Vaativan moniammatillisen tuen
lasten ja nuorten yksikkö
Ankkuri

# Omavalvonta-suunnitelma



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

# Lukijalle

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



# Sisällysluettelo

## Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen..……..



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

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakasturvallisuus…….....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta……...

# Toimintayksikön tiedot

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelu

**Nimi:** Vaajalan osaamis- ja tukikeskus Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Ankkuri

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Pieksämäki

**Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?:** Palveluja tuotetaan kaikille hyvinvointialueille, huomioiden hyvinvointialueiden väliset sopimukset

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:** Nenonpellontie 40, 76940 Nenonpelto

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

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen laitospalveluyksiköt ovat kehitysvammalain 9 §:ssä tarkoitettuja vaativan moniammatillisen tuen yksiköitä. Vammaispalvelulain 16 § :n mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua järjestetään sosiaalihuoltolain 22 §:n mukaisena laitospalveluna. Palvelua tuotetaan aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Asiakaspaikkoja yhteensä 137. Ankkuri tuottaa vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelua lapsille ja nuorille. Asiakaspaikkoja on 7.

**Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:**

Näön tutkimukset ja silmälasien hankinnat asiakkaille: Silmäasema Pieksämäki

Kuntoutusjaksojen tulo- ja lähtö kyytien sekä kotikäyntien kuljetuspalvelut: Dride (kyytivälitys)

Joukkoliikenne: Soisalon Liikenne Oy, VR

Vartijapalvelu (yöaikaan): Securitas Oy

Hälytysjärjestelmä, sähkölukko ja näiden huolto: Vivago Oy, Motive safety Oy, Alarm Control Alco Oy

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Pesulapalvelut: Sakupe Oy, Eco-Wash (asukaspyykin osalta)

Koulutuspalvelut: STEP-koulutus (Mun oma polku)

Henkilöstön vuokraus: Tempore

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Kilpailutus menossa

Puhevammaisten tulkkauspalvelu: Evantia Oy, Tampereen tulkkikeskus Oy, Kalla Kommunikaatio Oy, Vittoen Oy

Psykologipalvelut: Mehiläinen Oy

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

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

Ratsastustoiminta: Teittilän Talli

Lakiasioiden konsultaatiot: Lehti& kumppanit

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

## Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen vastuu on asiakasta tai potilasta hoitavalla ja palvelevalla toimintayksiköllä, vaikka osa palvelusta tuotettaisiinkin alihankinta- tai ostopalveluna. Alihankkijoilta ja ostopalvelun tuottajilta edellytetään systemaattisia toimintatapoja laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Eloisassa on käytössä Cloudia Sopimus -sopimushallintajärjestelmä, jossa hallinnoidaan koko hankintasopimuksen elinkaarta sopimusohjeen ja -strategian mukaisesti. Yhteishankintayksikköjen hankintasopimukset ovat eri järjestelmässä.

Keskeinen tehtävä sopimusten valvonnassa on huolehtia, että sopijaosapuoli noudattaa sopimuksessa sovittuja ehtoja koko sopimuskauden ajan. Jokaisella työntekijällä on velvoite ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista ja tarvittaessa reklamoida poikkeamista reklamaatiolomakkeella tai Cloudia Sopimus-sopimushallintajärjestelmässä.

# Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

**Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:**

Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yksikön henkilökunnan kanssa työryhmänä yksikön työpaikkakokouksessa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 5.11.2026. Omavalvontasuunnitelmaa käydään henkilöstön kanssa läpi teemoittain kuukausittain vuoden 2026 aikana. Tarvittavat muutokset tehdään ajantasaisesti.

Henkilökunta on nostanut esiin Ankkurin toiminta-ajatusta, arvoja ja toimintaperiaatteita autismikirjon asiakkaiden kohtaamisen ja kuntoutuksen näkökulmasta.

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Noora Valkonen, yksikön palveluesihenkilö

044 389 9666

noora.valkonen@etelasavonha.fi

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

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

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

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

**Omavalvonnan seurantaraportointi**

Valvontalain (741/2023) mukaisesti omavalvonnan toteutumista seurataan ja seurannassa tehdyt havainnot sekä niiden perusteella toteutetut toimenpiteet raportoidaan neljän kuukauden välein. Seuranta toteutetaan yksiköille suunnatuilla kyselyillä, ja tulokset kootaan seurantaraportiksi. Raportointitiedot julkaistaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla, mikä tukee toiminnan avoimuutta ja omavalvonnan läpinäkyvyyttä.

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

# Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa



# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus tuottaa laadukkaita vaativan moniammatillisen tuen laitospalveluja koko maassa sekä palveluja Etelä-Savon hyvinvointialueelle. Laitospalveluyksiköt ovat kehitysvammalain 9 §:ssä tarkoitettuja vaativan moniammatillisen tuen yksiköitä. Vammaispalvelulain 16 § :n mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua järjestetään sosiaalihuoltolain 22 §:n mukaisena laitospalveluna. Palvelua tuotetaan aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Toimintaa ohjaavat sosiaalihuollon ja terveydenhuollon keskeiset lait, sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki, asiakaslaki, potilaslaki, hallintolaki, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä valvontalaki. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti tukemaan asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Asiakas ja hänen lähiverkostonsa ovat suunnittelun keskiössä, ja työskentely toteutetaan moniammatillisesti.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tarjoamia palveluja ovat:

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

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Toimintamme on **asiakaslähtöistä** ja yksilölliset tarpeet huomioivaa, asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan arvostavaa ja toteuttavaa. Tuemme kaikella toiminnalla asiakkaan osallisuutta.

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

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

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

# Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

**Palveluesihenkilö** 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 palveluesihenkilön 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.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## YHDENVERTAISUUS

- Kaikki on samanarvoisia
- Kaikkien lähellä ja tukena
- Mahdollisuus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi sekä vaikuttaa yksilöllisillä menetelmillä ja riittävällä tuella
- Yksilöllinen tuen ja ohjauksen tarve jokaiselle



## TURVALLISUUS

- Poikkeuksellisiin tilanteisiin varautuminen
- Turvallinen, läsnäoleva aikuinen
- Turvallinen ympäristö
- Arjen ja toiminnan struktuuri, toistuvuus, yksilölliset kommunikaatiomenetelmät aistipoikkeavuuksien huomioiminen, esteettömyys – ennakoitavuus ja luotettavuus luo turvallisuuden tunnetta
- Ammattitaitoinen, koulutettu henkilöstö
- Osaamisen ja onnistumisen vahvistaminen

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

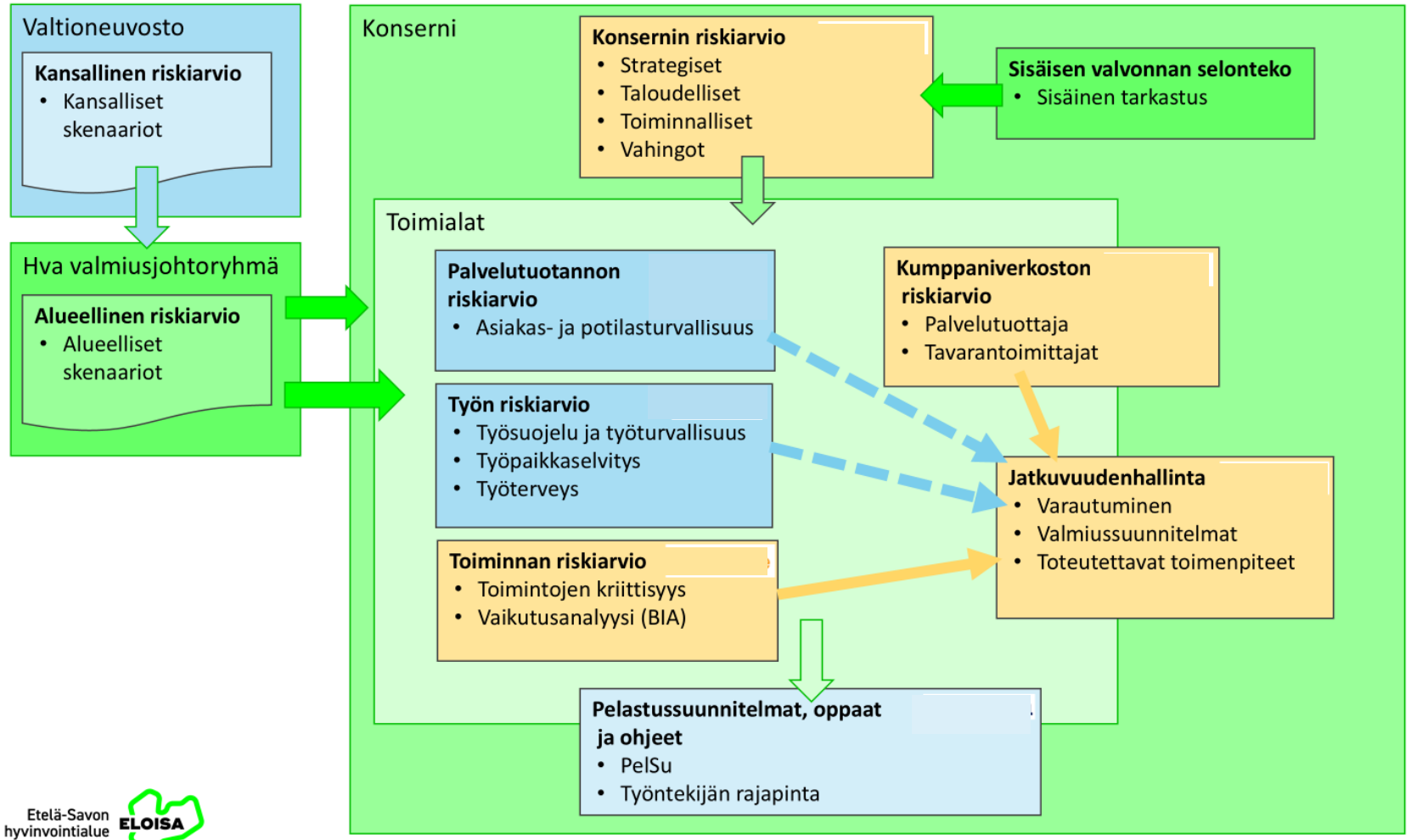
- Samanarvoinen ja arvostava kohtaaminen ja läsnäolo
- Ympäristön huomioiminen (aistiesteettömyys)
- Kuntouttava työote, asiakkaita varten
- Oikea-aikaiset palvelut
- Monipuolinen ja yksilöllinen arki
- Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen
- Vahvuuksiin panostaminen, erityismielenkiinnon kohteiden huomioiminen

## ROHKEUS

- Vahvuusajattelu
- Heittäytyminen, luovuus
- Asiakkaiden tukeminen itseilmaisuun ja itsenäisempään toimintaan
- Yhteisen toiminnan vahvistaminen asiakkaita tukien ja yksilölliset tarpeet huomioiden
- Ennakkoluulottomuus
- Yksilöllinen kohtaaminen, yhteen hiileen puhaltaminen ja tiimityö
- Kokeilemisen ja toistojen kautta oppiminen

# Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan kokonaisuus




Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakas-/potilaskohteeseen liittyvä turvallisuusriski

## Riskienhallinta

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

## Poikkeama

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

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

## Vaaratilanne

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

## Ilmoitusvelvollisuus

**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 viipymättä ilmoitettava asiasta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §). Toiminnasta vastaava henkilö arvioi tilanteen kiireellisyyden ja ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Ilmoitus tehdään ja dokumentoidaan Laatuportti-järjestelmän vaaratilanneilmoituksella käyttäen Valvontalain 29 §:n mukaista Epäkohta ja epäkohdan uhka -lomaketta. Lisätietoa ensisijaisesti yksikön esihenkilöltä ja valvontatiimiltä, valvontatiimi@etelasavonha.fi.

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/6)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuportin **riskienhallinta ja työn 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 **Laatuportti-**vaaratilanneilmoitusjärjestelmä. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

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

Terveysportin ja Oppiportin opintokokonaisuuksista on käytettävissä esimerkiksi potilasturvallisuuden perusteet, laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, turvallinen lääkehoito, vaaratapahtumien raportointi ja korjaavat toimet sekä vakavat vaaratapahtumat. Jokainen työntekijä suorittaa asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutuksen, jotka tarjoavat perustiedot ja käytännön toimintatapoja potilasturvallisuuden edistämiseen.

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/6)

## Työyksikön riskien arviointi

Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien arviointilomakkeen avulla kaikissa työpisteissä. Yksikön riskien arviointi tehty 27.10.2025 ja yksikön työpaikkaselvitys tehty 14.6.2022. Työpaikkaselvitys tehdään Työterveyshuollon suunnitelman mukaisessa aikataulussa.

Yksikön riskien arviointi päivitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa säännöllisesti kerran vuodessa ja tarpeen mukaan. Toimenpiteitä edellyttävät riskit ja niiden toimenpiteet on kuvattu yksikön omavalvontasuunnitelmassa.

**Riski 1 Väkivallan uhka**

Toimenpiteet:

- Riittävä henkilöstöresurssi, joustavuus
- Arjen ja toiminnan organisointi, avoin keskustelu
- Yksilölliset autismikuntoutuksen menetelmät, kuormittumisen huomioiminen.

Vastuuhenkilö palveluesihenkilö, jokainen työntekijä työvuorossaan, toimenpiteitä arvioidaan päivittäin.

**Riski 2 Tiedon käsittely**

Toimenpiteet:

- Päivittäiset raportit työvuoron vaihteessa, sosiaalihuoltolain mukainen kirjaaminen - raporttien lukeminen. Jokaisen työntekijän vastuulla, toimenpiteitä arvioidaan viikoittain tiimeissä ja työpaikkakokouksessa.
- Työpaikkakokoukset, kuntoutustiimit – muistioiden tekeminen ja lukeminen. Kokousten järjestäminen palveluesihenkilön vastuulla, kuntoutustiimien kuntoutuskoordinaattorin. Jokainen työntekijä vastuussa muistioiden lukemisesta.

  Arvioidaan kirjallisten töiden ja palaverissa sovittujen asioiden osalta näille määritetyn aikataulun mukaisesti.
- Aktiivinen tiedonsiirto ja perehtyminen. Vastuuhenkilönä jokainen työntekijä, toimenpiteitä arvioidaan kuukausittain.

**Riski 3 Liikkuvan esineen aiheuttama isku.**

Toimenpiteet:

- Työsuunnittelu ja tilojen käyttö. Vastuuhenkilönä palveluesihenkilö sekä vastaava sairaanhoitaja. Arvioidaan työvuorolistoittain sekä päivittäin arkea suunnitellessa.
- Ennakointi ja ohjaaminen
- Sosiaalisesti hyväksyttävän käytöksen ohjaaminen asiakkaille

Vastuuhenkilönä jokainen työntekijä työvuorossaan. Arvioidaan päivittäin sekä asiakkaan moniammatillisessa tiimissä (väh. 3kk välein) sekä toteuttamissuunnitelmapalavereissa (väh. 6kk välein).

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/6)

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

- Eloisan yleinen henkilöturvallisuusohje, IMS

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

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

1. Kehitysvammalain mukainen rajoitustoimenpiteiden jälkiselvittely

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

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

2. Tilanteiden jälkiselvittely työyhteisön tukena

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

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

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

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/6)

Vaalijalan yksiköiden välille on muodostettu hälytysrinkejä, joiden kesken hälytykset henkilöhälyttimistä etenevät sovitusti**. Hälytysjärjestelmän toimivuus ja sujuvuus edellyttävät, että laitteet ovat aina mukana (hälytin, puhelin) ja toimintakunnossa ks. ohje**

- Hälytyskäytännöt, IMS

Hälyttimet testataan säännöllisesti ja mahdollisista vika- ja häiriötilanteista tehdään Laatuportin vaaratilanne-ilmoitus, ilmoitus kiinteistöpalveluihin ja tietojärjestelmäpalveluihin. Yhteistyötä hälytysringin kanssa pyritään tekemään ennakoivasti.

Tukiyökkö toiminta palvelee Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköitä kriisitilanteissa yöaikaan. Tukiyökköä voi hälyttää yöaikaan tulemaan apuun yksikköön, kun lisäresurssia tarvitaan. Tukiyökköä voi hälyttää tilanteisiin myös ennakoiden.

Vartijapalvelu palvelee Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköitä alkuyöstä noin klo.16-24. Yöaikaisesta tuesta on ohje:

- Tukiyökkötoiminta, Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus, IMS.

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

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

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

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

Vaativissa erityispalveluissa on laadittu toimintaohje asiakkaan katoamistapauksia varten

- Etsintäohje katoamistapauksessa

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

**050 389 949, Joni Inkinen**

**050 389 9498, Mikko Lauttaanaho**

**050 3899 343, Kiinteistöpalvelun päivystäjä**

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/6)

## Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden raportointi ja käsittely

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

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

## Erinomainen toiminta

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

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään ja dokumentoidaan Laatuportti-järjestelmän vaaratilanneilmoituksella käyttäen Valvontalain 29 §:n mukaista Epäkohta ja epäkohdan uhka -lomaketta, jonka toimintayksikön vastuuhenkilö käsittelee ja tiedottaa palvelupäällikköä. Toiminnasta vastaava henkilö arvioi tilanteen kiireellisyyden ja ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (6/6)

## Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. ***Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset Laatuportti-järjestelmään.*** Vaaratapahtumaraportit, epäkohtailmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä vakavan vaaratapahtuman tutkintaraportin kehittämistoimenpiteet käsitellään palvelutiimissä ja Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen esihenkilöiden kanssa, jossa pohditaan tarvittavat toimenpiteet koskien kaikkia yksiköitä.

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä. Työntekijällä on velvollisuus seurata ajantasaista tietoa, perehtyä annettuihin ohjeisiin ja huolehtia siitä, että oma työskentely vastaa sovittuja käytäntöjä.

**Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:**

Henkilöstön kanssa käydään Laatuportti-ilmoitukset läpi 1-3 viikon välein raportin ja yhteisten kokoontumisten yhteydessä sekä tilanteita jälkipuidessa. Korjaavat toimenpiteet pohditaan yhdessä henkilöstön kanssa, pohditaan syitä tilanteen syntymiseen sekä mahdolliseen ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn.

Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet Laatuportti-järjestelmään ja käy ilmoitukset sekä henkilöstön kanssa sovitut toimenpiteet kootusti läpi työpaikkakokouksessa viikoittain. Nämä kirjataan työpaikkakokouksen muistioon, joka voidaan lukea Teams-sovelluksesta. Sovitut toimenpiteet käydään tarvittaessa erikseen läpi vielä raporttien yhteydessä ja moniammatillisissa tiimeissä, tarvittaessa tiedotetaan koko työyhteisöä sähköpostitse. Henkilöstö toteuttaa sovittuja toimenpiteitä arjen työssä.

Laatuportti-ilmoitusten tilastot käydään yksikössä läpi puolivuosittain, jolloin arvioidaan ilmoitusten määrää ja näihin vaikuttavia tekijöitä.

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haittatapahtuman huomaaminen



**Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu**

*esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



**Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka**

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

## Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) 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
- 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.

## 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
- Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa

## Seuranta



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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

| Haittatapahtuman huomaaminen | Tapahtuman kirjaus | Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet | Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi | Seuranta |
|---|---|---|---|---|
| **Läheltä piti - tai haittatapahtuma** | • **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle, jotka ilmoittavat valvontatiimille**<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*

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

| Haittatapahtuman huomaaminen | Tapahtuman kirjaus | Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet | Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi | Seuranta |
|---|---|---|---|---|
| **Vakava vaaratapahtuma** | • **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla**<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 |

**Vakavia vaaratapahtumia ovat:**

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

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

## Työntekijä

- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Laatuportin, epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §- ilmoitus
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän poikkeaman tapahtuessa
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

## Esihenkilö

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

## Johto

- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

# Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Yksiköille on laadittu yksikkökohtaiset toimintakortit poikkeusoloihin, jotka on tallennettu työyksikön R:asemalle Toimintakortit-kansioon ja tulostettu yksikön neuvotteluhuoneen kaappiin Toimintakortit-kansioon.

***Dokumenteista löytyvät toimintaohjeet sähkökatko varalle, tartuntavaaraan, vakavaan väkivaltaan / rikostilanteeseen, ei kriittisten toimintojen tauottamiseen, toimitilojen akuuttiin evakuointiin sekä tietojärjestelmien häiriöön.***

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista, IMS

**Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:**

Toimintakortit on käyty henkilöstön kanssa läpi niitä laatiessa sekä niiden laatimisen jälkeen. Toimintakortit ovat olleet henkilöstön luettavana ja kommentoitavana n. kahden viikon ajan niiden laatimisen yhteydessä.

Toimintakorttien laatimisen yhteydessä yhdessä henkilöstön kanssa on katsottu, että yksikössä on riittävät varusteet poikkeusoloissa selviytymiseen 3 vrk ajalle.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä toimintakorttien ohjeisiin. Toimintakortit ovat helposti saatavilla tarpeen vaatiessa, myös sähkökatkon tai tietoliikennehäiriön aikana.

**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 (1/2)

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

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

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

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan, jos asiakas:

1. ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä kykene ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia,

2. rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja

3. muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Asiakassuunnitelmaan ja palvelun toteuttamissuunnitelmaan kuvataan rajoitustoimenpiteet, joilla mahdollisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, moniammatillisen työryhmän, yksikön henkilöstön, omaisten tai muun verkoston kanssa. Toteuttamissuunnitelma luonnostellaan välittömästi asiakastietojärjestelmään asiakkaan saavuttua yksikköön ja tarkennetaan ensimmäisessä neuvottelussa, viimeistään 1kk. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään 6kk. välein.

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

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

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

Yksikössä asiakkaiden kanssa keskustellaan toimintatavoista yhteisökokouksissa viikoittain. Yksikön toiminnassa huomioidaan yksilöllisyys. Vierailuajoista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tilanteissa huomioidaan koko yhteisö. Mikäli vierailu tapahtuu yksikön ulkopuolella tai kyseessä on pidempi vierailu niin toteutuksen arviointiin osallistuu tarvittaessa moniammatillinen työryhmä. Yhteydenpito läheisten kanssa mahdollistetaan kaikille asiakkaille ks. vierailuohje, IMS ja internetsivut.

Vaativan moniammatillisen tuen palveluprosessia ja yksiköiden toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti. Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tasolla puolivuosittain ja yksikkötasolla kuukausittain. Yksikkö kuvaa toimenpiteet, joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä suunnitelmallisesti vähennetään. Yksikön Hyvän kohtelun suunnitelma on luettavissa, IMS ja se päivitetään vuosittain yhdessä asiakkaiden kanssa. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti. Henkilöstö perehdytetään itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen jo alkuperehdytyksessä yksikkötasolla ja asiakaskohtaisesti. Henkilöstö osallistuu osaamis- ja tukikeskuksen järjestämiin IMO-koulutuksiin, perehtyy IMO-linjaryhmän muistioihin ja jokainen työntekijä perehtyy itsenäisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevaan suunnitelmaan sekä osallistuu niiden laadintaan moniammatillisen työryhmän jäsenenä.

Viikoittaisissa kuntoutustiimeissä pohditaan työyhteisönä itsemääräämisoikeutta tukevia ja vahvistava toimenpiteitä ja kuntoutuksen menetelmiä asiakaskohtaisesti. Yksikössä on IMO-vastaavat työntekijät, jotka huolehtivat tiedottamisesta yksikön sisällä.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on tehty eettinen linjaus, että rajoittamisessa ei käytetä kehitysvammalaki 42l§ sitominen. Myös rajaavista oviporteista pyritään eroon. Uuden portin asentamiseen tulee pyytää moniammatillisen tiimin arvio ja lupa osaamis- ja tukikeskuksen palvelutiimiltä.

Asiakkailla on oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:**

Jos vaativan moniammatillisen tuen lasten ja nuorten yksikkö Ankkurissa asiakkaan kanssa joudutaan tilanteeseen, jossa asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä, on yksikössä ympärivuorokautisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö tekemässä ratkaisun rajoittamisesta sekä arvioimassa ja seuraamassa asiakkaan vointia kokoaikaisesti. Rajoittaminen päätetään heti, kun asiakkaan sen hetkinen vointi sallii. Rajoittamisesta ilmoitetaan asiakkaan huoltajalle / lähiomaiselle sekä yksikön palveluesihenkilölle. Ankkurissa voidaan joutua käyttämään seuraavia itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä:

**42f§ Kiinnipitäminen**
**42g§ Aineiden ja esineiden haltuunotto**
**42h§ Henkilöntarkastus**
**42i§ Lyhytaikainen erillään pitäminen**
**42j§ Välttämätön terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta**
**42k§ Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toimissa**
**42l§ Rajoittavien asusteiden ja välineiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa**
**42m§ Valvottu liikkuminen**

Asiakkaan vointia seurataan rajoitustoimenpiteen aikana kokoaikaisesti ja arvioidaan rajoitustoimenpiteen tarvetta, turvallisuutta ja yksilöllisiä keinoja rajoitustoimenpiteen päättämiseksi.

Vaativan moniammatillisen tuen lasten ja nuorten yksikkö Ankkurin asiakkaat ovat alaikäisiä lapsia, joten rajoitustoimenpiteissä otetaan huomioon asiakkaan etu, ikä sekä kehitystaso. Asiakkaan kuntoutuksessa pyritään aina ennakoiviin menetelmiin sekä tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan huoltajien kanssa. Asiakkaiden kuntoutukselle asetetaan yksilölliset tavoitteet, jotka tukevat rajoitustoimenpiteiden suunnitelmallista vähentämistä sekä niiden välttämistä kokonaan. Yksikössä huomioidaan arjessa yksilölliset autismikuntoutuksen menetelmät, joita arvioidaan ja kehitetään moniammatillisissa tiimeissä sekä viikoittain kuntoutustiimeissä. Rajoittamistoimenpiteissä huomioidaan autismin tuomat yksilölliset poikkeavuudet.

Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/4)

## Vaativan moniammatillisen tuen suunnittelu Vaalijalassa

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen laitospalveluyksiköt ovat kehitysvammalain 9 §:ssä tarkoitettuja vaativan moniammatillisen tuen yksiköitä. Vammaispalvelulain 16 § :n mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua järjestetään sosiaalihuoltolain 22 §:n mukaisena laitospalveluna.

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

Järjestäjähyvinvointialueen edustaja täyttää sähköisen palvelupyynnön. Viranomainen täyttää palvelupyyntölomakkeen. Lomakkeen täyttäminen ei vaadi vahvaa tunnistautumista. Palvelupyyntö löytyy lomakevalikosta nimellä Palvelupyyntö Vaalijala (Viranomainen täyttää). Linkki palvelupyyntöön: https://eloisa.suomisote.fi/

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

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

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

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

Apuna asiakkaan tilanteen kartoituksessa mittareina käytetään mm. RAI-, Lapset puheeksi-, BDI –arviointeja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä ja kartoittamaan tilannetta. RAI-arviointi aloitetaan 14vrk. sisällä asiakkaan saapumisesta vaativan moniammatillisen tuen laitospalveluihin.

Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/4)

## Kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan puolivuosittain hoitoneuvotteluissa, moniammatillisissa tiimeissä kolmen kuukauden välein sekä tarvittaessa tilanteen tai tavoitteiden oleellisesti muuttuessa. Yksikön kuntoutuskoordinaattorilla on vaativan moniammatillisen tuen jaksojen aikaisten suositusten järjestämisvastuu sekä seurantavastuu yksikössä toteutettavien kuntoutusmenetelmien ja tavoitteiden toteutumisesta. Toteutumista seurataan päivittäisistä kirjauksista potilastietojärjestelmästä sekä väliarviointikoosteista.

## Omatyöntekijä

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

**Kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman tunteminen:**
Henkilöstö perehtyy jokaisen asiakkaan kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelmaan asiakastietojärjestelmästä. Omaohjaajat osallistuvat suunnitelman laadintaan ja yksikön kuntoutuskoordinaattori tiedottaa työryhmää suunnitelmien sisällöstä ja tavoitteista raporteilla sekä kuntoutustiimeissä. Vaativan moniammatillisen tuen tavoitteiden mukaista kuntoutusta ja sen toteutumista seurataan päivittäistä raporteista, jaksopalautteista, kuukausikoonneista sekä eri arviointimenetelmin.



Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (3/4)

## Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

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

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

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

1) suoraan työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle, tai
2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: Lähetä palautteesi – Eloisa (etelasavonha.fi)
3) Vaalijalan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen



## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

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

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä on normaali työnjohdolliset toimenpiteet. Osana omavalvontaa on yksikkökohtaisesti laadittu yhteistyössä yksikön asiakkaiden kanssa Hyvän kohtelun suunnitelma, mikä päivitetään vuosittain.

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

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





Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan oikeusturva

**Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.** Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. **Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella** palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. **Mikäli asia ei selviä näin, toimintayksikköön voi tehdä kirjallisen muistutuksen.**

**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.

**Kantelu**

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

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali-ja potilasasiavastaava

- Neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilas-lain 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

Vaativan moniammatillisen tuen lasten ja nuorten yksikkö Ankkuri tarjoaa määräaikaista, tavoitteellista ja yksilöllistä autismikuntoutusta sekä neuropsykiatrista kuntoutusta autismikirjon lapsille ja nuorille. Autismikirjon lisäksi asiakkailla voi olla mm. kehitysvamma, neuropsykiatrisia erityisvaikeuksia sekä mahdollista monidiagnostiikkaa. Yksikössä on 7 asiakaspaikkaa, jotka ovat jaettu kahteen eri pienryhmään. Ympäristössä huomioidaan autismiystävällisyys.

Kuntoutuksen perustan muodostavat kuntoutujan arki kuntoutusyksikössä ja viitekehysmallin mukainen kuntoutus. Ankkurin yksilökuntoutus perustuu autismikuntoutuksen menetelmiin, neuropsykiatriseen valmennukseen sekä yksilöllisiin terapioihin. Erityistä huomiota kiinnitetään kuntoutujan omiin vahvuuksiin, ympäristön merkitykseen, kommunikaatioon ja sen vahvistamiseen sekä osallisuuden tukemiseen. Vuorokausirytmiä ja toimintoja jäsennetään ja selkeytetään visuaalisen tuen keinoin. Toimintojen ennakoitavuudella ja jäsentämisellä tuetaan kehitystä kohti itsenäisempää toimintaa, vahvistetaan elämänhallinnan tunnetta sekä itsetuntemusta. Tavoitteena on yksilöllisesti ohjata kuntoutujaa turvalliseen, mahdollisimman mielekkääseen ja omatoimiseen arjessa selviytymiseen sekä löytää toimivia arjen kuntoutuksen keinoja asiakkaan omaan toimintaympäristöön. Kuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan moniammatillisesti, yhteistyössä kuntoutujan, hänen läheistensä ja verkostonsa kanssa.



Kuntoutuksen tukena on yksikön moniammatillisen työryhmän palvelut sekä tiivis yhteistyö Sateenkaaren erityiskoulun kanssa. Kuntoutukseen kuuluu perusopetus Sateenkaaren erityiskoulussa tai alle kouluikäisille yksilöllisesti suunniteltu varhaiskuntoutus.

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

Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

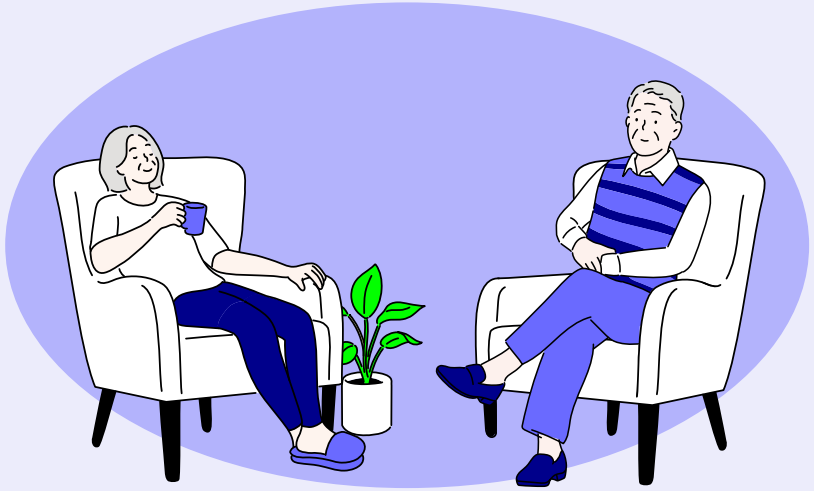
Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa järjestetään monipuolista työ- ja vapaa-ajantoimintaa. Oppivelvollisuusikäinen lapsi tai nuori käy kuntoutuksen aikana Sateenkaaren erityiskoulua.

Asiakkaan kanssa toimintoihin voi tutustua päiväaikaisen tekemisen kartan avulla. Asiakkaan kanssa yhteistyössä suunnitellaan päivätoiminnan sisältö ja toteutus sekä mielekäs vapaa-ajan toiminta. Toimintaa suunnataan yksilöllisesti myös Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen ulkopuolella. Toiminnoista tiedotetaan asiakkaille viikoittain mm. selkotiedotteen avulla.

Yksikön toiminnan runkona on viikko-ohjelma ja asiakkailla oma yksilöllinen päiväohjelma. Yksikössä järjestetään omana toimintana erilaisia työ- ja vapaa-ajantoimintoja sekä ryhmämuotoista toimintaa. Liikuntaa ja ulkoilua

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen alueella voi harrastaa laajasti, itsenäisesti tai valvotusti. Henkilökunta mahdollistaa asiakkaan toiveiden mukaisen monipuolisen vapaa-ajan toiminnan ja ulkoilun.

Henkilöstön tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten päivittäisestä seurannasta, kirjaamisesta ja siirtää tieto raporteilla muulle henkilökunnalle. Vaativan moniammatillisen tuen tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaan tavoitteiden seuranta perustuu suunnitelmalliseen moniammatilliseen yhteistyöhön, osaamiseen, työnjakoon ja tietojen vaihtoon. Fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä voidaan seurata mm. RAI-mittarilla sekä muilla arviointimenetelmillä.



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

| | |
|---|---|
| **FYYSINEN** | • Ylläpidetään ja edistetään fyysistä toimintakykyä sopivalla yksilöllisellä päivittäisellä liikunnalla sekä ravinnolla. Mahdollistetaan toiminnot, jotka asiakas kokee mielekkäänä ja palkitsevana sekä mahdollisesti erityismielenkiinnon kohteinaan. Hyödynnetään asiakkaan osaamia taitoja ja harjoitellaan monipuolisesti eri liikuntamuotoja. Asiakkaat mm. ulkoilevat, pyöräilevät, uivat, pomppivat trampoliinilla, käyvät ratsastamassa, pelaavat pallopelejä ja leikkivät. |
| **PSYYKKINEN** | • Autismikirjon lapset ja nuoret tarvitsevat paljon tukea, ohjausta ja harjoittelua tunteiden tunnistamiseen ja säätelyyn, rentoutumisen keinojen ja vuorovaikutuksen harjoitteluun. Kuntoutukseen kuuluu tunteiden säätelyn sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen harjoittelu, arjen ja toiminnan ennakointi ja strukturointi, mieleisen toiminnan mahdollistaminen, aistisäätelyn harjoittelu. |
| **KOGNITIIVINEN** | • Huomioidaan asiakkaan yksilöllinen kognitiivinen toimintakyky ikään riippumatta. Luodaan mahdollisuudet oppimiselle yksilöllisesti, hyödynnetään uuden harjoittelussa asiakkaan vahvuuksia, jo opittuja asioita, mielenkiinnon kohteita, strukturointia sekä rauhoitetaan ympäristö oppimiselle. Huomioidaan asiakkaan kokonaiskuormitus, jotta uuden oppiminen on mahdollista. |
| **SOSIAALINEN** | • Harjoitellaan sosiaalista vuorovaikutusta yhdessä aikuisen ja muiden asiakkaiden kanssa. Huomioidaan ajan ja tilan antaminen yksilöllisesti. Luodaan tilanteita, joissa sosiaalisten tilanteiden harjoitteleminen tapahtuu luonnollisissa tilanteissa, kuten päivittäisissä toimissa, ulkoillessa ja pelatessa. Tuetaan ja mahdollistetaan ystävyyssuhteiden harjoittelua ja ylläpitämistä. Pidetään tiiviisti yhteyttä läheisiin. |
| **OSALLISUUS** | • Mahdollistetaan osallisuus tukemalla, ohjaamalla ja harjoittelemalla yksilöllisiä kommunikaatiokeinoja ja rohkaisemalla osallistumaan toimintaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Mahdollistetaan osallisuus myös yksilöllisesti, jos ryhmätoimintaan osallistuminen ei asiakkaalle ole mahdollista. |

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitsemus

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

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

Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Yksikön lounaan ja päivällisen sekä dieetit, valmistaa Vaalijalan ateriapalvelut. Yksikkö valmistavat itse aamu-, väli- ja iltapalan. Asiakkaat voivat valmistaa aterioita yksikössä sovitusti.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana kuntoutussuunnitelmaa, selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset.

Tarvittaessa konsultoidaan asiantuntijoita, kuten lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon.

Ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäisillä aterioilla arjessa ja tarvittaessa seurantaa tiivistetään muilla menetelmillä, kuten punnitukset, ruokapäiväkirjan avulla, laboratoriotutkimuksilla ja ruokailutilanteissa tehdyillä havainnoilla.

**Ravitsemuksen tukeminen:**
Ankkurissa huomioidaan autismikirjoon liittyvät aistisäätelyn poikkeamat myös ruokailuun liittyen ja ruokavalio suunnitellaan yksilöllisesti. Mahdollistetaan turvallinen, rauhallinen ja strukturoitu ruokailuympäristö.

Asiakkaat voivat omalla kommunikaatiokeinollaan pyytää haluamaansa ruokaa / juomaa sekä esittää toiveita viikoittaisille kauppatilauksille sekä ruoan valmistukseen / leivontaan.

Mahdollistetaan terveellinen ja asiakkaalle turvallinen ruoka sekä ruokatoiveet. Yksikössä on kauppalista, johon työntekijät kirjaavat asiakkaan toiveet sekä yksilöllisesti huomioitavat ruoka-aineet ylös.

**Lue lisää:**

- Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014- Ruokavirasto
- Koululaisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Nuorille aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Toimitilojen puhtaanapito

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

**Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:**

**Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköiden elintarvike- ja terveydensuojelun omavalvontasuunnitelma löytyy IMS:stä Linkki omavalvontasuunnitelmaan.** Lisäksi jokaisesta yksiköstä on laadittu kohdekortit, jotka päivitetään vuosittain.

Hygieniapassi on suoritettuna n. 90%:lla henkilöstöstä. Opiskelija suorittaa hygieniapassin opintoihin sisältyen vuoden 2027 aikana. Ankkurissa on laitoshuoltaja arkisin 6h/pv. Laitoshuoltaja huolehtii Ankkurin siisteydestä sekä yleisestä hygieniatasosta. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on huolehtia hyvästä hygieniasta työvuorossaan ja tarvittaessa ilmoittaa sekä puuttua epäkohtiin. Asiakkaat harjoittelevat omien huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, mutta hygieniasta huolehtiminen on työntekijöiden sekä laitoshuoltajan vastuulla. Asiakkaiden lähtiessä jaksolta työntekijä pintapuhdistavat huoneen ja laitoshuoltaja tekee suuremman siivouksen ennen uuden asiakkaan saapumista. Pintapuhtausnäytteitä otetaan x 4/ vuodessa. Pintapuhtausnäytteiden seurantalomake on tallennettu sähköisesti yksikön tiedostoihin.

Ankkurissa pyykkihuolto järjestetään SAKUPEN kautta ja omana toimintana yksikössä. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua pyykkihuoltoon kykyjensä mukaan.

Kuntoutusyksikön henkilökunta perehtyy jokaisen asiakkaan hygieniakäytänteisiin ja -ohjeisiin, jotka suunniteltu asiakkaan ikä ja hygieniasta huolehtimisen taidot huomioiden sekä sovittu yhteistyössä moniammatillisen työryhmän ja asiakkaan huoltajan kanssa sekä toimii näiden käytänteiden mukaisesti.
Alkuperehdytyksessä henkilöstön kanssa käydään läpi puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvät asiat organisaation ja yksikön ohjeiden mukaisesti. Työvuorossa perehdytetään konkreettisesti toimimaan ohjeiden mukaisesti. Pyykkihuollon ja puhtaanapidon ohjeet löytyvät pyykkihuoneesta kirjallisena.

Jäteastioiden sijoittumisessa ja hoitamisessa tulee huolehtia, ettei niistä aiheudu hajua tai muuta terveyshaittaa. Myös haittaeläinten pääsy jäteastioihin on estettävä. Tämän voi tehdä esimerkiksi huolehtimalla siitä, että jäteastiat ovat ehjät ja kannelliset ja että tyhjennys tapahtuu riittävän usein niin, että kannet saadaan aina kiinni.

Jos tiloissa havaitaan haittaeläimiä ja tuholaisia. Näistä välittömästi ilmoitus kiinteistöpalveluille.



**Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:[**nimi**]**, **[**puh. numero**]**, **[**sähköpostiosoite**]**
**Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot:[**nimi**]**, **[**puh. numero**]**, **[**sähköpostiosoite**]**

Palvelun sisällön omavalvonta

# Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta

Toimintayksikössä tulee olla riittävä määrä, riittävän koulutuksen saanutta, henkilökuntaa arvioimaan päivittäin asiakkaan henkilökohtaisen hygienian tarpeet ja tarvittaessa avustaa niissä.

**Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen toimintayksikössä:**

Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian toteutumista tuetaan yksilöllisesti hänen toimintakykynsä, omatoimisuutensa ja sen hetkisen vointinsa mukaisesti. Asiakasta kannustetaan, ohjataan ja opetetaan omatoimisuuteen hyödyntäen tarvittaessa kuvallisia tai sanallisia ohjeita sekä strukturoituja toimintamalleja. Hygieniataitoja arvioidaan ja harjoitellaan säännöllisesti.

Hygienian toteutuksessa huomioidaan ajantasaiset ohjeet, lääkärin määräykset, asiakkaan ikä ja kehitysvaihe, kuten murrosikä, mahdolliset perussairaudet, ihon kunto sekä aistisäätelyn poikkeamat. Henkilöstö perehdytetään hygieniakäytäntöihin sekä yksikkö- että asiakaskohtaisesti. Hygienian toteutumista, asiakkaan taitoja ja tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti osana palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista. Hygieniakäytännöt ja seuranta kirjataan potilastietojärjestelmään sekä toteuttamissuunnitelmassa arvioidaan omatoimisuutta näiden suhteen.

**Yksikön toiminnasta vastaavan esihenkilön nimi ja yhteystiedot:**
**Noora Valkonen, p 044 389 9666, noora.valkonen@etelasavonha.fi**

Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä. Jokainen työntekijä noudattaa kirjattuja ohjeita. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta –verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta asiakkaiden, henkilökunnan ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Yksikköön on sijoiteltu käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Hoiva- ja hoitotyössä toimitaan ammattitaitoisesti hygieniasäännösten mukaan ja noudatetaan Eloisan suosituksia, ohjeistuksia ja määräyksiä.

Infektiotartuntojen estämisessä ja suuremmissa epidemiatilanteissa hygieniahoitaja huolehtii tiedottamisen ja toimintojen organisoinnin yhdessä yksiköiden esihenkilöiden kanssa. Epidemiatilanteissa noudatetaan Eloisan eristys-, suojaus- ja muuta ohjeistusta (ks. Tartuntavaara toimintakortti). Yksikköön suuntaavia vierailuja vähennetään/pyritään välttämään epidemioiden aikana. Yksikössä sairastuva asiakas hoidetaan mahdollisuuksien mukaan omaan huoneeseen ja vältetään hänen liikkumistaan yhteisissä tiloissa tai yksikön ulkopuolella.

Henkilökunta käy potilas- ja asiakasturvallisuutta taidolla sekä infektioiden torjunta –verkkokurssit. Henkilökunta perehtyy yksikön hygieniakäytänteisiin ja infektio- ja tartuntatautitapauksissa noudatetaan yksikön erillisiä kirjallisia toimintaohjeita. Infektioiden ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisemisessä noudatetaan hyvää käsihygieniaa sekä suojainten käyttämistä. Tarvittaessa tartuttava asiakas ruokailee omassa huoneessaan tai yksin keittiössä, käyttää omaa wc-tilaa. Tartuttavan asiakkaan käyttämät tilat (keittiö, wc, pesuhuone) puhdistetaan ja desinfioidaan ohjeiden mukaisesti joka käytön jälkeen. Asiakkaalle mahdollistetaan samana pysyvä henkilöstö, jotta tartunnat pystytään minimoimaan.



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

**Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**
Hygienia vastuuhenkilö, 050 3899 241

Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveyden- ja sairaanhoito

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen asiakkaiden kiireetön terveyden- ja sairaudenhoito toteutetaan Nenonpolin sairaanhoitajan vastaanotolla arkisin (ma-pe) klo 8-15 välisenä aikana. Vastaanottoajan varaaminen tapahtuu joko potilastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta tai puhelimitse. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle järjestetään tarvittaessa lääkärin vastaanottoaika. **Vaativan moniammatillisen tuen yksiköiden vastuulääkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta palvelun aikana.** Tarvittaessa lääkäri tekee lähetteen edelleen terveydenhuollon yksikköön. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksesta on ohjeistus:

- Toiminta silloin kun talossa ei ole lääkäriä, IMS

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen asiakkaiden suun terveydenhuolto toteutuu asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti, joko asiakkaan omalla hyvinvointialueella tai Pieksämäen sote-keskuksella. Akuuttihoito toteutetaan Etelä-Savon hyvinvointialueella. Etelä-Savon hyvinvointialueen suun terveydenhuollon käyntimaksu määräytyy asiakasmaksuhinnaston mukaan. Ajanvarauksen ohjeistus:

- Ohje suun terveydenhuoltoon, IMS

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

**Akuuttiajanvaraus suun terveydenhuoltoon:**

- **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh. 015 788 4350**
- Viikonloppuisin ja arkipyhinä hammaslääkäripäivystys on Etelä-Savon hyvinvointialueella keskitetty yhteen toimipisteeseen kerrallaan. Hammaslääkäripäivystys on Mikkelissä aina sunnuntaisin sekä parittomien viikkojen lauantaisin ja Savonlinnassa parillisten viikkojen lauantaisin.
- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lääkehoito

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.

Särmäjätettä (viiltävät ja pistävät jätteet) varten yksikössä on keltainen kovamuovinen säiliö, jossa on biohazard-merkintä. Särmäjätesäiliötä säilytetään yksikössä lukitussa kaapissa erillään muista jätteistä. Särmäjätettä, saa varastoida enintään yhden vuoden ajan. Särmäjäteastian tultua täyteen, yksiköt toimittavat astiat Vaalijalan Nenonpolille, josta ne edelleen kuljetetaan riskijätteiden hävityspaikkaan.

**Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:**

Lääkehoitosuunnitelman laadintaan osallistuu esihenkilö sekä yksikön työntekijöitä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai lääkehoidon / toimintatapojen oleellisesti muuttuessa. Yksikön esihenkilö sekä vastaava sairaanhoitaja vastaavat lääkehoidon kokonaisuudesta. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vastuuhoitaja, joka vastaa turvallisen lääkehoidon toteutumisesta.

Lääkehoidon riskit tunnistetaan Laatuportti-ilmoitusten kautta, joista havaitaan vaaratilanteet, puuteet tai epäselvät toimintatavat lääkehoidon toteutuksessa. Laatuportti-ilmoitus tehdään aina jos havaitaan vaaratapahtuma tai läheltä piti – tilanne lääkehoidon toteuttamisessa. Laatuportti-ilmoitukset käsitellään esihenkilön toimesta työyhteisön kanssa ja pohditaan korjaavia / tehostettuja toimenpiteitä lääkehoidon toteuttamiseen ja seurantaan.

Hätätapauksessa, virka-ajan ulkopuolella, konsultoidaan tilanteen mukaisesti joko päivystysapua tai ensihoitoa.

**Lue lisää:**

- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

Vaativan moniammatillisen tuen asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuus on katkeamaton ja asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

**Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto**. Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan asioissa asiakkaan yksilöllisen verkoston kanssa. Lähtökohtana on, että yhteydenpito perustuu asiakkaan suostumukseen, mutta aina tämä ei ole mahdollista. Yhteistyön ja tiedonkulun toteutuminen muiden palveluntuottajien välillä tapahtuu pääsääntöisesti suunnitellusti neuvotteluissa ja kuntoutuskokouksissa. Sopimuksen / tarpeen mukaan yhteyttä pidetään myös muulloin puhelimitse ja sähköpostilla tietosuoja huomioiden. Kuntoutuksen etenemisestä raportoidaan säännöllisesti sovittujen tahojen kanssa. Ensisijaisesti **yhteistyöstä verkostojen kanssa vastaa yksikön kuntoutuskoordinaattori.**

Asiakaskohtainen lupa tietojen luovuttamisesta ja pyytämisestä tehdään asiakkaan tullessa palveluun ja päivitetään säännöllisesti. Asiakastietojärjestelmään tehdään merkintä tietojen antamisesta ja pyytämisestä eri toimijoiden välillä asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas ei pysty antamaan suostumusta, pyydetään suostumus asiakkaan asioista vastaavalta henkilöltä. Yhteydenpito omaisten kanssa on tarvittaessa kuvattu ja kirjattu asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan.



# Monialaisen yhteistyön eri tahot

**Muut hyvinvointialueet**

**Muut hyvinvointialueen yksiköt**

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, perhepalvelut, pelastusviranomaiset

**Muu sosiaalinen verkosto – ystävät, naapurit ja harrastustoiminta**

**Muut vammaispalveluiden yksiköt**




**Omaiset ja läheiset**

**Ulkoiset yhteistyökumppanit**

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut

**Matalan kynnyksen pisteet**

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lastensuojelun kanssa tehtävä yhteistyö

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

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

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

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

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Asiakkaiden varojen hoito

Ensisijainen asiakkaan varojen hoito pyritään hoitamaan asiakkaan henkilökohtaisen tilin kautta (pankkikortti). Jos asiakas ei ole kykeneväinen em. toimintaan, voidaan rahat ohjata Etelä-Savon hyvinvointialue, Vaalijalan pankkitilin kautta asiakkaalle toimitettavaksi noudattaen ohjetta:

- Asiakkaiden henkilökohtaisten varojen hoito, IMS

Asiakkaan käyttövarat säilytetään yksikössä lukollisessa kaapissa ja avaimen luovutuksesta ylläpidetään seurantaa (Asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteri, IMS).

Asiakkaan käyttövaroista ylläpidetään seurantaa. Käyttövarojen seurantalomakkeelle merkitään asiakkaan kaikki käteisenä tulevat tulot sekä käteisenä maksettavat menot (Käyttövarojen seuranta, IMS).

# Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Yhteistyö viranomaisten kanssa vaativissa erityispalveluissa on mm.:

- Sosiaalipäivystys; ohjaus ja neuvonta vakavissa ja äkillisissä hätä- ja kriisitilanteissa. Virka-apupyyntö tekeminen virka-ajan ulkopuolella.
- Lupa- ja valvontavirasto (LVV); lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa.
- Poliisi; yhteistyö ankkuritoiminnan eli poliisilaitoksen ennalta estävän toiminnan kanssa.

**Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:**
Yksikköön on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma.
Yksiköihin 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
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
- Tarvittaessa poliisilta voi pyytää virka-apua asiakkaan toimittamiseksi/kuljettamisen turvaamiseksi takaisin yksikköön, jos kyseessä alaikäinen asiakas tai asiakas on tahdosta riippumattomassa kuntoutuksessa: Virka-apupyyntö poliisille
- Poikkeavissa onnettomuus- ja häiriötilanteissa arvioidaan, onko tilanne sellainen, josta tehdään ilmoitus Eloisan tilannekeskukselle
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää: Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (1/3)

## Ohjaushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

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

**Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:**
Yksikössä tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan esihenkilön toimesta joka arkipäivä. Viikonloppuisin työnjako (vastuuvuorolainen) huolehtii henkilöstön riittävyydestä. Työmäärästä keskustellaan jatkuvasti tiimipalavereissa ja tilannetta arvioidaan. Resurssitarve määritetään työvuorolistakohtaisesti.
Henkilöstön riittävyys arvioidaan asiakkaan senhetkisen voinnin ja toimintakyvyn perusteella. Asiakkaan tuen ja ohjauksen määrä saattaa vaihdella jaksoittain tai päivittäin. Henkilöstömäärä asiakkaalle arvioidaan työvuorokohtaisesti, mutta myös päivittäisen tilanteen ja toimintojen mukaan. Yksikössä reagoidaan muuttuneeseen tuen ja ohjauksen tarpeeseen nopeasti organisoiden henkilöstön ja yksikön toimintaa.
**Palveluesihenkilöiden tehtävät:**
Palveluesihenkilön virkaan vaaditaan sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai opistoasteinen tutkinto sekä riittävä johtamiskokemus. Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen, henkilöstön johtaminen ja kehittäminen, resurssien hallinta sekä asiakaslähtöisen toiminnan edistäminen. Esihenkilöille tarjotaan säännöllistä koulutusta johtamistaidoista, vuorovaikutuksesta ja itsensä johtamisesta Eduhouse-koulutusalustalla.

**Henkilöstörakenne:**

Yksikössä työskentelee 11/2026: 1 palveluesihenkilö, joka tekee päivätyötä ja on tavoitettavissa arkisin. 1 vastaava sairaanhoitaja, 1 sairaanhoitaja ja 1 kuntoutuskoordinaattori, jotka tekevät myös pääsääntöisesti päivätyötä. 24 ohjaajaa kolmivuorotyössä (4 poissa, 3 osa-aikaisena). Lisäksi avustavaa henkilökuntaa on 3, joista oppisopimusopiskelijoita on 2 ja 1 tekee poissaolojen sijaisuutta. Henkilöstön kokonaismäärä: 28 Henkilöstömitoitus: 2,14

Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (2/3)

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla.

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

Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

**Sijaisten käytön periaatteet:**
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).*

Jos sijaisen tarve ilmenee äkillisesti yövuorossa ja yövuoroa ei voida järjestää muuten kuin Temporen keikkalaisella, varmistetaan, että sijaisella on riittävä asiakkaiden tuntemus ja osaaminen sekä tunnukset tarvittaviin järjestelmiin. Tarvittaessa siirretään kokenut hoitaja toisesta yksiköstä ja Temporen keikkalainen sijaistamaan häntä tai hälytetään tukiyökkö sijaistamaan.

**Rekrytoinnin erityispiirteet:**
Kysytään aina suosittelijoita. Rekrytointitilanteessa tehdään tarkka, vähintään kahden haastattelijan yhteinen pohdinta valinnasta. Koeaikaa noudatetaan.
Rekrytoinnin tarve arvioidaan asiakkaiden tuen ja ohjauksen tarpeen sekä yksikön paikkatilanteen ja henkilöstömuutosten mukaisesti, tarkastellaan rekrytoinnin tarvetta n. 6 kk eteenpäin. Rekrytoinnissa otetaan huomioon kokemus erityisen tuen asiakkaista, ollaan mahdollisuuksien mukaan yhteydessä suosittelijoihin, tarkistetaan ammattioikeudet.

**Lue lisää:**
- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan käyttäen valmiita mallipohjia:

- Eloisan yleisperehdytys (toimialasta riippumaton)
- Perehdytys viestintäpalvelut
- Vaativan moniammatillisen tuen palvelut (tulossa 11/2026)

Tarvittaessa käytetään mallipohjia:

- Kesätyöntekijöiden perehdytys (toimialasta riippumaton)
- Esihenkilöiden HR-perehdytys

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu yksikössä vaadittavat lääkeluvat. Lääkelupa päivitetään viiden vuoden välein.

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

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

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Ankkurissa on 7 asiakaspaikkaa. Jokaisella asiakkaalla on oma huone. Ankkuri toimii kahdessa pienryhmässä, rakennuksessa 32. Asiakashuoneita on yhteensä 7, mikä mahdollistaa kuntoutusta tukevan, asiakaslähtöisen rakenteen pienryhmissä. Tilat pyritään aina muokkaamaan asiakkaalle sopivaksi, asiakas saa itse vaikuttaa huoneiston sisustukseen. Ankkurissa on toimintahuone, jossa asiakkaat voivat yhdessä henkilöstön kanssa mm. tehdä erilaisia aisti- ja rentoutumisharjoituksia sekä pöytätason tehtäviä.
Pienryhmissä on yhteinen tila, jossa asiakkaat voivat mm. katsella televisiota. Rakennuksessa on sauna ja molemmissa pienryhmässä yhteiset suihkutilat. Wc-tiloja on 6, jotka on merkitty yksilöllisesti paikalla oleville lapsille. Vesipisteitä rakennuksessa on yhteensä 11, jotka sijoittuvat keittiöihin, vessoihin, suihkutiloihin ja toimistoon. Jätehuolto toteutetaan arkipäivisin laitoshuoltajan toimesta, iltaisin, viikonloppuisin ja loma-aikoina henkilöstön toimesta. Roskat kierrätetään ja viedään yksikön jätehuoneeseen kierrätysastioihin vähintään kerran päivään sekä tarpeen mukaan. Jätehuoneen tyhjentää päivittäin ulkotyöryhmä. Loma-aikoina jätteet viedään suoraan Vaalijalan kierrätyspisteelle. Kiinteistöhuollolle tehdään ilmoitukset mahdollisista vioista tai poikkeamista Granlund-sovelluksen kautta tai äkillisissä tilanteissa soittamalla.

Asiakkaiden kuntoutusjaksot suunnitellaan soluun, joka toiminnaltaan ja asiakasryhmältään vastaa parhaiden asiakkaan tarpeita ja luo parhaat edellytykset kuntoutumiselle. Jos pitkäaikaiskuntoutuksessa oleva asiakas on pitkään poissa, niin henkilökohtaisten tilojen käyttö muuhun tarkoitukseen arvioidaan asiakaskohtaisesti.

Rakennuksessa on toimisto-/raporttihuoneet, joissa henkilöstö voi keskustella asiakastiedoista turvallisesti ja kirjata sosiaalihuollon potilastietojärjestelmään tietoturvallisesti. Tietokoneet ovat asetettu yksikössä tietoturvallisuus huomioiden.

Etätyö on yksikössä satunnaista ja etätyölupa on ainoastaan yksikön palveluesihenkilöllä, vastaavalla sairaanhoitajalla ja kuntoutuskoordinaattorilla. Etätyöpisteet sijaitsevat sopimuksen mukaisissa paikoissa ja etätyö tapahtuu omassa tilassa, jossa ei samaan aikaan ole muita henkilöitä eikä näkö-/kuuloyhteyttä asiakastietoihin.



**Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot**

**puh.050 3899343, päivystäjä**

**Tukipyyntö: Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-Vaalijala**

Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Ankkurissa on 4 uloskäyntiä. Pääovissa on sähkölukko, joka toimii henkilökohtaisella kulkutunnisteella. Ovet aukeavat myös yksikön Cliq-avaimella. Yksikön sisällä kulkeminen tapahtuu yksikön avaimella ja sähköisellä kulkutunnisteella. Molemmissa pienryhmissä on oma uloskäynti. Ulkoilumahdollisuudet kävelylenkkien lisäksi on kahdella aidatulla alueella, joista toinen on yksikön yhteydessä. Takapihan aidattu alue on vain kuntoutusyksikön käytössä. Esteettömästi pystyy yksikössä kulkemaan yhteisen käytän kautta, jolloin ulko-ovelle ei nousta rappusia. Rakennus on esteetön.

Omaisten vierailut yksikössä toteutetaan organisaation linjausten mukaisesti. Yksikkökohtaisesti vierailut tapahtuvat pääsääntöisesti ulkona, neuvotteluhuoneessa tai organisaation Pesueen vierasasunnossa. Omaisten yöpyminen on mahdollista Pesueen vierasasunnolla, jonne myös asiakas voi tilanteen salliessa mennä yöpymään omaisen kanssa.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnassa tunnistetaan mahdollista terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja niihin vaikuttavia tekijöitä seurataan omavalvonnan ja riskien arvioinnin avulla. Yksikössä suunnitelmallisesti pyritään ehkäisemään terveyshaittojen syntyminen. 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) ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tunnistetaan ja niiden hallintakeinot on suunniteltu yhdessä osaamis- ja tukikeskuksen kiinteistöhuollon kanssa. Yksikön toimintaperiaatteisiin kuuluu autismiystävällisen ympäristön luominen.
Terveydensuojelulain mukainen tarkastus toteutettu yksikköön 2.6.2025.



**Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot**

**puh.050 3899343, päivystäjä**

**Tukipyyntö: Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-Vaalijala**

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Yksikössä on työntekijöiden käytössä turvarannekkeet, joilla voi tarvittaessa hälyttää apua paikalle. Yksiköiden hälytysjärjestelmiin on laadittu toimintaohjeet ja hälytysrinkien toimivuutta testataan säännöllisesti. Jokaisella ohjaajalla on puhelin käytössä työvuoron ajan. Yksikössä on sähkölukot, joihin jokaisella yksikön työntekijällä on henkilökohtainen Cliq-avain sekä kulkutunniste.

Yksikön turvallisuusasiakirja on korvattu tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

**Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:**

Yksikössä on henkilöstöllä käytössä kulunvalvonta, ovissa sähkölukot, huonekohtaiset älypuhelimet ja turvarannekkeet sekä yhteiskäytössä olevat älytelevisiot ja ipadit.
Hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan suorittamalla hälytinten testaus kahdesti viikossa hälytysringissä olevien yksiköiden kesken.
Cliq-avaimet sekä kulkutunnisteet ovat henkilökohtaisia. Cliq-avain päivitetään 14 vrk välein keskusyksikössä.

Asiakkailla ei ole käytössä yksikön hankkimia teknologisia ratkaisuja.

Asiakasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

**Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.** Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä **turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia**.

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

Lääkinnällisten laitteiden osaamisen prosessi on määritelty laiteturvallisuussuunnitelmassa.

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

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

**Laitevastaava:** Noora Valkonen, palveluesihenkilö, p. 044 389 9666
Virpi Roponen, vastaava sairaanhoitaja p. 044 389 9782
Inka Kantola, sairaanhoitaja p. 050 389 9304
**Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:**
Laitteita ja tarvikkeita käytetään tilanteen ja tarpeen mukaisesti ohjeita noudattaen ja asianmukaiset merkinnät tehden. Laitteita käyttää laiteperehdytyksen saanut henkilökunta.
**Mittareiden testaus ja kalibrointi:**
Mittarit testataan säännöllisesti, vähintään 6 kk välein, kalibrointi kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Kalibroitu 5/2026.

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



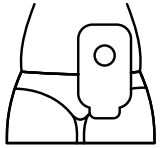
## 1. Perusapuvälineet

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



## 2. Erikoisapuvälineet

**Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet**



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

**Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet**

| | 1. Perusapuvälineet | 2. Erikoisapuvälineet | 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon) |
|---|---|---|---|
| **Mistä laitteen saa** | Asiakkaan oma tai yksikön laite | Vaalijalan fysioterapian tai alueellisten apuvälineyksiköiden kautta. | Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti. |
| **Perehtyminen laitteeseen** | Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.<br>Perehdytysohjeet löytyvät yksikön perehdytyskansiosta sekä laitekohtaisesta laiteperehdytys-kansiosta. | Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.<br>Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat Vaalijalan fysioterapiasta tai apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin. | Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. |
| **Huolto** | Keskitetysti Istekki Oy:n kautta | Istekki Oy tai asiakkaan omanhyvinvointialueen apuvälineyksikön kautta | |

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

**Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.**

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

Asiakas- ja potilastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen työ-/virkasuhteen alkaessa. Henkilökunta suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksen sekä Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Asiakas- ja potilastiedon käsittelyä valvotaan säännöllisesti erillisen Lokien seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu Asiakastietolain (703/2023, 77 §) mukainen organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja. Tietoturvasuunnitelman keskeinen sisältö ja päiväys on kuvattu Tietoturva- ja tietosuojaohjeessa, joka löytyy organisaation sisäisestä dokumentinhallintajärjestelmästä. Henkilöstö ilmoittaa tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat Laatuportin kautta.

Tietopyynnön ja oikaisuvaatimuksen lomakkeet löytyvät Eloisan verkkosivuilta Sosiaalipalvelujen lomakkeet.

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

Työntekijät käyvät tietosuojakoulutuksen sekä perehtyvät organisaation ja yksikön toimintamalleihin. Yksikössä käsitellään vain oman yksikön asiakkaiden henkilötietoja. Asiakasasiakirjat säilytetään tarvittavan aikaa toimiston lukollisessa kaapissa ja toimitetaan arkistoon tarpeen päätyttyä. Vanhempien ja verkostojen kanssa yhteydenpidossa huolehditaan oikean asiakkaan asioista ja toimitaan sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Poistetaan asiakkaiden kuvat puhelimista, kun kuvat on vanhempien toiveesta heille lähetetty.

**Lue lisää:**
- Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto

**Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

## Asiakastyön kirjaaminen

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

Asiakastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito. Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavat johtajat ovat johtajaylilääkäri sekä sosiaali- ja integraatiojohtaja. Asiakastiedon käsittelystä ja salassapidosta on erilliset ohjeet Sote-asiakastiedon käsittely hyvinvointialueella-dokumentissa. Ohjeet kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa.

**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.

**Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:**

Perehtyvälle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka yhdessä yksikön esihenkilön kanssa vastaa perehdytyksen toteutumisesta suunnitelman mukaisesti. Koko yksikön henkilöstö on vastuussa kirjaamisen perehdyttämisestä. Perehdyttämisen yhteydessä on oma osionsa asiakas- ja potilastietojärjestelmään, tietoturvaan ja Raisoft-ohjelmaan sekä lääkehoitoon. Kirjaamiseen liittyvä ohjeistus löytyy Lifecare- sekä ESHVA Lifecaren asiakas- ja potilastietojärjestelmästä, niihin liittyvä koulutus on jatkuvaa. Kuntoutuskoordinaattori ja nimetty mentori perehdyttää asiakastyön kirjaamiseen.

**Asiakastyön kirjaaminen:**

Työntekijä huolehtii päivittäisen raportoinnin kirjaamisen päivittäin työpäivän päätteeksi sekä asiakas- että potilastietojärjestelmään. Jokaisessa työvuorossa on vastuuhoitaja, joka huolehtii, että kaikki raportit ovat kirjattu. Kuntoutuskoordinaattori suunnittelee ja jakaa kaikki asiakastyötä koskevat kirjalliset tehtävät omaohjaajille ja huolehtii, että nämä ovat ajantasaisesti tehtynä. Varmistetaan, että kirjataan oikeaan paikkaan ja oikean asiakkaan tietoihin ajantasaisesti.

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

**1. Lääkehoidon johdonmukaisuuden kehittäminen**

Yksikön lääkehoito on selkeä ja johdonmukainen toiminta, johon jokainen perehtyy. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa työtä ja ohjeet eri toimintoihin sekä tarpeelliseen kirjaamiseen löytyy yksiköstä sekä IMS:istä, huolehditaan näiden noudattamisesta. Ollaan huolellisia ja täsmällisiä lääkehoidossa, huolehditaan jatkuvasta perehtymisestä lääkehoidon osalta.

**2. Omahoitajatiimin kehittäminen**

Huolehditaan avoimesta keskustelusta ja tiedottamisesta tiimin sisällä sekä muiden tiimien kesken. Työtehtävien jakautuminen tasapuolisesti, voi vaikuttaa tiimin sisällä kiinnostusten / vahvuuksien mukaisesti. Ennen neuvottelua käydään toteuttamissuunnitelmaa läpi tiimin jäsenten kesken. Huolehditaan palautteiden ja arviointien tekemisistä sekä asiakastietojen päivityksistä tasapuolisesti ja tarpeen mukaisesti ajallaan.

**3. Työyhteisön yhteisöllisyyden vahvistaminen**

Jokaisella työntekijällä on vastuut, velvollisuudet ja oikeudet työssä. Kaikilla työntekijöillä on vastuu omasta käyttäytymisestä sekä toiminnasta työyhteisössä. Ylläpidetään hyvää ja avointa työilmapiiriä. Keskustellaan asiat rakentavasti ja arvostetaan toistemme työntekoa. Huolehditaan, että työyhteisössä toimitaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen sekä organisaation tavoitteiden ja arvojen mukaisesti. Huolehditaan riittävästä yhteisestä keskusteluajasta ja asioiden pohtimisesta työyhteisönä. Ratkaistaan ristiriidat mahdollisimman nopeasti.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

## Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan sähköpostiosoite: valvontatiimi@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 ohjaa yksikön henkilöstön toimintaa, joten seuranta tapahtuu kokoaikaisesti arjessa ja esihenkilön toimesta kokonaisuuden tarkastelu tapahtuu 3 kk välein. Omavalvontasuunnitelmaa muokataan toiminnan oleellisesti muuttuessa ja / tai päivitetään vähintään vuoden välein.

Käyty henkilöstön kanssa läpi 11/2026.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

| Tavoite | | Tiedon lähteet | Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli | Kehittämisen sykli: Selite | Käsittely | Lopputulema |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Laadukkaat palvelut, asiakas/potilas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia** | **Palveluyksiköt/-pisteet** | **Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset**<br>• ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista<br>• ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista<br>**Potilaspalautteet**<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 esihenkilö käsittelee. | • 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>**Kokemukset**<br>• tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet<br>**Tiedolla johtamisen mittarit**<br>• toiminnan mittarit<br>• asiakastyytyväisyys | Vuosi-tasolla | Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita. | | |
| | | **Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat** | | Suunnitelmien päivittäminen vuosittain. | | |
| | | **Valvonnan kyselyt** | satunnaisesti | Valvontatiimi suorittaa. | | |

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys 05.11.2026

Allekirjoitus Noora Valkonen

# Liitteet

**1** – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

**2** – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

| Tapahtuma | Ilmoitus | Henkilöstö | Asiakas tai lähipiiri | Linkki |
|---|---|---|---|---|
| **Toiminnan kehittäminen** | Palaute | | x | Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/ |
| **Huoli avuntarpeesta** | Huoli-ilmoitus<br>• Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)<br>• 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/.<br>Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely” |
| | Laatuportti-ilmoitus | x | | Vaaratilanneilmoitus ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle.<br>Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely” |
| **Asiakkaan epäasiallinen kohtelu** | Muistutus | | x | Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi) |
| | Valvontalain mukainen ilmoitus | x | | Laatuportti- ilmoitus. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely” |
| **Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara** | Ilmoitus työntekijälle | x | x | Laatuportti-ilmoitus. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely” |
| **Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas** | Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon | x | x | Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä \| Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi) |
| **Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski** | Ilmoitus pelastusviranomaiselle | x | x | Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä \| Pelastustoimi |
| **Lastensuojeluilmoitus** | Lastensuojeluilmoitus<br>• Ilmoitus ensisijaisesti lapsen asuinkunnan hyvinvointialueelle.<br>• Yhteys hyvinvointialueen sosiaalipäivystykseen tai hätäkeskukseen (112) | x | x | Etelä-Savon hyvinvointialueen yhteystiedot:<br>https://etelasavonha.fi/palvelut/paivystys/lastensuojeluilmoitus/ |
| **Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät** | Rikosilmoitus | x | x | Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi |
| **Lääkepoikkeama** | Yhteys lääkäriin | x | | Laatuportti-ilmoitus. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely” |

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

- www.vaalijala.fi – Vaalijalan internet-sivut
- Tietosuojaseloste - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä

## Muut tahot:

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