

**Mielenterveys- ja
päihdekuntoutujien
päivätoiminta**

Omavalvonta- suunnitelma



Lukijalle

Tämä on Eloisan sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma. Dokumentti on tuotettu perinteisen tekstidokumentin sijaan näyttöruuduille sopivassa 16:9-muodossa, ja siihen on lisätty erilaisia kuvia ja kaavioita, jotta omavalvontasuunnitelma olisi mahdollisimman helposti luettavissa ja omaksuttavissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin toimesta, ja sen käsittely yhteisesti valkokankaalta olisi mahdollisimman helppoa. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen palveluyksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



Sisällysluettelo

Palveluyksikön/- pisteen 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.....



Palveluyksikön/-pisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, päivätoiminta

Nimi: Toimintakeskus Vilho ja päivätoimintayksikkö Tellus

Sijaintikunta yhteystietoineen: Vilhonkatu 13, 50100 Mikkeli ja Brahentie 10, 52300 Ristiina

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat

Eloisan vaihde: 015 411 4100

Toimintakeskus Vilho: 040 359 9450

Päivätoimintayksikkö Tellus: 040 770 7415

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Työnohjaus: hankintalain mukaisesti kilpailutetut työnohjaajat hankintasopimusten puitteissa. Työterveyshuollon palvelut: Pihlajalinna. Kulunvalvonta: Certego Oy. Kiinteistönhoito: Punavaara Oy, Savon Talohoito STH Oy. Kulunvalvonta: Certego Oy. Vartiointi: STSEC Ky. Siivous: Savon Talohoito. Jätehuolto: RL –huolinta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö Palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden päivätoiminnan omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut palveluesihenkilö Pirjo Liukkonen ja tulosaluepäällikkö Anri Tanninen. Omavalvonnan suunnittelussa tiimipalaverien yhteydessä mukana on ollut yksikön hoitohenkilöstöä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluesihenkilö: Pirjo Liukkonen



044 351 6639



pirjo.t.liukkonen@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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



Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja turvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

**Myö yhdessä –
Terveyttä ja
turvaa Etelä-
Savossa**

ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet (1/2)

•Toiminta-ajatus

•Sosiaalihuollon palveluiden toiminta-ajatuksset perustuvat lainsäädäntöön eli mm. sosiaalihuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

•**Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat sosiaalihuollon asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.**

•Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien päivätoiminnan tavoitteena on tukea ja kannustaa asiakasta hyödyntämään omia taitoja ja voimavaroja toimintakyvyn ylläpitämiseen, itseluottamuksen tukemiseen ja **eritaitojen harjaannuttamiseen**. Se voi myös auttaa kiinnittymään takaisin yhteiskuntaan

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdenvertaisuus – palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena

Vaikuttavuus – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista

Asiakaslähtöisyys – palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti

Turvallisuus – luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan

Rohkeus – uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti

Palveluihin hakeutuminen toteutuu hyvinvointialueella yhtenäistettyjen toimintamallien mukaisesti huomioiden alueelliset eroavaisuudet. Palveluihin hakeutuminen ei edellytä lähetettä ja ne ovat integroituja muihin palveluihin. Asiakas voi tulla päivätoimintayksikköön milloin tahansa sen aukioloaikana tai olla yhteydessä päivätoimintayksikön ohjaajiin tai sosiaalityöntekijään.

Toimintaa ohjaavia periaatteita ovat asiakkaiden aito kohtaaminen, kuulluksi tuleminen, yksilöllisten tarpeiden huomiointi, yhteisöllisyys ja osallisuus. Ohjaajat vastaavat ohjauksesta ja sen etenemisestä, mutta asiakas on aina yksilö ja oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaita kannustetaan ottamaan vastuuta omasta elämästään.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet (2/2)



• A
s
i
a
k
k
a
i
d
e
n

t
a
s

Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

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

Palvelualuepäällikkö johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavalonntasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavalonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä Palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omaavalonntasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omaavalonntasuunnitelmien 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 omaavalonntasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omaavalonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omaavalonntaohjelman mukaisesti.

Sosiaali- ja integraatiojohtaja on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnan ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omaavalonntallisesti 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 organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omaavalonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavalonntallisesti 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 omaavalonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omaavalonntaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omaavalonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omaavalonntallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omaavalonntaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- TARKOITUKSEN MUKAISUUS
- VASTUULLISUUS
- TOIMINTAKYVYN, OMATOIMISUUDEN, HENKISEN VIREYDEN JA ITSENÄISYYDEN LISÄÄNTYMINEN, TALOUDEN JA TULOKSELLISUUDEN SEURANTA SEKÄ RAPORTOINTI

TURVALLISUUS

- TURVAA ASUMISEEN
- TURVAA TYÖHÖN
- TURVAA VAPAA-AIKAAN.
- ESIM. ENNAKOIVA TYÖOTE, TURVALLISUUTTA EDISTÄVÄT TILAT JA TEKNISET RATKAISUT, ILMOITUSVELVOLLISUUS, HLÖKUNNAN KOULUTUS



YHDENVERTAISUUS

- YHTÄLÄISET PALVELUT RIIPPUMATTA ASUINPAIKASTA, SUKUPUOLESTA, ETNISESTÄ ALKUPERÄSTÄ, SEKSUAALISESTA SUUNTAUTUMISESTA TAI SAIRAUDESTA
- YHTÄLÄISET PALVELUT ELOISAN ALUEELLA, SYRJIMÄTTÖMYYS, SAAVUTETTAVUUS, PALVELUIHIN PÄÄSY
- TOIMITILOJEN ESTEETTÖMYYS

ROHKEUS

- UUDISTUMINEN
- LUOVUUS
- ENNAKKOLUULOTTOMUUS
- ESIM. UUDET PALVELUT, ASIAKKAIDEN OSALLISTAMINEN SUUNNITTELUUN JA KEHITTÄMISEEN

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- INHIMILLISYYS
- ARVOSTAMINEN
- YHDESSÄ ASIAKKAAN KANSSA / YHTEISYMMÄRRYKSESSÄ ASIAKKAAN KANSSA
- ASIAKKAAN OSALLISUUS, OSALLISTAMINEN, ASiantuntijuus OMAAN ELÄMÄÄN, ASIAKASPALAUTE, MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT

Omaavolvonnan toimeenpano

Omavalvonnann toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen



Käsitteet ja käsitehierarkia



Omavalvonnassa toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnassa toimeenpanon ohjeista:

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus potilaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta.

Riskien tunnistaminen ja perehtymien riskienhallinnan suunnitelmaan.

Palo- ja Pelastussuunnitelma

Henkilöturvallisuusohje.

Sosiaalisen median ohjeet

Lääkehoidon suunnitelma

Tietoturva- ja tietosuojaohjeet

Poikkeusoloihin liittyvä ohjeistus

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma

Työpaikkaselvitykset

Sisäilmahallintamalli

HaiPro riskienarviointilomake

Oma- ja ulkovalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman 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 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
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan asianhallintajärjestelmässä yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö)
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueetasolla
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.



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

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
- Yksikön vastuuhenkilö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä.

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.
- Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen 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.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen



Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus



- Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö ja palvelu-/tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/sähköpostilla

- **vaaratilanne** ja aptj* –kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seurauksen 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

Tapahtuman dokumentointi,

viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



- Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla
- Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa potilaan kuolemaan
- 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 väärä toimenpide
- Väärä toimenpidekohta
- Hoito annettiin väärälle potilaalle
- Määrätty hoito on jäänyt merkittävilta osin antamatta

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



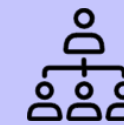
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Lue lisää:

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

- Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esim.

sähkökatkoihin varautuminen, SURO-ohjeistus jne.

- Eloisan päivätoimintayksiköiden yleiset pelastussuunnitelmat henkilöstön perehdyttämisen ja osaamisen vahvistamiseksi löytyvät sähköisessä muodossa. Pelastussuunnitelma sisältää mahdolliset riskitilanteet, turvallisuusjärjestelyjen yksityiskohtaiset kuvaukset sekä organisaation sisäisiä toimintaohjeita. Yksiköissä on tarkennettu pelastussuunnitelma välittömien poikkeama- ja vaaratilanteiden varalle.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Ohjeistukset käydään läpi perehdytysvaiheessa ja vuosittain työntekijöiden kanssa. Osaamisen ylläpitämiseksi työntekijät ovat velvollisia kertaamaan organisaation ohjeistuksia. Työntekijöiden kanssa käydään keskustelua ja tarvittaessa oleellisten sidosryhmien kanssa tehdään aktiivisesti yhteistyötä.

Häiriötilanteiden toimitaan yksikkökohtaisen pelastussuunnitelman mukaisesti ja ollaan yhteydessä lähiesihenkilöön, tilannekeskukseen ja tarvittaessa muihin organisaation oleellisiin toimijoihin.

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 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...

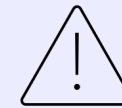


antaa palautetta tai kehittämideoita



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)

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan luomalla luottamuksellinen suhde asiakkaaseen sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista tukeva ilmapiiri ja toimintaedellytykset. Vahvistavaan toimintaan sitoutuvat sekä asiakas itse, että yksikön työntekijät, muut lähityöntekijät, esihenkilö ja organisaation johto. Hyvä vuorovaikutus on avainasemassa itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Yksikössä kohdellaan asiakkaita arvostavasti. Asiakkaille on turvattava mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan.

Päivätoiminnassa varmistetaan asiakkaan yksityisyys muistuttamalla henkilöstöä vaitiolovelvollisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta. Etäyhteydet ja tiedonvälitys toteutuvat tietosuojasäännösten mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus ei poissulje asiakkaiden toimintaa rajoittavia lakeja, sääntöjä ja sopimuksia. Tupakointi yksiköissä mahdollistetaan lain sallimissa muodoissa eli tupakointipaikalla. Päihtyneenä voi päivätoimintaan tulla, mutta päihtymystilan mukaan asiakas ohjataan erilliseen tilaan lepäämään turvallisuus syistä. Rahapelaaminen ei ole sallittua.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

• Henkilökunnan

t
e
h

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)



Asiakassuunnitelman tunteminen:

Päivätoiminnassa asiakkailla ei ole asiakas- eikä hoitosuunnitelmaa



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

• Organisaatiossa on käytössä sähköinen palautejärjestelmä. Henkilökuntaa on ohjattu muistuttamaan asiakkaita antamaan palautetta. Asiakkailta saadut palautteet

käydään läpi yksikön tiimikokouksessa tai

kehittämistoimien yhteydessä. Asiakas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai palautteet välitetään suoraan työntekijälle.

Kehittämistoimien yhteydessä yksikön toimintaa arvioidaan ja suunniteltaessa kehittämistoimenpiteitä.



Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Jokaisella on oikeus sekä henkiseen että fyysiseen koskemattomuuteen. Tilanteisin puututaan välittömästi ja käsitellään ne asianosaisten kesken. Mahdollisista epäkohdista keskustellaan yhdessä hoitohenkilökunnan, lähiesihenkilön ja tarvittaessa organisaation johdon kanssa.

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

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratapahtuma kohdistuen asiakkaaseen, hänen läheiseensä tai omaiseensa välitetään tiedoksi yksikön lähiesimiehelle välittömien toimenpiteiden aloittamiseksi. Tilanne käydään läpi asianosaisten kanssa, työyksikössä sekä tarvittaessa suunnitellaan jatkotoimenpiteet yhdessä organisaation ylemmän johdon kanssa.

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

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



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan oikeusturva

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

Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esihenkilön tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus palveluyksikön/-pisteen vastuuhenkilölle.

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilas-lain soveltamisesta liittyvistä asioista
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusvakaumojen 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@etelasavonh.a.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

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien päivätoiminnan tavoitteena on tukea ja kannustaa asiakasta hyödyntämään omia taitoja ja voimavaroja toimintakyvyn ylläpitämiseen, itseluottamuksen tukemiseen ja eri taitojen harjaannuttamiseen. Se voi myös auttaa kiinnittymään takaisin yhteiskuntaan. Päivätoiminnassa voi opetella päihteetöntä yhdessäoloa ja elämäntapaa. Päivätoiminta on matalan kynnyksen palvelua, eikä siten vaadi lähetettä. Päivätoiminta tarjoaa myös mahdollisuuden osallistua kuntouttavaan ja työllistymistä tukevaan työtoimintaan. Toiminnassa painottuu avoimuus, yhteisöllisyys ja vertaisuus.

Päivätoiminnassa on tarjolla keskusteluseuraa, ryhmätoimintaa ja virkistystä kuten retkiä ja harrastusmahdollisuuksia. Siellä voi myös käydä suihkussa ja pestä pyykkiä.

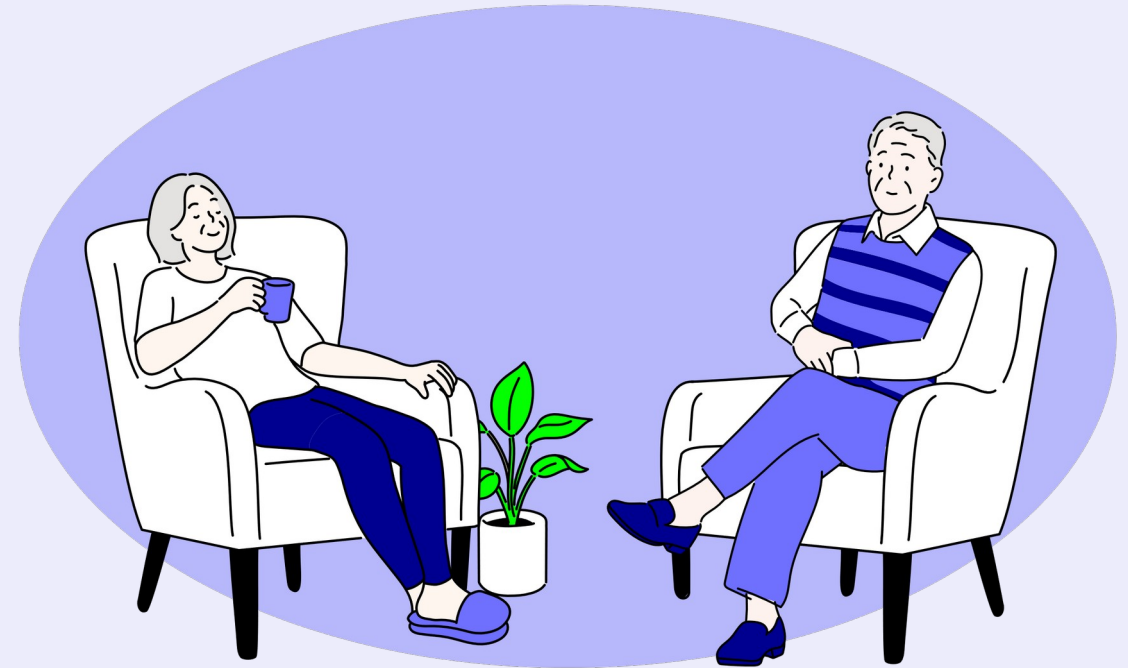
Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#)

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/>



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Terveys- ja ravitsemusohjaus, toimintaterapia, päihdevalistus, liikuntaryhmät, retket

PSYKKINEN

- Psykoedukaatio, psykososiaalinen tuki, omahoito-ohjelmat, oirehallinta, rinnalla kulkeminen, kannustaminen, virkistystoiminta, retket, säännöllinen vuorokausirytmä, masennuksen tunnistaminen, onnistumisen kokemukset,

KOGNITIIVINEN

- Psykoedukaatio, arjen- / elämänhallinta; tukeminen ja uusien toimintatapojen omaksumisen tukeminen

SOSIAALINEN

- Vertaistuki, yhteisöllisyys ja kokemusasiantuntijat, harrastus, opiskelu, työ, suku, lähimmäiset, tukihenkilöt, työtoiminta, ryhmätoiminta, arjen taitojen harjoittelu

OSALLISUUS

- Palveluohjaus, asiakasta tuetaan omien asioidensa hoitoon. Yhteiskuntaan kiinnittymisen tukeminen ja 3-sektorin palveluihin ohjaaminen, ryhmätoiminta

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

**Ravitsemuksen tukeminen:**

Asiakkaille tarjotaan aamupala, lounas ja päiväkahvi pientä korvausta vastaan ravintosuositusten mukaisesti. Ruokailu on vapaaehtoista. Ruoan valmistuksessa on mukana työtoimijoita, jotka saavat samalla ohjeistusta terveellisen ruoan valmistukseen.

Päivätoiminnassa järjestetään myös erillisiä ruokaryhmiä, joissa asiakkaita ohjataan terveellisiin ruokailutottumuksiin, ruoan valmistukseen, taloudellisuuteen ruokahuollossa, ruokarytmiin ja tapakulttuuriin.

Lue lisää/lisää tarvittaessa oman palvelualueen suositukset:

- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

- Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Hyvä hygieniataso ennalta ehkäisee tarttuvien tautien leviämistä. Työntekijät noudattavat työssään tavanomaisia hygieniakäytänteitä, joihin kuuluu hyvä käsihygienia, suojainten käyttö, työskentely aseptisesti ja turvallisesti. Työskentelyssä huomioidaan pisto- ja viiltohaavojen estäminen sekä eritetahradesinfektio. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Ajantasaiset hygieniaohteistukset löytyvät henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa Intranetistä ja tulostettuna yksiköstä. Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Asiakkaita ohjataan ja opastetaan hygieniakäytänteisiin, kuten käsi- ja intiimihygieniaan ja tarvittaessa suojainten käyttöön. Yksiköissä on mahdollisuus peseytyä suihkussa.

Yksiköissä siivouspalvelut huolehtivat päivittäissiivouksesta. Työntekijät huolehtivat näppäimistöjen desinfioinnista, työpöydän siisteydestä sekä työtilojen pysymisestä turvallisena. Ylimääräisiä esineitä ei saa olla esillä turvallisuusriskin huomioiden.

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveysten- ja sairaanhoito

- Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kiireellisen- ja kiireettömän sairaanhoidon **toimintaohjeet asiakkaalle ja työntekijälle on kirjattu taulukkoon.**

- Välitöntä hoitoa tarvitsevan asiakkaan tunnistaminen on kriittinen taito asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Peruselintoimintojen tunnistaminen on tärkeä osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Työntekijät huomioimat mahdolliset peruselintoimintojen häiriöt ja mahdollisen yleistilan heikkenemisen jokaisen asiakaskontaktin yhteydessä.

Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa

Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle						
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Ohjeet asiakkaalle kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa. Hätätilanteessa soimitaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Hätätilanteessa pyydetään kollegan apua, tarvittaessa tehdään hälytys henkilöpainikkeella, jolloin apuun saapuu muita kollegoja.						
Sairanhoidon tarve	Potilas on yhteydessä palvelun henkilöstöön tai päivystysapuun 116117. Terveysneuvo 015-211 411 Kiireettömissä tilanteissa. Palveluluukku 015 744 7744 (ma-pe 8-15)	Tarvittaessa potilas ohjataan monitoimijapäivystykseen ja ko. palvelupisteen henkilöstöä informoidaan tarvittaessa etukäteen.						
Suun terveydenhuollon ajanvaraus	<ul style="list-style-type: none"> Ma – pe klo 7:30-15:00, puh <table border="0"> <tr> <td>Mikkeli 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u></td> <td>Pieksämäki 015 788 4350</td> <td>Sulkava 015 527 7167</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Savonlinna 015 527 7114</td> <td></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117 	Mikkeli 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u>	Pieksämäki 015 788 4350	Sulkava 015 527 7167		Savonlinna 015 527 7114		Päivystyksellisissä tilanteissa yhteys hammaslääkäripäivystykseen ja potilaan ohjaaminen paikan päälle. Potilasta ohjataan suun terveydenhuollon palveluihin ja syyhygienian hoitoon.
Mikkeli 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u>	Pieksämäki 015 788 4350	Sulkava 015 527 7167						
	Savonlinna 015 527 7114							

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

- Palvelupisteen lääkehoito perustuu palvelupistekohtaiseen

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Päivätoiminnan yksiköissä ei toteuteta lääkehoitoa.

Rajattu lääkevarasto tai lääkkeet hätätilassa

Päivätoiminnan yksiköissä ei säilytetä eikä varastoida lääkkeitä

Lue lisää:

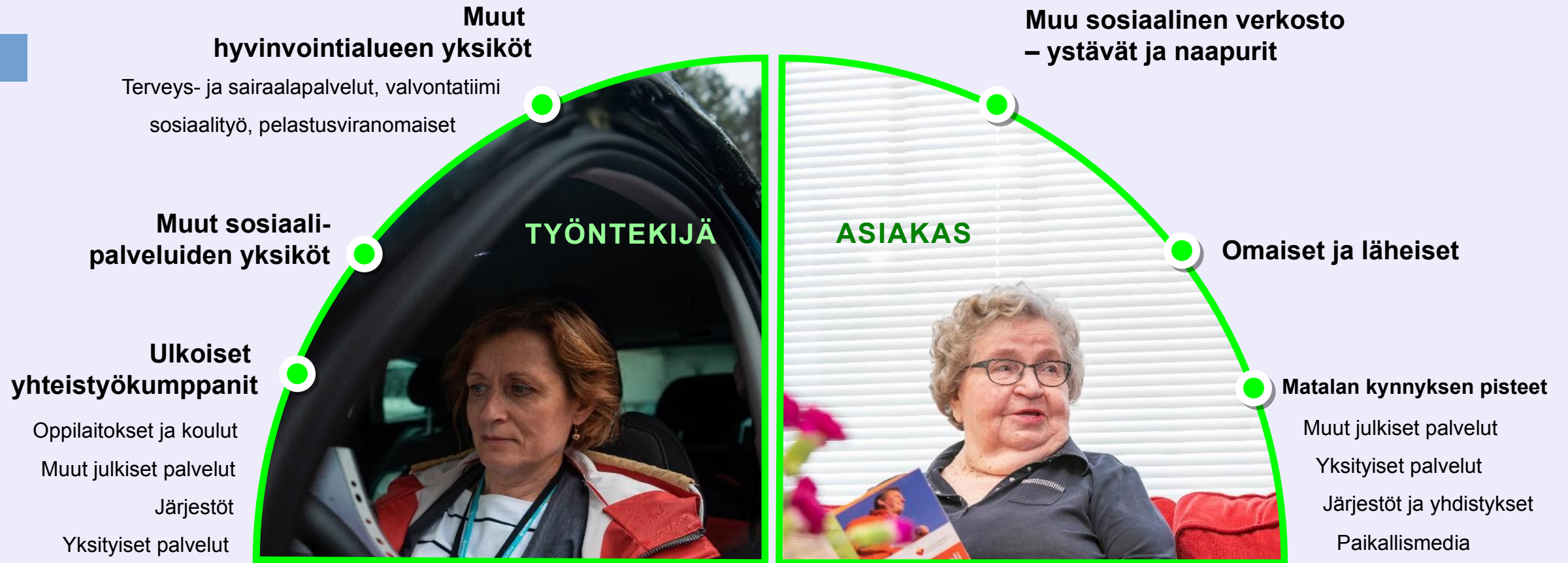
- [Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira](#)

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö



Monialaisen yhteistyön eri tahot



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.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Palo- ja pelastussuunnitelma

Poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteissa organisaation ja yksikön toimintaohje.

Valmiussuunnitelma

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan palveluyksikön/-pisteen 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](#)
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista; lähihoitajista ja sosionomeista.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:

Yksikössä seurataan käyntimääriä sekä asiakas määriä kuukausitasolla.

Sijaisten käytön periaatteet:

Äkillisiin poissaoloihin ei käytetä sijaista. Yksiköissä työntekijät tarvittaessa priorisoivat omia työtehtäviään, jotta potilasturvallisuus toteutuu.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnissa voidaan hyödyntää vuosikelloa.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä ja rakenne:** 11 lähihoitajaa ja 2 sosionomia
- **Vuokratyövoiman käyttö:** Ei käytetä

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Huomioi lastensuojelulain voimassaoleva vaade ja vammaisten kanssa työskentelevien osalta 1.1.2025 alkaen. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Henkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdys koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita sekä paluun jälkeen pitkään työtehtävistä poissaolleita.

Intron perehdytysohjelmaa hyödynnetään perusperehdytyksessä. Yksikön lähiesihenkilö käy läpi organisaation yleisen perehdytyksen, joka pitää sisällään omavalvonnan, tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn sekä nimeää käytännön perehdytyksestä vastaavat työntekijät yksiköstä vastuualueittain. Uuden työntekijän perehtymistä seurataan säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii perehdytysmateriaalina.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen tulosaluekohtainen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluvat henkilöstön ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Velvoitekoulutukset liittyvät osaston uusien toimintamalleihin. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Toimintakeskus Vilhon toimitilat sijaitsevat keskellä kaupunkia, päivätoimintaa varten vuonna -24 remontoituissa vuokratiloissa. Vilhon kolmesta kerroksesta löytyy oleskelu- ja ryhmätilojen lisäksi myös bänditila, käsityösali, työtupa, terapia- ja rentoutustiloja, keittiö, asiakkaiden peseytymistila, Rakennuksessa on koneellinen ilmastointi, automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja kulunvalvonta, ajastettu sähkölukko ulko-ovissa ja murtohälytin. Jokaisessa huoneessa ja tilassa on useita poistumisopasteita sekä katossa että seinillä. Vartiointi kutsuttavissa paikalle vartijakutsupainikkeen kautta. Jokaisella työntekijällä henkilökohtaiset turvanapit käytössä, jotka testataan kerran kuussa.

Rakennuksessa on hissi. Toimitiloissa on erilliset toimistohuoneet työntekijöiden käytössä, sekä yhteiset sosiaalitilat. Työhuoneturvallisuus on huomioitu huonekalujen sijoittelulla ja poistumisreittejä on vähintään kaksi yhtä pientä toimistohuonetta lukuun ottamatta. Yksikössä säilytettävät potilastietoja sisältävät tiedot säilytetään aina lukitussa kaapissa. Tietosuojajätettä varten on olemassa lukollinen jäteastia. Taukotiloihin ja toimistoihin pääsy on ainoastaan henkilökunnalla (Cliq – järjestelmä).

Päivätoimintayksikkö Telluksen toimitilat sijaitsevat Ristiinan hyvinvointiasemalla. Telluksen käytössä on oleskelu – ja ryhmätiloja sekä keittiö. . Rakennuksessa on koneellinen ilmastointi, automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja kulunvalvonta sekä valaistut poistumisopasteet. Työntekijöiden käytössä on toimistotila ja sosiaalitila. Työhuoneturvallisuus on huomioitu huonekalujen sijoittelulla ja poistumisreittejä on vähintään kaksi. Yksikössä säilytettävät potilastietoja sisältävät tiedot säilytetään aina lukitussa kaapissa. Tietosuojajätettä varten on olemassa lukollinen jäteastia. Toimistoon ja henkilökunnan sosiaalitilaan pääsy on ainoastaan henkilökunnalla (Cliq – järjestelmä).

Terveystietosuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Toimintaympäristön riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Tiloissa on sprinklerijärjestelmä, automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja koneellinen ilmastointi sekä Flexim- ja Cliq kulunvalvontajärjestelmät.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Henkilökunnalla on työpuhelimissaan 112-sovellus hätätilanteiden varalle.

Henkilökohtaiset turvanapit testataan Vilhossa kerran kuussa hoitohenkilöstön toimesta. Henkilökunta on perehdytetty hätäkutsujärjestelmän käyttöön sekä toimintamallin mukaisiin vastuisiin hälytyksen yhteydessä.

Telluksessa on toimiston työpöydän alla turvanappi, joka hälyttää käytävään.

Tietosuojaan varistamiseksi työpisteiden sijoittelun ohella tietokoneiden näytöille on hankittu tarvittaessa näyttösuojat.

Asiakasturvallisuus

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

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

Hankinnat toteutetaan organisaation sisäisesti ja yksiköihin tilatut lääkinällisten laitteiden hankinta toteutetaan keskitetysti esihenkilön ja tulosaluepäällikön kautta. Läkinälliset laitteet rekisteröidään ja tarkistetaan säännöllisesti. Toimintaohjeet löytyvät organisaation sisäisistä ohjeista ja käyttöohjeet yks

Vastuuhenkilö (vastaa siitä, että palveluyksikössä/-pisteessä noudatetaan terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä):
Pirjo Liukkonen, palveluesihenkilö, 044 351 6639,
pirjo.t.liukkonen@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Yksiköissä on käytössä alcometer puhalluslaite sekä verenpainemittari

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Verenpainemittari kalibroidaan vuosittain.

Alkometrit kalibroidaan kerran vuodessa.

Terveysthuollon 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.
Yksiköissä on käytössä verenpainemittari ja Alcometer puhalluslaite

Istekki Oy huoltaa



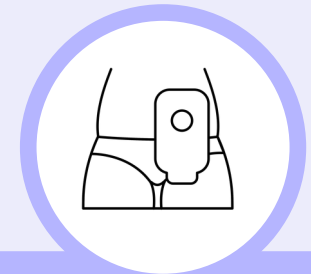
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

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

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

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

2

Työntekijä tekee vaaratilanteesta vaaratilanne-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 Eloisan verkkosivuilla.

• **Asiakastietojen käsittelyyn sisältyy** Tietosuojavastaavan yhteystiedot **kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito.** Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on

erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti

Etelä-Savon hyvinvointialue **ELOISA** henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa sitä, mitkä tiedot ovat oleellisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa ja on tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta. Tämä korostuu erityisesti tilanteissa, joista selvitetään jälkikäteen. Näitä tilanteita voivat olla epäkohtien selvittäminen tai muistutukset.

Päivätoiminnan yksiköissä potilas- ja asiakastietojärjestelmiä käytetään ainoastaan tilastointiin.

Lue lisää:

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Perehdytyksessä hyödynnetään organisaatiossa käytössä olevaa oppimisympäristön materiaalia. Perehdyttämisen tukena huomioidaan myös sähköinen Intro-alusta. Työntekijää kirjaamisen osalta perehdyttää yksikössä kirjaamisvastaavien lisäksi koko hoitohenkilöstö.

Yksikössä on kirjaamisen vastuuhenkilöt huolehtivat kirjallisten ohjeiden ajantasaisuudesta. Organisaation kirjaamisohteet löytyvät ArterIMS-järjestelmästä.

Asiakastyön kirjaaminen:

Päivätoiminnan yksiköissä kirjaaminen rajoittuu vain tilastointiin

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

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 palvelupisteessä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan

tarkastelua ja valvontaa, joka tuottaa tietoa kehitystyön

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Tiedon kulku

Tiedon kulun parantamiseksi esim. palaverikäytänteiden kehittäminen yksikön sisällä.

2. Yksikkökohtainen perehdyttämisohjelma Intro-järjestelmään

Intro-järjestelmän hyödyntäminen systemaattisen perehdyttämisen tukena ja yksikkökohtaisen perehdyttämissuunnitelman rakentaminen yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma 10.2.2026

Omavalvontasuunnitelmaa päivittää esihenkilö vähintään vuosittain. Palvelujen ja toiminnan oleellisesti muuttuessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tiheämmin. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia yksikössä, joten esihenkilön ohella työntekijät ovat velvollisia informoimaan, jos huomaavat omavalvontasuunnitelmassa päivitettävää.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

Oma-**valvontasuunnitelman seuranta**

**O
m
a
v
a
l
v
o
n
t
a
s
u
u
n
n
i
t**

Paikka ja päiväys ____

Allekirjoitus ____

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Taphtuma	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Ikääntyneen avuntarve	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-ilmotus-vaaratilanteesta/
	vaaratilanne-ilmoitus	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely" vaaratilanne 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
Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/ Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/ Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/ Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- Ikäohjelma vuoteen 2030 - Eloisan Ikäohjelma on osa hallitusohjelman mukaista sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistusta alueella
- Palveluopas - palveluoppaasta saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- Tietosuojaseloste - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- Valvonnan yhteystiedot - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

Muut tahot:

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – Sosiaali- ja terveysministeriö
- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille - Valtioneuvosto
- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Turvallinen lääkehoito –opas - Sosiaali- ja terveysministeriön
- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira
- 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