalipäivystyksellä on käytössään leasingauto.

# 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 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 tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

**Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

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

**Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:**

Yleinen tietosuoja-asetus (2018) ohjaa Elosan asiakas-, henkilö- ja potilastietojen käsittelyä.
Eloisan sisäiseen käyttöön on laadittu tietoturva- ja tietosuojaohje. Sen tavoitteena on ehkäistä hyvinvointialueen toiminnan yhteydessä tapahtuvat tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat.
Jokaista hyvinvointialueen viranhaltijaa/työntekijää koskee huolellisuusvelvoite. Se tarkoittaa, että viranhaltijan/työntekijän on huolehdittava, ettei omien, työantajan tai asiakkaan tietosuoja vaarannu eikä organisaation käytössä olevien järjestelmien ja rekistereiden tietoturva vaarannu viranhaltijan/työntekijän toiminnasta riippuvista syistä.

**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 784/2021) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

***Huom!*** *Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyi vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä.*

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Sosiaalipäivystyksessä uudelle työntekijälle järjestetään asiakastyön kirjaamiseen liittyvä koulutus. Viranhaltija työskentelee kokeneen työntekijän kanssa tarvittavan ajan. Kirjaamisessa noudatetaan kirjaamisesta annettuja ohjeita.

Sovelluspääkäyttäjät perehdyttävät työntekijöitä asiakastietojärjestelmien käytössä. Esihenkilö ja muut työntekijät perehdyttävät muuhun kirjaamiseen.

Esihenkilö hakee viranhaltijoille käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin. Jokaisella viranhaltijalla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset järjestelmiin.

Tulostaminen tapahtuu sosiaalipäivystyksen työhuoneissa. Myös keskussairaalan turvatulostimet ovat käytössä.

Sosiaalipäivystyksen käytössä on sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmät.

Asiakastiedot kirjataan lähtökohtaisesti ennen työvuoron päättymistä asiakastietojärjestelmiin.

# Kehittäminen & Seuranta

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. KEJO-käyttöönotto

KEJO-kenttäjärjestelmä otetaan käyttöön sosiaalipäivystyksessä syksyllä 2025. Henkilöstön teoria- ja käyttöönottokoulutus syksyllä 2025. Käyttöönottoon nimetty kaksi vastuuhenkilöä (esihenkilö + 1 päivystäjä)

### 2. SURO-valmius

Valmiussuunnittelun edistäminen, henkilöstön kouluttaminen, valmiusharjoitukset

### 3. Kriisityön osaamisen vahvistaminen

Kriisityön koulutus, Defusing-osaamisen lisääminen yksikössä.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Palvelupiste 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 palvelupisteessä.**

**Omavalvontaohjelmassa toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk:n 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 kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa sosiaalipäivystyksen jokapäiväistä arjen työtä.

Esihenkilö vastaa henkilöstön perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin sekä muistuttaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta, jos havaittavissa asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia. Epäkohdat käsitellään henkilökunnan työkokouksissa ja pyritään yhdessä löytämään ratkaisuja esille tulleisiin epäkohtiin.

Eri ammattiryhmien asiantuntemus hyödynnetään ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

| Tavoite | | Tiedon lähteet | Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli | Kehittämisen sykli: Selite | Käsittely | Lopputulema |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Laadukkaat palvelut, asiakas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia** | **Palveluyksiköt/-pisteet** | **Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset**<br>• ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista<br>• ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista<br>**Asiakaspalautteet**<br>• suulliset palautteet työntekijöille<br>• sähköiset palautteet<br>**Työntekijöiden kokemukset**<br>• ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen<br>**Tiedolla johtamisen mittarit**<br>• toiminnan mittarit | Kuukausi-tasolla | Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain. | • Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa.<br>• Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön. | **Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.**<br>**Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.** |
| | | *Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä* | | | | |
| | **Eloisan taso** | **Epäkohtailmoitukset** | tapahtuessa | Yksikön vastuuhenkilö | • Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä.<br>• Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille.<br>• Vastuuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein | **Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.**<br>**Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.** |
| | | **Asiakaspalautteet**<br>• Eloisan palautelomake<br>• Kansallinen vanhuspalveluiden kysely | Vuosi-tasolla | Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita. | | |
| | | **Kokemukset**<br>• tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet | | | | |
| | | **Tiedolla johtamisen mittarit**<br>• toiminnan mittarit<br>• asiakastyytyväisyys | | | | |
| | | **Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat** | | Suunnitelmien päivittäminen vuosittain. | | |
| | | **Valvonnan kyselyt** | satunnaisesti | Valvontatiimi suorittaa. | | |

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkelissä 31.12.2024

Allekirjoitus Anna-Kaisa Oja, johtava sosiaalityöntekijä

# Liitteet

**1** – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

**2** – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

| Tapahtuma | Ilmoitus | Henkilöstö | Asiakas tai lähipiiri | Linkki |
|---|---|---|---|---|
| **Toiminnan kehittäminen** | Palaute | | x | Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/ |
| **Asiakkaan avuntarve** | Huoli-ilmoitus<br>• Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)<br>• Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus) | x | x | Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeer |
| **Vaaratilanne** | Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta | | x | Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-o potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/.<br>Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten kä |
| | vaaratilanne-ilmoitus | x | | vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille<br>Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten kä |
| **Asiakkaan epäasiallinen kohtelu** | Muistutus | | x | Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi) |
| | Valvontalain mukainen ilmoitus | x | | Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta<br>Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten kä |
| **Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara** | Ilmoitus työntekijälle | x | x | Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten kä |
| **Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas** | Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon | x | x | Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä \| Digi- ja väestötiet |
| **Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski** | Ilmoitus pelastusviranomaiselle | x | x | Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä \| Pelastustoimi |
| **Koti on terveysriski** | Ilmoitus terveysvalvontaan | x | x | Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumiste<br>Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2 sisailma/<br>Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumis |
| **Epäilty rikos** | Rikosilmoitus | x | x | Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi |

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

- Palveluopas - palveluoppaasta saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- 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
- 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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA