

ORAVIN PALVELUKODIN

Oma- valvonta- suunnitelma



Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Vammaisten asumispalvelut

Nimi: Oravin palvelukoti

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Oravinkatu 7, 50170 Mikkeli

Palvelumuoto; asumispalvelut

Asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan; vammaispalvelut

Asiakaspaikkamäärä: 15

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Vartijapalvelu: Est-vartiointi

Hälytysjärjestelmä, sähkölukko ja näiden huolto: Vivago, BLC-turva

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Ateriapalvelut:

Siivouspalvelut: Iss-palvelut

Pesulapalvelut:

Koulutuspalvelut:

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon
hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Kiinteistöhuolto: ISS-palvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

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

Oma- ja turvallisuusarvio

Oma- ja turvallisuusarvio suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä oma- ja turvallisuusarvio on laadittu toimintayksikön palvelusihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Henkilöstö on osallistunut palvelukodin toiminta-ajatusten, arvojen ja periaatteiden laadintaan pohtimalla niitä yhdessä henkilöstöpalaverissa 03/2026

Oma- ja turvallisuusarvio suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Piia Lappalainen, Oravin palvelukodin palvelusihenkilö



0443899683



piia.lappalainen@etelasavonha.fi

Oma- ja turvallisuusarvio päivittäminen

Oma- ja turvallisuusarvio tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Oma- ja turvallisuusarvio vastuuhenkilö huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa oma- ja turvallisuusarvio ajantasaisuudesta.

Oma- ja turvallisuusarvio julkisuus

Ajan tasalla oleva oma- ja turvallisuusarvio on julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat, omaiset ja oma- ja turvallisuusarviosta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Oma- ja turvallisuusarvio on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla ja yksikön ilmoitustaululla

Oma- ja turvallisuusarvio on nähtävissä henkilöstölle toimintayksikön toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ROHKEUS

TURVALLISUUS

VISIO:

ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN
VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT,
JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.

SÄILYTÄMME ALUEELLISEN
ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

Katamme taloudellista alijäämää v. 2026 alkaen • Palvelumme vastaavat asukkaiden tunnistettuun tarpeeseen • Palvelumme ovat sujuvia, laadukkaita ja vaikuttavia • Meillä työskentelee tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö • Olemme luotettava ja osallistava kumppani

Etelä-Savon
hyvinvointialue**ELOISA**

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Oravin palvelukoti tarjoaa tehostettua palveluasumista 15 vahvaa tukea tarvitsevalle kehitysvammaiselle ja autismikirjon asiakkaalle. Asiakkaat saavat tarvitsemansa ohjauksen, hoivan, tuen ja avun. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja heidän itsemääräämisoikeuttaan tuetaan. Vahvasti resursoidussa palvelukodissa asiakasta tuetaan myös päivä- tai työtoiminnassa. Asiakkaan kommunikointia tuetaan etsimällä soveltuvia puhetta korvaavia kommunikaatiokeinoja, jotta asiakas tulee ymmärretyksi. Tuen ja palveluiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti.

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*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**, asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan arvostavaa ja toteuttavaa. Kaikella toiminnalla tuetaan asiakkaan osallisuutta.

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

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.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Palveluesihenkilö vastaa palvelupisteen omavalvonnan toteutumisesta. Laatii omavalvontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelupäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omavalvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

Palvelupäällikkö johtaa tulosalueen 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 alueensa 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/palvelupäälliköt vastaavat osaltaan myös riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

Toimialajohtajalla ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan 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 järjestämistoiminnan ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

Johtajaylilääkäri toimii terveydenhuollon palveluyksikön/-pisteen vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatioissa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja 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

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja mielipiteiden huomiointi

Asiakkaan kohtaaminen yksilönä



TURVALLISUUS

Riskien ennakointi ja ennaltaehkäisy

Henkilöstön kouluttautuminen

Perehdytys uusille työntekijöille

Turvallinen ympäristö asumiseen

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja rohkaistaan häntä tekemään päätöksiä tuetusti
Kodinomaisuus

ROHKEUS

Rohkeutta kohdata uudet ja erilaiset tilanteet

Avoimuus, tiedon jakaminen, auttaminen ja esille ottaminen

Säännöllinen kouluttautuminen

Reflektioiva työote

Oma- valvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästi

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/5)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **työyksikön vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä. Yksikön riskien arviointi tehty 09/2025 ja työpaikkaselvitys 03/2026.

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 tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

epäkohdista ja niiden uhista.

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

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/5)

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

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

Oravin palvelukodissa on käytössä VIVAGO-hälytysjärjestelmä sekä EST-vartiointipalvelu.

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

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

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

Ohjeistus jälkiselvittelyyn löytyy IMS:stä:

- Rajoitustoimenpiteiden ja haastavien tilanteiden jälkiselvittely, IMS

Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt, päivystäjä:



BLC-turva/Vivago
0447775852



EST-Vartiointi
0443801501/vartijakutsunappi

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/5)

Palvelukodissa on käytössä Vivago-hälytysjärjestelmä. Hälyttämiä on käytössä kaikissa ryhmäkodeissa ja niillä voi kutsua lisääpua toisista ryhmäkodeista. Osalla asiakkaista on käytössä myös asiakaskohtaiset epipatja-hälyttimet.

Yksikössä on käytössä vartiointipalvelu EST-Vartiointi. Vartiointipalvelua voidaan käyttää ulkoisissa uhkatilanteissa, sekä asiakastyössä esiintyvissä uhka- ja väkivaltatilanteissa. Vartija turvaa läsnäolollaan henkilöstön turvallisuuden em. tilanteessa, vartijan voi hälyttää puhelimitse tai vartijakutsupainikkeella.

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

- Ohje asiakkaan katoamistapauksessa löytyy IMS:stä

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista, toimintakortit löytyvät Omavalvontasuunnitelmakansiosta/aulassa sekä yksikön R-asemalta.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/5)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

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

Epäkohtailmoitusten käsittely

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/5)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset Laatuportti-järjestelmään. Laatuportti-**tilastot ja yksittäiset poikkeavat vaaratapahtumat tai läheltä piti-tilanteet sekä vakavan vaaratapahtuman tutkintaraportin kehittämistoimenpiteet käsitellään esihenkilöiden tiimissä, jossa pohditaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä koskien kaikkia vammaisten asumispalveluyksiköitä. Koosteet käsittelystä viedään tiedoksi Eloisan vammaispalvelujen johtotiimille.

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilöstö perehdytetään Laatuportti-ohjelman käyttöön, sekä ohjeistetaan tekemään ilmoitus havaitsemistaan vaara- tai läheltä piti - tapahtumista. Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esille havaitsemiaan epäkohtia ja poikkeamia sekä keskustelemaan niistä. Laatuportti-ohjelmaan ilmoitetaan kaikki palveluun liittyvät toiminnot, josta on aiheutunut tai josta olisi voinut aiheutua vaaraa asiakkaille tai henkilökunnalle.

Laatuportti-ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa, jolloin yhteisesti pohditaan tapahtuneeseen johtaneita syitä ja ennaltaehkäiseviä toimia tai korjaavia toimenpiteitä. Palavereista kirjataan muistiot, henkilöstön vastuulla on lukea ne.

Yhteistyötahoille ilmoitetaan tarvittaessa ja vakavista asiakasturvallisuutta uhkaavista tilanteista ilmoitetaan erikseen hyvinvointialueen valvontatiimille.

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haattatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus



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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



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

Seuranta



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



* Täytettävä lomake löytyy Kerralla-valikosta

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

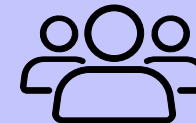
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



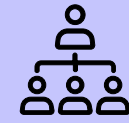
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Esihenkilö



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

Johto



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

Lue lisää:

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä...

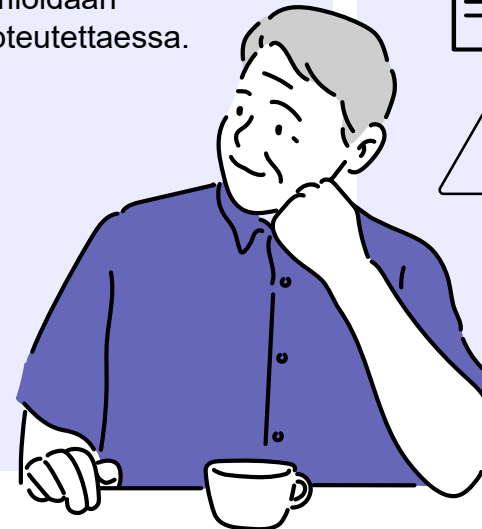
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



Minulla asiakkaana on oikeus...

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

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



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

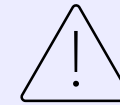


antaa palautetta tai kehittämideoita



tehdä ilmoituksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



tehdä muistutuksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (1/2)

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

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

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

Etelä-Savon
hyvinvointivirasto
ELOISA
asiakas:

1. ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä kykene ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia,
2. rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
3. muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

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

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

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

Asumispalveluyksiköiden **toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti.**

Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan asumisyksiköissä kuukausittain.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti.

Palvelukodille on määritelty IMO-vastaavat, jotka osallistuvat IMO-koulutukseen. Henkilökuntaa perehdytetään ja koulutetaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. IMO-vastaavat ja vastaava ohjaaja ohjaavat ja valvovat itsemääräämisoikeuden toteutumista asiakastyössä. Omaohjaajat laativat jokaiselle asiakkaalle yksilöllisen palvelun toteuttamissuunnitelman ("Minun elämäni-suunnitelma") jossa kuvataan asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemista ja toteutumista elämän eri osa-alueilla.

Palvelukodin ulko-ovet ja osa ryhmäkodin ovista ovat lukittuina asiakkaiden turvallisuuden vuoksi, mutta asiakkaiden kulku ja ulkoilu mahdollistetaan heidän niin halutessaan. Osalle asiakkaista on tehty rajoitustoimenpidepäätöksiä, joiden edellytyksiä käsitellään sekä arvioidaan säännöllisesti moniammatillisessa tiimissä. Asiakastietojärjestelmään kirjataan rajoitusten käytöstä ja seurannasta.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemista vahvistavia tekijöitä kuvataan Minun elämäni-suunnitelmassa. Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, jotka tukevat ja edistävät asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja päätöksentekoa. Suunnitelmaan kirjataan mitä keinoja käytetään ensisijaisesti ilman, että tarvitaan käyttää rajoitustoimenpiteitä (ennakointi, mieleiset toiminnot, toimiviksi havaitut keinot). Mikäli asiakas ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja, eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia, rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman tai muiden terveyden turvallisuuden suojaamiseksi tai omaisuusvahingon ehkäisemiseksi ja muut lievemmat keinot eivät ole soveltuvia tai riittäviä.

Oravin palvelukodilla on käytössä seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

42m§ Valvottu liikkuminen (huoneen oven puoliportti)

42g§ Aineiden ja esineiden haltuunotto (kaapinovioiden lukitseminen)

42k§ Rajoittavien asusteiden ja välineiden käyttö päivittäisissä toimissa (sängynlaidat)

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

42i§ Lyhytaikainen erilläänpito (kiireellinen ratkaisu)

42f§ Kiinnittäminen (kiireellinen ratkaisu)

42j§ Välttämätön terveydenhuollon antaminen vastustuksesta huolimatta (kiireellinen ratkaisu tai päätös)

Asiakasta seurataan aina rajoittavan toimenpiteen ollessa käytössä, seuranta kellonaikoinen kirjataan LifeCare-tiedonhallintajärjestelmään.

Rajoitustoimenpiteiden käytöstä tehdään yhteenveto 1 x kuukaudessa. Käyttöä arvioidaan yhdessä IMO-työryhmän kanssa säännöllisesti rajoitteesta riippuen.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Asiakkaan muuttaminen asumispalveluyksikköön

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

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

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

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



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Asiakkaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma (Minun elämäni-suunnitelma)

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

Omaohjaaja vammaisten asumispalvelussa

Asiakkaalle nimetään omaohjaaja hänen tullessaan palvelukotiin. Omaohjaaja huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Omaohjaaja mm. suunnittelee asiakkaan kanssa suuremmat hankinnat ja auttaa tarvittaessa niiden hankkimisessa. Hän osallistuu asiakkaan tukena tai puolesta erilaisiin kokouksiin ja työryhmien tapaamisiin sekä huolehtii yhteydenpidosta yhteistyötahoihin ja läheisiin. Omaohjaaja päivittää arvioinnit

ja suunnitelmat sekä kirjaa yhteenvedot asiakastietojärjestelmään ja lähettää ne läheisille ja palveluohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle. Omaohjaaja myös sopii ja toteuttaa omaohjaajahetket asiakkaan kanssa.

Asuinhuone

Kaikilla asiakkailla on vuokrasuhteinen huone ja oma kylpyhuone. Asuinhuoneen ovet on lukittavat ja asiakas saa sisustaa huoneen haluamallaan tavalla ja huolehtii yhdessä ohjaajien kanssa huoneen siisteydestä toimintakykyjensä mukaisesti. Asiakkaan luona voi vierailla vapaasti päiväaikaan, yökyläilyt sovitusti.

Osallisuus

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

Palvelun toteuttamissuunnitelma (Minun elämäni suunnitelma)
Omaohjaajat laativat suunnitelman, mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa. Suunnitelman tavoitteet ja sisällöt kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tavoitteita tarkastellaan 3 kk välein asumisen yhteenvedossa, suunnitelmaa päivitetään 6 kk välein tai tarvittaessa.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan ja läheisten on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asiakkaan palvelun kehittämiseen. Asiakaspalautetta kerätään asumisyksikön asukkailta ja heidän läheisiltään keskitetysti webropol- kyselyn avulla vuosittain.

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

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

- 1) suoraan työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle, tai
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: [Lähetä palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](mailto:etelasavonha.fi)
- 3) asumispalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen



Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

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

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

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

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



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan oikeusturva

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

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

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä
tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

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



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

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Oravin palvelukoti tarjoaa vahvasti tuettua ympärivuorokautista palveluasumista vaikeasti kehitysvammaisille, psykososiaalista tukea tarvitseville ja autismikirjon asiakkaille. Vahvasti resursoidussa palvelukodissa asiakkaat saavat tarvitsemansa ohjauksen, hoivan, tuen ja avun. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja heidän osallisuuttaan sekä itsemääräämisoikeuttaan tuetaan. Palvelukodin ohjaajan tehtävään kuuluu auttaa asiakkaita kaikissa arjen toiminnoissa. Heitä tuetaan ja autetaan myös päivätoimintaan osallistumisessa, terveydestä huolehtimisessa, oman kodin hoidossa, asioinneissa, vapaa-ajan toimintojen järjestämisessä sekä sosiaalisissa suhteissa. Asiakkaiden itseilmaisua tuetaan ja on tärkeää, että asiakkaat tulevat ymmärretyksi. Toimintaa ohjaavat arvot, joita ovat yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja rohkeus.

Asiakkaan vahvuudet, tuen tarpeet ja tavoitteet kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista ja asukkaiden hyvinvointia seurataan päivittäin. Päivittäiset huomiot kirjataan asiakaskertomukseen, joista kirjataan yhteenveto 3 kk:n välein, yhteenvedossa seurataan myös suunnitelmaan kirjattuja tavoitteita.



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

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

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

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



Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä arvioidaan kaikessa toiminnassa ja huomiot kirjataan päivittäin. Minun elämänsuunnitelmassa ja InterRAI-id-arvioinnissa arvioidaan myös fyysistä toimintakykyä ja arvioidaan tehtyjä tavoitteita. Ulkoilu ja liikkuminen on tärkeä osa päivittäistä toimintaa, asiakkaiden omatoimisuutta tuetaan päivittäisessä ohjauksessa ja hoitotyössä. Mikäli toimintakyky heikkenee, otetaan yhteyttä lääkäriin/fysioterapiaan, sekä arvioidaan mahdollisen apuvälineen tarvetta.

PSYKKINEN

- Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä arvioidaan ja huomiot kirjataan päivittäin. Minun elämänsuunnitelmassa ja InterRAI-id-arvioinnissa arvioidaan myös fyysistä toimintakykyä ja asetetaan sekä arvioidaan tehtyjä tavoitteita. Tehdään päivittäin mielekkäitä asioita ja asiakas osallistuu työ- ja päivätoimintaan. Keskustellaan asiakkaan kanssa ja ollaan läsnä. Mikäli psyykinen vointi huonontuu, ollaan yhteydessä asiantuntijoihin (psykologi / lääkäri)

KOGNITIIVINEN

- Arvioidaan asiakkaan taitoja ja ymmärtämystä. Kannustetaan ja tuetaan asiakasta. Tuetaan olemassa olevia taitoja ja pidetään niitä yllä.

SOSIAALINEN

- Tuetaan ja ylläpidetään asiakkaan yhteydenpitoa läheisiinsä. Tuetaan ja mahdollistetaan sosiaalisia kontakteja sekä palvelukodin sisällä että asiakkaan muussa elinpiirissä.

OSALLISUUS

- Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja kannustetaan häntä koskevassa päätöksenteossa sekä arjen asioissa. Asiakkaat osallistuvat toimintakykynsä mukaan suunnitelmien laadintaan ja arviointiin. Palvelukodilla järjestetään yhteisökokouksia, asiakasta tuetaan käyttämään kommunikaatiokeinojaan, jotta hän voi ilmaista mielipiteensä. Tapahtumiin ja yhteiskunnallisiin asioihin vaikuttaminen mahdollistetaan palvelukodilla (äänestykset).

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

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

Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Oravin palvelukodilla työskentelee arkisin kokoaikainen ravitsemustyöntekijä. Hän valmistaa tai esivalmistelee talossa tarjottavan ruuan aamupaloja lukuun ottamatta. Yövuorolainen valmistaa tarjottavan aamupalan. Asiakkaiden ruokavaliot ja erityistarpeet huomioidaan ruuan suunnittelussa. Tarkempi kuvaus on luettavissa yksikkökohtaisesta **Elintarvikeomavalvontasuunnitelmasta**.

Asiakkaan ravitseminen suunnitellaan ja selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet, toiveet ja mieltymykset. Tarvittaessa konsultoidaan asiantuntijoita, kuten lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon.

Ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäisillä aterioilla arjessa ja tarvittaessa seuranta tiivistetään muilla menetelmillä, kuten punnitukset,

ruokapäiväkirjan avulla, laboratoriotutkimuksilla ja ruokailutilanteissa tehdyillä havainnoilla.

Ravitsemuksen tukeminen: Asiakkaiden erityisruokavaliot ja erityiset tarpeet huomioidaan ruokailussa. Jos asiakas ei esim. aistipoikkeavuuksien takia pysty syömään tiettyjä ruokia, hänelle tarjotaan muita vaihtoehtoja. Käytetään apteekista tilattavaa saostamisainetta nielemisenvaikeuksissa. Kartoitetaan asiakaskohtaisesti ruokailuun sopivia apuvälineitä ravinnon saannin varmistamiseksi sekä itsenäisen ruokailun tukemiseksi. Asiakkaita pyritään ohjaamaan terveelliseen ravitsemukseen ohjauksellisin keinoin (mm ohjataan lautasmallin mukaiseen ateriointiin, herkkujen määrään). Asiakkaan ravitsemukseen liittyvät asiat kirjataan asiakassuunnitelmiin ja sen toteutumisesta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Lue lisää:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Oravin palvelukodin työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi, mikäli ei ole, suoritetaan täydennyskoulutuksena. Asiakashuoneiden ja yhteisten tilojen siivous toteutuu ostopalveluna. Ohjaajat ja asiakkaat toimintakykynsä mukaan huolehtivat yhdessä asiakashuoneiden ja ryhmäkotien siisteydestä, vastuu siivouksesta kuuluu ohjaajille. Yövuoron ohjaajan tehtävänä on yhteisten tilojen puhtaanapito. Ravitsemustyöntekijä huolehtii keittiön suunnitelmanmukaisesta siivouksesta.

Asiakkaiden pyykkihuolto hoidetaan palvelukodilla. Käytössä on kaksi pyykkikonetta, toinen vain eriteppykin pesuun. Ohjaajat ja asiakkaat hoitavat pyykkihuollon, asiakas osallistuu toimintakykynsä mukaan, viime kädessä ohjaajat varmistavat hygienian toteutumisen pyykkihuollossa.

Palvelukodille on nimetty ohjaaja jonka vastuualueena on siivous- ja pyykkihuolto. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti hygieniaohteistukseen.

Hygieniahoitajat Etelä-Savon hyvinvointialueella (neuvoo ja ohjaa asumisyksikköä): Sinikka Tynkkynen 0443516651 ja Saija Dahl 0443512508

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

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

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

liikkumistaan yhteisissä tiloissa tai yksikön ulkopuolella.

Palvelun sisällön omavalvonta

Terveysten- ja sairaanhoito

Pitkäaikaissairauksien osalta hoito toteutetaan saatujen ohjeiden mukaan ja suunnitellusti asianomaisessa toimintapaikassa. Vuosittaiset säännölliset lääkärintarkastukset huolehditaan palvelukodilta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiantuntijoihin.

Asiakkaan Minun elämäni- suunnitelmasta ja asiakastietojärjestelmästä löytyy tarvittavat asiakkaan hoitoon ja terveydentilan seurantaan liittyvät tiedot. Asiakkaan omaohjaaja vastaa suunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä sekä huolehtii seurannan toteutumisesta. Päivittäisseurannasta huolehtii vuorossa oleva palvelukodin henkilökunta ja pitkäaikaisseurannasta omaohjaaja. Tarvittaessa konsultoidaan asiantuntijoita

Toimintaohjeet

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

Ajanvaraus suun terveydenhuoltoon:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön [Turvallinen lääkehoito –oppaan](#) mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat toimintayksikön määrittämät lääkeluvat. Vammaisten asumisyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on tallennettu IMS:iin.

Lue lisää:

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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Palvelukodin palveluesihenkilö vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Palvelukodille on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Suunnitelman laadintaan osallistuu myös vastaava ohjaaja sekä lääkehoidosta vastaavat ohjaajat.

Lääkehoitoa toteuttavat sote-koulutetut ja tarvittavat lääkeluvat omaava henkilöstö.

Asiakkaiden lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa erillisessä lukitussa lääkekaapissa. Lääkekaapin avainten käyttöä seurataan kirjaamalla avaimet listaan, avaimen voi kuitata vuoron ajaksi käyttöönsä vain lääkeluvallinen ohjaaja.

Lääkkeet jaetaan dosetteihin ja kaksoistarkastetaan, lääkkeiden tilaus tapahtuu sopimusapteekin kautta.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

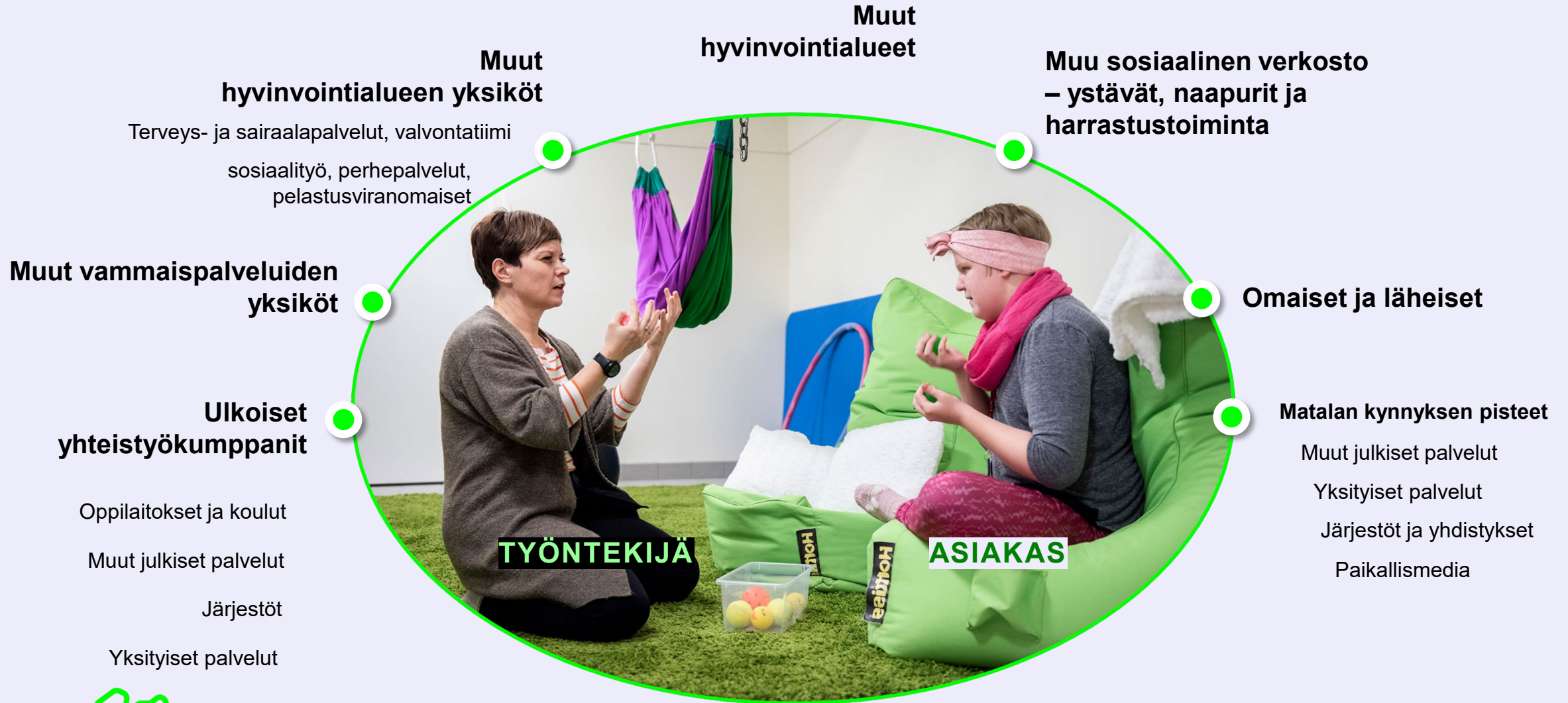
Vammaisten asumispalvelujen asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuus on katkeamaton ja asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä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

Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto. Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan asioissa asiakkaan yksilöllisen verkoston kanssa. Lähtökohtana on, että yhteydenpito perustuu asiakkaan suostumukseen, mutta aina tämä ei ole mahdollista. Yhteistyön ja tiedonkulun toteutuminen muiden palveluntuottajien välillä tapahtuu pääsääntöisesti suunnitellusti neuvotteluissa ja kokouksissa. Sopimuksen / tarpeen mukaan yhteyttä pidetään myös muulloin puhelimitse ja sähköpostilla tietosuoja huomioiden.

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaiden varojen hoito

Asiakkaiden käyttövarojen käytöstä sovitaan asumisen alkaessa asiakkaan, hänen edunvalvojansa tai asianhoitajan kanssa. Sovitut asiat kirjataan asumisen toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaan käyttövarat säilytetään yksikössä lukollisessa kaapissa ja avaimen luovutuksesta ylläpidetään seuranta. Myös asiakkaan käyttövaroista ylläpidetään seuranta. Käyttövarojen seurantalomakkeelle merkitään asiakkaan kaikki käteisenä tulevat tulot sekä käteisenä maksettavat menot, puolivuositain asukkaiden käyttövaraseurannasta tehdään selvitys edunvalvojille.

- Asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteri, IMS
- Käyttövarojen seurantaohje, IMS

Oravin palvelukodin asiakkaiden käteisvarat säilytetään henkilökunnan toimistossa erillisessä lukitussa kaapissa. Jokaisessa vuorossa on ohjaaja, joka on vastuussa rahakaapin avaimesta.

Osa palvelukodin asiakkaista säilyttää rahat itsellään ja osalla asiakkaista on käytössä pankkikortit. Näistä asioista on sovittu erikseen asiakkaan ja edunvalvojan kanssa.

Omaohjaajat toimittavat kerran vuodessa käyttövarojen seurannat edunvalvojille.

Palvelukodissa pidetään käteisvarojen seuranta. Käteisvarojen käyttäminen kuitataan 2 ohjaajan toimesta. Asiakkaiden käyttövarat lasketaan ja tarkastetaan kerran viikossa.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Yhteistyö viranomaisten kanssa mm.:

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

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Yksikköön on tehty poistumisturvallisuussuunnitelma.

Yksikköön on laadittu toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

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

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

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

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen
Henkilöstön riittävyttä arvioidaan työvuorojärjestelmän avulla. Työvuorot suunnitellaan huomioiden asiakkaiden palveluntarve, asiakkaiden määrä, yksikön tilanne ja henkilöstön poissaolot. Asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan yhdessä vammaispalvelujen omatyöntekijän kanssa.

Palveluesihenkilöiden tehtävät

Palveluesihenkilö johtaa palvelukodin toimintaa, suunnittelee, kehittää, seuraa ja arvioi. Hän toimii yksikön esihenkilönä henkilökunnalle sekä vastaa yksikön toiminnan johtamisesta, huomioiden turvallisuuden. Hän myös vastaa yksikön toiminnan laadusta ja taloudesta sekä henkilöstöresurssien kohdentamisesta. Palveluesihenkilö laatii/hyväksyy työvuorosuunnitelmat ja toteumat sekä pitää henkilöstöpalaverit. Hän myös päättää työntekijöiden vapaista ja lomista. Palveluesihenkilö vastaa yksikön rekrytoinneista ja tekee työsopimukset. Hän huolehtii henkilöstön työhyvinvoinnista ja heidän pätevyyksien voimassaolosta sekä täydennyskoulutuksista. Esihenkilö vastaa yhteistyöstä sidosryhmien kanssa ja kehittää yksikön toimintaa palautteiden pohjalta.

Henkilöstörakenne

- Yksikössä työskentelee; 1 palveluesihenkilö, joka tekee päivätyötä ja on tavoitettavissa arkisin. 1 vastaava ohjaaja, joka tekee myös päivätyötä. 19 ohjaajaa kolmivuorotyössä. Lisäksi avustavaa henkilökuntaa on 3 kaksivuorotyössä. 1 ravitsemustyöntekijä, joka työskentelee arkisin. Henkilöstön kokonaismäärä: 25.

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet sekä sijaisten käytön periaatteet

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

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2025 alkaen myös vammaisten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna vakaville seuraamuksille alttiiden potilaiden tai asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

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

Sijaisten käytön periaatteet:

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

Kun sijaista tarvitaan:

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

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

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

- Päivitettävät koulutukset ja OSS ohjeistusta, IMS

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksikössä.

Eloisa ohjeistaa pätevyyskoulutukset yksiköihin tehtävänkuvan ja yksikön

toiminnan mukaisesti.

Tavoitekeskusteluissa kartoitetaan vuosittain työntekijöiden koulutustarpeita ja -toiveita.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Vastuu työntekijöiden perehdytyksestä on yksikön palveluesihenkilöllä. Uuden työntekijän aloittaessa yksiköstä nimetään ns. vastuuperehdyttäjiä, jotka vastaavat perehdytyksen etenemisestä Intro-perehdytyspohjan suunnitelman ja aikataulun mukaan.

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Oravin palvelukodissa on kolme ryhmäkotia, joista jokaisessa on 5 asuntoa. Kaikilla asukkailla on käytössään oma asuinhuone wc- ja kylpyhuonetiloineen. Jokaisessa ryhmäkodissa on yhteiset oleskelutilat ruokailutiloineen sekä varastotila. Kaikilla asukkailla on käytössä huoneistokohtainen häkkivarasto ulkovaraston yhteydessä. Lisäksi yhteisissä tiloissa on aula/takkatupa, saunatilat sekä kodinhoitoon tarkoitettut tilat. Palvelukodilla on henkilöstön käyttöön toimistotilat ja lääkehuone, taukotila sekä sosiaalitilat.

Palvelukodin ulko-ovet on lukittu asiakasturvallisuuden vuoksi, asiakkaat pääsevät ulkoilemaan sitä pyytäessään. Osalla asukkaista on käytössään henkilökohtainen huoneiston avain. Henkilökunta kuittaa itselleen yleisavaimen sekä työajan seurantaan leimaustunnisteen. Henkilökunnan avaimista pidetään kirjaa avainrekisterin avulla. Palvelukoti on rakennettu esteettömäksi. Ulko-ovien yhteydessä on luiskat liikkumisen helpottamiseksi. Ulko-ovet toimivat sähköisesti. Asukkaat voivat sisustaa asuntonsa mieleisekseen. Kaikilla asukkailla on oikeus yksityisyyteen omassa asunnossaan.

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

Puh: 0505151974



Tukipyyntö:
Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-
Vaalijala

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Käytössä on Vivago-hälytysjärjestelmä, johon kuuluu ohjaaja hätä-hälyttimet, sekä joillain asukkailla epipatja-hälytin. Hälytykset välittyvät Vivago-järjestelmän kautta palvelukodin matkapuhelimiin.

Palvelukodin ulko-ovet ja ryhmäkotien ovet ovat asukasturvallisuuden vuoksi lukittuina, ne ovat liitetty automaattisen palohälytinjärjestelmään.

Palvelukodissa on käytössä vartiointipalvelu, joka voidaan hälyttää vartijakutsu-painikkeella tai puhelimitse.

Asiakasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee 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.

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

Piia Lappalainen 0443899683

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö: Asiakkailta on henkilökohtaiset kuumemittarit ja verensokerimittarit. Yhteiskäytössä ovat verenpainemittari, pulssioksimetri ja vaaka.

Mittareiden testaus ja kalibrointi: Säännöllisesti Eloisan suunnitelman mukaan

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Perehdytetään laitteiden käyttöön. Asiakkaiden omat laitteet löytyvät asiakkaiden huoneista, yksikön laitteet lääkehuoneesta.

Eloisan ohjeistuksen mukaan

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



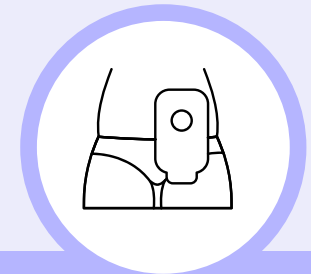
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.

Apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Perehdytyksen ja koulutusten kautta varmistetaan työntekijöiden tietoturvaosaaminen.

Lue lisää:

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

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

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

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamisjärjestelmiin Intro-ohjelman ja henkilökohtaisen perehdyttämisen kautta.

Asiakastyön kirjaaminen:

Palvelukodilla kirjataan asiakastietoa Vaalijalan Lifecare-asiakastietojärjestelmään ja potilastieto kirjataan terveydenhuollon Lifecare-asiakastietojärjestelmään.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

- 1. Valvontatiimi on tehnyt suunnitelmallisen ohjaus- ja valvontakäynnin yksikköön 4.11.2025.**
- 2. Rai-arviointien hyödyntäminen asiakkaan arjessa ja arviointien teko pareittain**
- 3. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.**
- 4. Riskien arviointi laatuportti-järjestelmästä käydään henkilöstön kanssa lävitse vuosittain (seuraava kerta 09/2026).**
- 5. Asiakkaan osallisuuden kehittäminen; päiväaikainen toiminta, vapaa-ajantoiminta. Tehdään kuukausi- ja vuosisuunnitelmat vapaa-ajantoiminnan toteuttamiseen.**
- 6. Kirjaamis-vastuualueen kehittäminen**
- 7. Imo-vastaavat nimetty yksikköön. Osallistuvat Imo-vastaavien tapaamisiin.**
- 8. Omalääkäri nimetty yksikköön.**

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

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

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja tarkistetaan kerran vuodessa.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkeli 11.3.2026

Allekirjoitus Piia Lappalainen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- <https://etelasavonha.fi/palvelut/vammaispalvelut/vammaisten-asumispalvelut-ja-perhehoito/>
- [Tietosuojaseloste](#) - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- [Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat](#) – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- [Valvonnan yhteystiedot](#) - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

Muut tahot:

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