Avain, vaativan
moniammatillisen tuen
yksikkö

Omavalvonta-suunnitelma



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen..……..



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakasturvallisuus…….....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta……...

Toimintayksikön tiedot

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelu

Nimi: Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus, Avain (Avain 1, RA33 ja Avain 2, RA31)

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. Avain tuottaa vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelua lapsille ja nuorille. Asiakaspaikkoja on Avaimessa 10.

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 (asiakaspyykin 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: Eventia Oy, Tampereen tulkkikeskus Oy, Kalla Kommunikaatio Oy, Viittoen 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:

Henkilöstö on osallistunut laadintaan: viikkokokousten, vuororaporttien sekä erillisen kokouksen yhteydessä ja erillisessä omavalvontaa käsittelevässä kokouksessa. Jokainen työntekijä on saanut lisäksi omavalvontasuunnitelman luettavaksi sähköpostin välityksellä ja heiltä on pyydetty kommentteja/korjausehdotuksia.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Otto Alakiikonen, yksikön palveluesihenkilö

044 3899799

otto.alakiikonen@etelasavonha.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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

- Myö yhessä – asenne
- Vastavuoroisuus, kunnioitus ja tasavertaisuus arjen kohtaamisessa
- Tuetaan monikulttuurista toimintaympäristöä

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Palautteen vastaanottaminen ja siihen vastaaminen
- Vahvuuksien huomiointi
- Yksilöllisyys
- Osallisuus
- Itsemääräämisoikeus
- Huomioidaan asiakkaan yksiköliset kommunikaatiotavat
- Perheyhteistyö



TURVALLISUUS

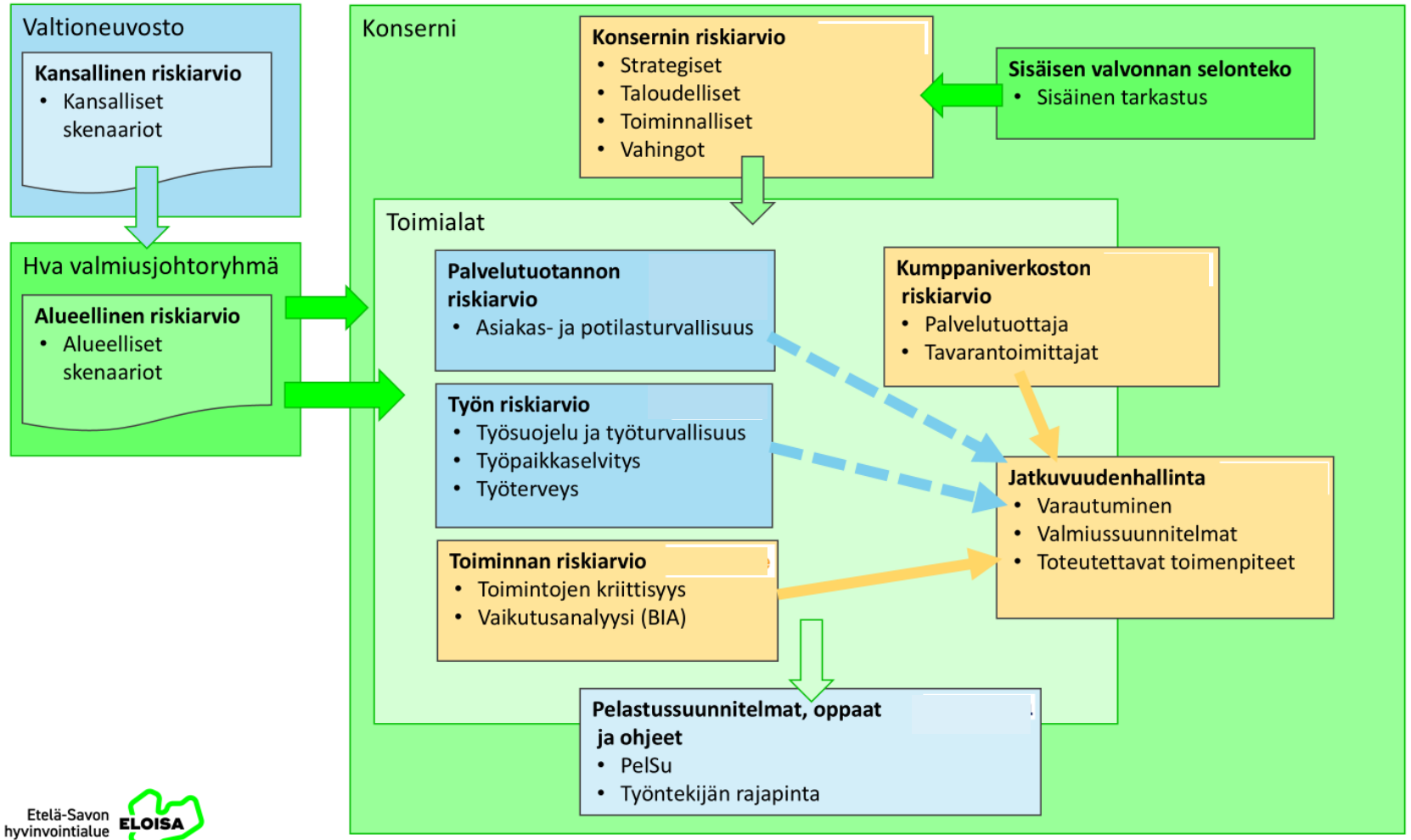
- Laadukas perehdytys
- Avekki-koulutus ja ennakointi
- Vaaratilanne-ilmoitukset ja niiden käsittely
- Hälytysjärjestelmät
- Riskien arviointi
- Laadukas hoito ja kuntoutus

ROHKEUS

- Avoimuus uuden kokeilemiselle
- Huoli puheeksi/varhainen puuttuminen
- Uuden tiedon vastaanotto > eteenpäin katsominen
- Rohkeus puuttua havaittuihin epäkohtiin

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan kokonaisuus



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/6)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. 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 vaaratilanneilmoitusjärjestelmä (Laatuportti). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

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

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

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/6)

Työyksikön riskien arviointi

Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien arviointilomakkeen avulla kaikissa työpisteissä. *Avaimen riskien arviointi tehty 18.8.2026 ja työpaikkaselvitys on tehty 25.11.2022.*

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

Väkivallan uhka

Asiakkaiden arvaamaton käyttäytyminen.

Toimenpiteet:

- Riittävä henkilöstöresurssointi työvuorosuunnittleussa
- Turvallisuuskulttuurin kehittäminen >työkaverin auttaminen, jälkipuinti, Avekki-koulutus
- Kuntoutuksellinen työnote
- Vastuuhenkilö: Otto Alakiikonen, arvion ajankohta 8/2027

Työtehtäviin liittyvä vastuu

Laaja-alainen vastuu ihmisen terveydestä ja hyvinvoinnista.

Toimenpiteet:

- Selkeät tehtäväkuvat, tavoitteellinen työn suunnittelu, täydennyskoulutus
- Vastuuhenkilö: Otto Alakiikonen, arvion ajankohta 8/2027

Tiedon käsittely ja tiedonkulku

Tiedon käsittelyn haasteet.

Toimenpiteet:

- Raportit päivittäin; kirjalliset ja suulliset, laadukkaan kirjaukset
- Kohdennettu tiedonkulku, huolelliset kirjaukset
- Vastuuhenkilö: Otto Alakiikonen, arvion ajankohta 8/2027

Jatkuva valppaana olo

Asiakkaat vaativat jatkuvaa valvontaa.

Toimenpiteet:

- Työn tauottaminen
- Työvuorosuunnittelu
- Vastuuhenkilö: Otto Alakiikonen, arvion ajankohta 8/2027

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:

Avaimessa vaaratilanneilmoitukset käsitellään maanantaisin vuororaportin jälkeen. Kokoukseen osallistuvat kaikki työntekijät, jotka siihen pääsevät osallistumaan ko. ajankohtana. Kokouksessa mietitään yhdessä toimintatapoja ja sitä miten kyseessä olevat tapahtumat saataisiin ennaltaehkäistyä. Mahdollisista muutoksista toimintatavoissa ilmoitetaan asiakastietojärjestelmän, maanantaikokouksien ja vuororaporttien kautta. Tarvittaessa niistä keskustellaan myös moniammatillisissa tiimeissä.

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

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

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

Työntekijä

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

Esihenkilö

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

Johto

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Yksiköille on laadittu yksikkökohtaiset toimintakortit poikkeusoloihin, jotka on tallennettu ja tulostettu **Avain 1 (RA33) vastaavan ohjaajan huoneeseen ja Avain 2 (RA31) toimiston punaiseen kansioon.**

Avaimessa on toimintakortit seuraaviin toimiin: Ei kriittisten toimintojen tauottaminen, Tartuntavaara, Tietojärjestelmien häiriö tai tietojärjestelmäkatkos, Toimitilojen akuutti evakuointi, Vakava väkivalta/rikostilanne, Sähkökatkos.

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:

Henkilöstön kanssa kerrataan toimintakorttien sisältö vähintään kerran vuodessa. Tällöin asiasta laitetaan tieto myös jokaiselle työntekijälle sähköpostilla, jotta henkilöt jotka eivät ole paikalla voivat tutustua niihin omatoimisesti.

Yksikön turvallisuuskävelyillä pyritään ennaltaehkäisemään ja havaitsemaan riskejä etukäteen.

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. Lisäksi Avaimen maanantaikokouksissa asia otetaan puheeksi aina tarpeen vaatiessa. Myös moniammatillisissa tiimeissä voidaan keskustella ja miettiä itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita. Henkilöstö pääsee mukaan itsemääräämisoikeutta koskeviin koulutuksiin ja suorittavat itsenäisesti Eloisa Opissa Itsemääräämisoikeus- verkkokoulutuksen. Uudet kesätyöntekijät käyvät aina lyhyen itsemääräämisoikeuteen liittyvän koulutuksen.

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.

Avaimessa on yhdessä asiakashuoneessa käytössä oviportti. Sillä turvataan muiden asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus akuuteissa väkivaltatilanteissa. Oviportin käyttöä vältetään viimeiseen asti, ja sitä käytettäessä siitä tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Asiakkailla on oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Avaimessa on käytössä seuraavia rajoitteita:

42l§ Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa, ko. tilanteessa asiakkaan terveys on uhattuna. Asiakkaan vointia valvotaan tehostetusti.

42g§ Aineiden ja esineiden haltuunotto, ko. tilanteessa asiakkaalla taipumus vahingoittaa terveyttään. Asiakkaan vointia valvotaan tehostetusti.

42m§ Valvottu liikkuminen, asiakkaan ulkoillessa hänen mukana on ohjaaja, joka valvoo asiakkaan turvallisuutta jatkuvasti. Samoin sisätiloissa valvonta on jatkuvaa.

42j§ Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta, ko. tilanteessa asiakkaan vointia seurataan jatkuvasti. Tilanteet ovat lyhyitä, esim. lääkärin määräämän verikokeen ottaminen.

42f§ Kiinnipitäminen, sitä voidaan käyttää lyhytaikaisesti rauhoittamistarkoituksessa

42i§ Lyhytaikainen erillään pitäminen, ko. tilanteessa asiakas voidaan pitää erillään muista (max. 2 tuntia), rauhoittumistarkoituksessa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen kiinnitetään huomiota jatkuvasti.

Asiakkaan vointia seurataan jatkuvasti rajoitteen aikana.

Henkilöstö on paikalla koko rajoitteen ajan ja asiakkaan vointia seurataan koko ajan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaan toiveisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian.

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 yksikössä päivittäin suullisten ja asiakastietojärjestelmän tehtyjen kirjallisten raporttien muodossa. Moniammatillisessa tiimissä tavoitteiden toteutumista tarkastellaan yhdessä säännöllisesti.

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:
Henkilöstön ja erityisesti omaohjaajan vastuulla on perehtyä asiakkaan kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelmaan ja tuntea sen sisältö tavoitteineen. Omaohjaaja on pääsääntöisesti myös mukana asiakkaansa kokouksissa. Muita työntekijöitä kannustetaan myös tutustumaan toteuttamissuunnitelmiin.
Kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan yksikössä säännöllisesti.



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



Avain tarjoaa määräaikaista, tavoitteellista neuropsykiatrista kuntoutusta autismin kirjon nuorille, joilla voi olla myös neuropsykiatrisia erityisvaikeuksia kuten ADHD, Tourette sekä mahdollista monidiagnostiikkaa.

Kuntoutuksen perustan muodostavat asiakkaan arki yksikössä ja viitekehysmallin mukainen vaativa moniammatillinen tuki. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaan kommunikaatioon ja sen vahvistamiseen sekä osallisuuden tukemiseen. Vuorokausirytmiä ja toimintoja jäsennetään ja selkeytetään mm. visuaalisen tuen keinoin. Toimintojen ennakoitavuudella ja jäsentämisellä tuetaan kehitystä kohti itsenäisempää toimintaa, vahvistetaan elämänhallinnan tunnetta sekä itsetuntemusta. Tavoitteena on yksilöllisesti ohjata asiakasta turvalliseen, mahdollisimman mielekkääseen ja omatoimiseen arjessa selviytymiseen. Perheiden osallisuutta tuetaan osana nuoren kuntoutusta.

Kuntoutuksen tukena on yksikön moniammatillisen työryhmän palvelut. Lisäksi kuntoutukseen kuuluu perusopetus Sateenkaaren erityiskoulussa tai mahdollisesti jatko-opinnot alueen ammatillisissa oppilaitoksissa. Kuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja verkoston kanssa.

Avain toimii Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen alueella kahdessa kiinteistössä. Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma huone. Lisäksi asiakkaita varten on yhteisiä tiloja. Avaimen suunnittelussa on kiinnitetty erityishuomiota ympäristön turvallisuuteen, esteettömyyteen ja asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitoiminnan avulla.

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.

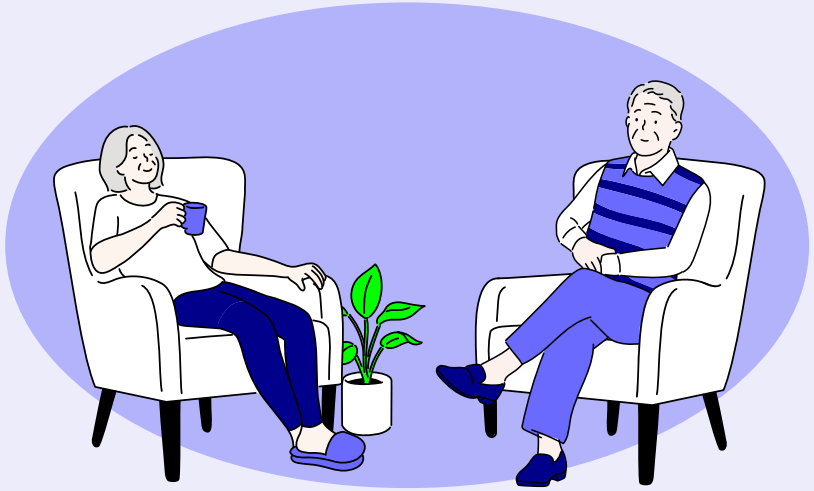
Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa järjestetään monipuolista työ- ja vapaa-ajantoimintaa. Oppivelvollisuusikäinen lapsi tai nuori käy kuntoutuksen aikana Sateenkaaren erityiskoulua.

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	• Ulkoillaan päivittäin. Päivällä nuoret käyvät koulussa, jonka lukujärjestykseen kuuluu myös liikuntaa. Huomioidaan yksilölliset asiantuntijapalvelut mm. fysioterapia ja asiakkaan toiveet. Lisäksi on käytössä uimahalli ja kuntosali/kuntoparveke. • Huomioidaan myös levon merkitys sekä aistikuormitus.
PSYYKKINEN	• Asiakkaan tunnetilojen arviointi ja tukeminen, itsemääräämisoikeuden tukeminen, kommunikaatiomenetelmien käyttö. • Mahdollisuus hyödyntää vahvuuksiaan ja turvallinen ympäristö.
KOGNITIIVINEN	• Mielekäs tekeminen, kommunikaatiokeinojen käyttö, asiakaslähtöinen toiminta. Hyödyntää asiakkaan omia kykyjä. Kehuminen onnistumisen jälkeen. On luvallista myös epäonnistua.
SOSIAALINEN	• Asiakkaiden kanssa käytetään heille suunniteltuja kommunikaatiovälineitä, joiden avulla asiakkaat voivat ilmaista itseään ja tulla ymmärretyiksi. Asiakkaiden kanssa käytetään selkopuhetta. • Ryhmässä toimimisen harjoittelua
OSALLISUUS	• Tuetaan asiakasta oman elämänsä päätöksissä. Ja tuetaan asiakkaan voimavarojen mukaiseen toimintaan. • Osallisuus omaan elämäänsä ja ympäristön tarjoamiin vaihtoehtoihin ja yhteisöllisyyden kokemus.

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:
Avaimessa asiakkaat saavat toivoa mielestä ruokaa, aamu-, väli- ja iltapalaa. Toiveet pyritään toteuttamaan huomioiden ravitsemuksen terveellisyys. Ravitsemuskeskus saa vuosittain toiveita asiakasraadilta, ja he toteuttavat niitä mahdollisuuksien mukaan.

Avaimessa kiinnitetään huomiota joustavuuteen, yhdenvertaisuuteen ja itsemääräämisoikeuteen ruokailuissa. Lisäksi Avaimessa huomioidaan aistisäätelyyn liittyvät tarpeet.

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.

Hygieniapassin on suorittanut kaikki vakituiset hoitajat ja suurin osa lähiavustajista.
Yleistä hygieniatasoa seurataan silmämääräisesti työntekijöiden toimesta. Lisäksi Avaimessa otetaan pintapuhtausnäytteitä vähintään 2x vuodessa ja tarvittaessa useammin. Pintapuhtausnäytteet ottaa vastaava ohjaaja. Avain 1 rakennuksessa käy laitoshuoltaja säännöllisesti joka arkipäivä, ja Avain 2 rakennuksessa 3 kertaa viikossa. Iltaisin ja viikonloppuisin yksikön henkilökunta huolehtii hygieniasta ja siisteydestä.
Pyykki toimitetaan Ecowashille sekä Sakupelle (vuokratekstiilit). Lisäksi yksikössä pestään jonkin verran pyykkiä.

Henkilökunta perehdyttää uuden työntekijän yksikön hygienian ja puhtaanapidon toimintatapoihin. Sisältäen mm. IMS:n ohjeet käsienpesu, tarkastuslista ja siivousohje epidemioissa.

Jäteastioiden sijoittumisessa ja hoitamisessa on huolehdittu, ettei niistä aiheudu hajua tai muuta terveyshaittaa. Myös haittaeläinten pääsy jäteastioihin on estetty. Jäteastiat ovat ehjät ja kannelliset ja tyhjennys tapahtuu riittävän usein niin, että kannet saadaan aina kiinni. Jos tiloissa havaitaan haittaeläimiä ja tuholaisia, ilmoitetaan asiasta välittömästi kiinteistöpalveluille.

Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Mirka Junttanen, puh.050 3899273, mirka.junttanen@etelasavonha.fi
Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Antti Jäntti, puh. 050 3899 492, antti.jantti@etelasavonha.fi

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:

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii yksikön henkilöstö, huomioiden asiakkaiden yksiköllisen tuen avun tarpeen. Avaimen pyykit menevät pesulaan (Sakupe ja Eco-Wash). Avaimessa pestään pieniä määriä pyykkiä myös itse.
Henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakasta myös oman huoneen siisteyden ylläpidossa.

Henkilökunta perehdyttää uuden työntekijän yksikön hygienian ja puhtaanapidon toimintatapoihin. Sisältäen mm. IMS:n ohjeet käsienpesu, tarkastuslista ja siivousohje epidemioissa.

Yksikön toiminnasta vastaavan esihenkilön nimi ja yhteystiedot:
Otto Alakiikonen, Puh. 044 3899799, otto.alakiikonen@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.

Avaimessa on käsidesiä tarjolla jokaisen käsienpesupaikan ja sisäänkäyntien luona. Sitä käytetään säännöllisesti käsien pesun lisäksi. Tällä pyritään estämään leviävät infektiot. Erilaisten tarttuvien sairauksien yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota näihin asioihin. Henkilökunta osallistuu myös hygieniaan liittyviin koulutuksiin.



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Ulla Korpivirta, 050 3899 241, ulla.korpivirta@etelasavonha.fi

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

Akuuttiajanvaraus suun terveydenhuoltoon:

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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:

Avaimen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Avaimen lääkehoidosta vastaa palveluesihenkilö yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

Avaimen kaikki ohjaajat ovat suorittaneet Eloisan vaatimat Love-koulutukset ja uusivat ne viiden vuoden välein. Yksikkökohtainen perehdytys toteutetaan vielä erikseen yksikössä. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Lääkkeiden jaossa tehdään aina kaksoistarkistus.

Jos lääkehoitoon liittyen tulee Laatuportti- ilmoituksia, asiaan kiinnitetään entistä paremmin huomiota ja riskikohdat käydään työryhmässä läpi miettien yhdessä turvallisempia toimintatapoja virheiden välttämiseksi.

Lisätietoa löytyy Avaimen lääkehoitosuunnitelmasta.

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).

Avaimessa asiakkaiden rahat säilytetään lukkokaapissa. Mutta asiakas joka kykenee huolehtimaan rahoistaan, voi pitää rahojaan myös omassa huoneessa.

Asiakkaiden rahoista pidetään hyvää huolta sekä kirjanpitoa. Asiakkaiden rahojen tarkistus tehdään kahden viikon välein keskiviikkoisin yötyöntekijän toimesta. Lisäksi rahat tarkastetaan kahden työntekijän toimesta ostoksien jälkeen.

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:
Avaimeen on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma ja toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin, jotka koottu yksikön varautumiskansioon. Kansiot löytyvät molemmista rakennuksista. Yksikön pelastussuunnitelma löytyy myös sähköisessä muodossa.

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 vastuuvuorolainen huolehtii henkilöstön riittävyydestä. Työmäärästä keskustellaan jatkuvasti tiimipalavereissa ja tilannetta arvioidaan. Resurssitarve määritetään työvuorolistakohtaisesti. Avaimessa henkilökuntaa on kouluaikoina 1:1 aamuisin. Koulun käynnin yms. onnistumisen varmistamiseksi. Iltavuoroissa henkilöstön määrä on pienempi. Henkilökuntamäärä suunnitellaan työvuorolistalle päiväkohtaisesti, kaikki suunnitteluvaiheessa tiedossa olevat poikkeukset huomioiden.

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:

Avaimessa työskentelee; 1 palveluesihenkilö,1 vastaava ohjaaja ja 1 kuntoutuskoordinaattori, jotka tekevät myös pääsääntöisesti päivätyötä. 1 sairaanhoitaja ja 24 lähihoitajaa kolmivuorotyössä. Lisäksi avustavaa henkilökuntaa on 6 kaksivuorotyössä. Henkilöstön kokonaismäärä: 34. Henkilöstömitoitus on 2,5.

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 Tem-porella, 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.
Avaimen rekrytoinnin tavoitteena on rekrytoida ammattitaitoista ja motivoitunutta henkilökuntaa. Työntekijän koulutus tarkistetaan JulkiTerhikistä. Kaikki työntekijät haastatellaan ja mahdollisuuksien mukaan pyydetään tutustumiskäynnille, jotta myös työntekijä näkee mahdollista tulevaa työympäristöään.

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)
- Avaimen perehdytys

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:
Avaimen tilat ovat asiakasmäärään nähden väljät. Avain toimii kahdessa eri rakennuksessa. Avain 1:ssä (RA33) on kaksi solua ja Avain 2:ssa (RA31) 3 solua eli pienyksikköä. Muita tiloja ovat olohuoneet, keittiöt, peseytymis- saunat ja kodinhoitohuoneet. Asiakkaiden lisäksi Avaimen tiloissa on vain Avaimen henkilökuntaa sekä laitoshuoltaja. Ajoittain Avaimessa käy vierailevia työntekijöitä. Lisäksi lääkäri sekä kuntoutuksen asiantuntijoita sekä huoltomiehiä käy ajoittain Avaimessa.

Avaimen lähellä on hyvät ulkoilumahdollisuudet, ja täällä on isot piha-alueet ja kävelylle pääsee turvallisesti heti pihalta.
Ulko-ovissa on sähkölukot, jotka aukeavat kulkulätkällä, avaimella ja palohälytyksen alkaessa.

Kuntoutuspalveluissa: Asiakkaiden sijoittumiseen yksikön soluihin mietitään huolella. Asiakkaan yksityisyyden suojaan kiinnitetään jatkuvasti huomiota. Peseytymistilojen ovet huolehditaan kiinni asiakaan ollessa siellä. Asiakkaiden vieraita varten on käytössä perhekuntoutusyksikkö Pesueen tilat, jonka omaiset voivat varata käyttöönsä. Asiakkaat voivat sisustaa huonettaan haluamallaan tavalla.

Avain- yksikön palvelu on suunnattu lapsille ja nuorille. Asiakkaiden sijoittumista yksikön eri soluihin arvioidaan yhdessä yksikön moniammatillisen tiimiin ja tarvittaessa myös asiakkaan omatyöntekijän kanssa. Solun soveltuvuus asiakkaalle arvioidaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kaikissa tilanteissa määrittävin asia ei ole asiakkaan kronologinen ikä, vaan merkityksellisempää voi olla esim.; asiakkaan toimintakyky, emotionaalinen kehitystaso, henkilökemioiden yhteensopivuus muiden vertaisten kanssa ja fyysisten tilojen yleinen soveltuvuus asiakkaalle.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Kirjoita kuvaus yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallinnasta. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettava ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Terveydensuojelulain mukainen tarkastus on toteutettu yksikköön 4.6.2025.

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

puh.050 3899343, päivystäjä

Tukipyyntö: Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-Vaalijala

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Avaimessa on kulunvalvonta henkilökuntaa varten. Sähkölukot ovat pääovissa.

Vivago-hälyttimiä on käytössä henkilökunnalla.

~~A~~vain 2:ssa (RA 31) on olemassa kameravalvonnan valmiudet yhteisissä tiloissa, mutta kamerat eivät ole käytössä.

Avaimen omavalvontasuunnitelma korvaa turvallisuusasiakirjan.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Avaimessa on käytössä henkilökunnan kulunvalvonta. Työntekijä ”leimaa” itsensä sisään ”kulkulätkällä” töihin tullessa ja ”leimaa” itsensä pois lähtiessään kotiin.

Avaimen pääovissa on sähkölukot, jotka aukeavat ”kulkulätkällä”, avaimella ja aina palohälytyksen sattuessa.

Vivago-hälyttimiä käytetään avun hälyttämiseen naapuriyksiköistä.

Kameravalvontaa Avaimessa on ulkotiloissa. Ulkokamerat ovat kokonaisuudessaan kiinteistöhuollon alaisuudessa.

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: Marita Dufva, vastaava ohjaaja, puh. 044 3899648. marita.dufva@etelasavonha.fi
Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Laitteita käytetään niiden ohjeiden mukaan ja viallisista laitteista ilmoitetaan vastuuhenkilölle.
Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Lääkinnällisten laitteiden testaus ja kalibrointi on Istekki Oy:n vastuulla heidän luoman aikataulun mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



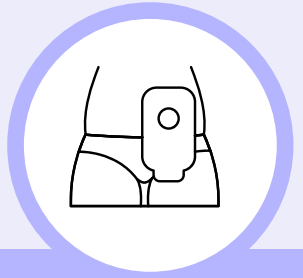
1. Perusapuvälineet

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



2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Vaalijalan fysioterapian tai alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.	Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Vastaavalla ohjaajalla on kaikkien perusapuvälineiden perehdytysvastuu. Mittareiden ohjeet löytyvät 2-solun hoitotarvikekaapista.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat Vaalijalan fysioterapiasta tai apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Keskitetysti Istekki Oy:n kautta	Istekki Oy tai asiakkaan omanhyvinvointialueen apuvälineyksikön kautta	

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

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

Asiakas- ja potilastietojen 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:
Uuden työntekijän aloittaessa kerrotaan tietosuojan merkityksestä ja tärkeydestä. Perehdytysohjelma sisältää myös tietoturvaosion. Kaikki työntekijät suorittavat myös Granite tietoturva-verkkokoulutuksen. Tietosuojan merkityksestä muistutetaan säännöllisesti mm. yksikkökokouksien yhteydessä.

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:
Työntekijät perehdytetään LifeCareen näyttämällä havainnollisesti mihin ja miten asioita kirjataan. Kirjauksia seurataan jatkuvasti sekä pistokokein. Kirjauksien tärkeydestä muistutetaan kokouksissa tarpeen vaatiessa.

Asiakastyön kirjaaminen:
Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan jokaisen työvuoronsa aikana tarvittavat kirjaukset asiakastietojärjestelmiin.

Tarvittavat lääkkeet sekä huumausainetta sisältävät lääkkeet kirjataan välittömästi kun ne on annettu.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Henkilöstöä kannustetaan kouluttautumaan.

Jokainen työntekijä huolehtii omatoimisesti, että Eloisan vaatimat koulutukset on käyty ajallaan

2. Tiedonkulku

Vuororaportit päivittäin vuorojen vaihtuessa vastuuvuorolaisten toimesta.

Maanantaikokoukset, Esihenkilön viikkotiedote

Asialliset hyvät kirjaukset.

3. Työhyvinvointi

Vaikuttaminen omiin työvuoroihin

Työnohjaus-tyyppiset koulutukset

Eloisan tarjoamat työsuhde-edut

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Avaimessa omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, tai tarvittaessa useammin.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys: Nenonpelto 5.11.2026

Allekirjoitus: Otto Alakiikonen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

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