

**VAATIVAN MONIAMMATILLISEN
TUEN YKSIKKÖ PRIVAATIN**

Oma- valvonta- suunnitelma



Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelu

Nimi: Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus, **Privaatti**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Pieksämäki

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?: Palveluja tuotetaan valtakunnallisesti

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Nenonpellontie 40, 76940 Nenonpelto

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

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen laitospalveluyksiköt ovat kehitysvammalain 9 §:ssä tarkoitettuja vaativan moniammatillisen tuen yksiköitä. Vammaispalvelulain 16 § :n mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua järjestetään sosiaalihuoltolain 22 §:n mukaisena laitospalveluna. Palvelua tuotetaan aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Asiakaspaikkoja yhteensä 167. Privaatti tuottaa vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelua aikuisille. Asiakaspaikkoja on 12.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Näön tutkimukset ja silmälasien hankinnat asiakkaille: Optikko Pieksämäki

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

Joukkoliikenne: Soisalon Liikenne Oy, VR

Vartijapalvelu (yöaikaan): Securitas Oy, ST Sec suomen turvamiehet

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

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Pesulapalvelut: Sakupe Oy, Ecowash

Koulutuspalvelut: STEP-koulutus (Mun oma polku)

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tultra Oy

Puhevammaisten tulkkauspalvelu: Youpret Oy, Semantix Finland Oy

Psykologipalvelut: Mehiläinen Oy

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

Puheterapeutin palvelut: Kilpailutus menossa

Ravitsemusterapeutin palvelut: Ravistamo Oy

Ratsastustoiminta: Teittilän Talli 1.1.2025- 31.12.2026

Lakiasioiden konsultaatiot: Lehti& kumppanit

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palvelusihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Henkilöstöllä on ollut mahdollisuus tutustua ja tuoda esille omia näkemyksiään suunnitelmaa laadittaessa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Niina Valkonen, yksikön palvelusihenkilö



040 7771801



niina.valkonen@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 ja yksikön ilmoitustaululla

Omavalvontasuunnitelma 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 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

Toiminta-ajatus

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus tuottaa laadukkaita vaativan moniammatillisen tuen palveluita valtakunnallisesti. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen laitospalveluyksiköt ovat kehitysvammalain 9 §:ssä tarkoitettuja vaativan moniammatillisen tuen yksiköitä. Vammaispalvelulain 16 §:n mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua järjestetään sosiaalihoitolain 22 §:n mukaisena laitospalveluna. Palvelua tuotetaan aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Toimintaa ohjaavat lait ovat; sosiaalihoitolaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki, laki sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti, jotta ne tukevat vaativaa erityistä tukea tarvitsevan henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

Vaativan moniammatillisen tuen palveluja ovat:

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

Palvelun suunnittelun ja toteutuksen keskiössä on asiakas ja hänen lähiverkostonsa ja siihen osallistuu moniammatillinen työryhmä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, 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.

Toimintamme on **vaikuttavaa**, vastuullista ja tarkoituksen mukaista voimassa olevia toimintaa ohjaavia lakeja toteuttaen. Pidämme yllä vahvaa osaamista erityispalveluissa. Johdamme tiedolla ja uudistamme palveluita vastaamaan tarpeita.

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

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen Haipro-ilmoituksia hyödyntäen*
- *Kuntoutuksen arviointiin käytetään RAI-arviointia ja moniammatillista arviointia*
- *Lait ohjaavat toimintaa, rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti*
- *Kuntoutuksessa hyödynnetään kommunikaatio-ohjausta, autismiohjausta, avekkia, käyttäytymisen seurantaa*
- *Henkilökunta koulutuu säännöllisesti ja tarpeen mukaisesti*

YHDENVERTAISUUS

- *Toiminta perustuu Eloisan toimintatapoihin ja ohjeistuksiin*
- *Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti yksilölliset tarpeet huomioiden, tarjotaan palveluita tarpeiden mukaan*
- *Yhteisökokous toimii koko yhteisön yhteisenä foorumina*
- *Henkilökuntaa kohdellaan yhdenvertaisesti tehtävänkuvasta riippumatta*
- *Yhteistyökumppaneiden toiveita huomioidaan yhteistyön rakentamisessa*



TURVALLISUUS

- *Turvallisuudesta huolehditaan jatkuvalla aktiivisella läsnäololla ja ennakoinnilla*
- *Toiminta on läpinäkyvää ja turvallisuutta edistetään AVEKKI toimintatapamallin mukaan mm. jälkiselvittämällä*
- *Haipro-ilmoituksia tehdään ja niitä käsitellään henkilökunnan kanssa*
- *Tilaratkaisuilla pyritään edistämään turvallisuutta*
- *Yhdenmukaiset toimintatavat asiakkaiden kanssa*

ROHKEUS

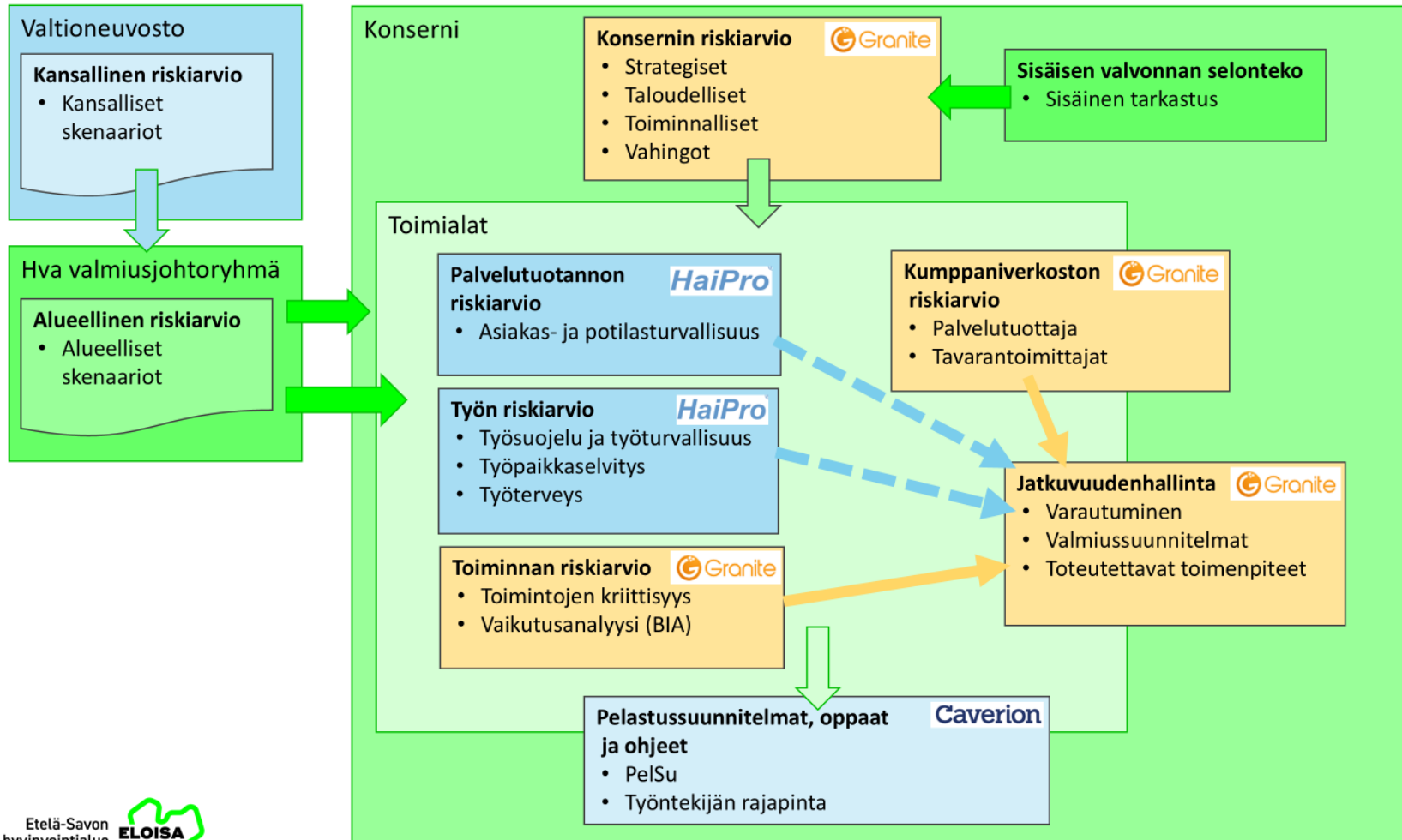
- *Asiakkaat kohdataan yksilöinä, haasteet ei rajoita toimintoja vaan otetaan positiivisia riskejä*
- *Asiakkaiden tarpeet muokkaavat fyysisistä ympäristöstä sekä kuntoutuksen sisältöä ja menetelmiä*
- *Toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Huomioidaan yksilölliset tarpeet, vahvuudet*
- *Itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta tuetaan arjessa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä hyödyntäen*
- *Henkilökunta muokkaa omaa toimintaa asiakkaan tarpeiden mukaan*

Omaavalonnan toimeenpano

Riskienhallinnan kokonaisuus



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 esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Epäkohta ja epäkohdan uhka ovat sosiaalihuollon vastaavat käsitteet terveydenhuollossa käytetyille termille *vaaratilanne*.

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

Omaavonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavontasuunnitelman ja omaavonnan toimeenpanon lähtökohta.

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä

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

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

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

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

Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatu- poikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailta ja omaisilta on mahdollisuus tehdä myös oma ilmoitus [Eloisan internetsivuilla](#).

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §).

Ilmoitus tehdään henkilöstön Kerralla-valikon Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. Lomake täytetään, tulostetaan ja allekirjoitetaan, jonka jälkeen vastuuhenkilö käsittelee ilmoituksen. Ilmoituksen voi tehdä myös suoraan [valvontaan](#).

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/6)

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

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii HaiPro-järjestelmä. 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.

Turvallisuuskävelyt ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuuskävelyt toteutuvat säännöllisesti tai esihenkilön pyynnöstä.

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu

velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

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

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontaohjelma, IMS
- Lääkehoitosuunnitelma IMS
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys, PELSU
- Tutkimus, hoito- ja toimintaohjeet IMS
- ICT ohjeistus IMS
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet, IMS
- Infektio-ohjeet IMS
- Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2023-2025, INTRA
- HaiPro-järjestelmä ja ohjeistus, INTRA
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, Kerralla-valikko
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS
- Henkilöstökäsikirja IMS
- IMO- käsikirja, IMS
- AVEKKI-toimintatapamalli, IMS

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/6)

Työyksikön riskien arviointi

Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien arviointilomakkeen avulla kaikissa työpisteissä. Yksikön riskien arviointi on tehty 10.2.2025, riskienarviointi on päivitetty todettujen riskien osalta 29.10.2025 ja työpaikkaselvitys on tehty 31.3.2025.

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

Riski 1 Väkivallan uhka

Riskin kuvaus: Yksikössä on toistuvasti tilanteita joissa asiakkaiden toimesta kohdistuu avointa aggressiivisuutta henkilöstöä kohtaan. Väkivallan tekotapa ja kohde ei ole suunniteltua vaan tilanteiden synty on spontaania ja impulsiivista.

Toimenpiteet:

- Turvallisuuskulttuurin kehittäminen; turvavarusteiden käyttö, riittävä henkilöstöresurssi. Esihenkilö vastuuhenkilö
- AVEKKI- osaamisen vahvistaminen; koulutukset ja säännölliset konsultaatiot. Esihenkilö vastuuhenkilö

Riski 2 Jatkuva valppaana olo

Riskin kuvaus: Korostettu tarve jatkuvaan valvontaan. Jatkuvan valvonta on merkittävä osa perustehtävää. Jatkuva valvonta joka poikkeaa normaalista valvonnasta, aiheuttaa psykososiaalista kuormitusta.

Toimenpiteet:

- Riittävä henkilökuntaresurssi. Esihenkilö vastuuhenkilö
- Työsuunnittelu ja tauotuksesta huolehtiminen. Työryhmä huolehtii arjessa annettujen ohjeiden mukaan. Esihenkilö vastuuhenkilö

Riski 3 Esineiden tai aineiden sinkoutuminen

Riskin kuvaus: Yksikössä on toistuvasti tilanteita, joissa asiakkaiden toimesta esiintyy avointa aggressiivisuutta henkilöstöä kohtaan. Väkivallan tekotapa ei ole suunniteltua, vaan tilanteiden synty on spontaania ja impulsiivista.

Toimenpiteet:

- Suunnitellaan turvallisia toimintatapoja. Esihenkilö vastuuhenkilö
- Rakentavaan kontaktiin pyrkiminen. Esihenkilö vastuuhenkilö
- Ennakoiva työote. Esihenkilö vastuuhenkilö

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/6)

Vaativan moniammatillisen tuen yksiköissä on käytössä **AVEKKI-toimintatapamalli**, johon henkilökunta saa koulutusta. AVEKKI-toimintatapamalli on ennakoiva tapa tehdä töitä ja kohdata haastavasti käyttäytyvä asiakas. **Asiakaskohtaiseen suunnitelmaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tukevista toimenpiteistä (toteuttamissuunnitelma) 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.

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.

Etelä-Savon hyvinvointialueella jokaisella työntekijällä on oikeus pyytää esihenkilöltä defusing-purkua, jos on ollut osallisena psyykkisesti kuormittavassa työtilanteessa.

Defusing on osa työsuojelua ja työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtimista. Defusing-purun pitää koulutettu defusing ohjaaja.

Ohjeistus asiakasjälkiselvittelyyn ja työntekijöiden väliseen jälkiselvittelyyn sekä defusing-purkuun löytyy IMS:stä:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/6)

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

- Hälytyskäytännöt, IMS

Hälyttimet testataan säännöllisesti ja mahdollisista vika- ja häiriötilanteista tehdään Haipro-ilmoitus ja ilmoitus kiinteistöpalveluille. Yhteistyötä hälytysringin kanssa pyritään tekemään ennakoivasti.

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

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

- Tukiyökkötoiminta, Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus, IMS.

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

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

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

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

Vaativissa erityispalveluissa on laadittu toimintaohje asiakkaan katoamistapauksia varten

- Etsintäohje katoamistapauksessa

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista

Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt, päivystäjät:

050 389 9498, Mikko Lauttaanaho



050 389 949, Joni Inkinen



050 3899 343, Kiinteistöpalvelun päivystäjä

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/6)

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden raportointi ja käsittely

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

1. Potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteyks lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä HaiPro-ilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne HaiPro-järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi HaiPro-tilastot

5. Tiedottaminen sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu henkilöstöpalaverimuistioiden avulla, joista lisäksi tiedotetaan raporteilla ja tarvittaessa sähköpostilla yksikön sisällä.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Kerralla-valikon, Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-kuvakkeen kautta tulostettavalla ja täytettävällä lomakkeella, jonka toimintayksikön vastuuhenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja toimittaa ilmoituksen selvityksineen Eloisan kirjaamoon.

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 (6/6)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro-järjestelmään.** HaiPro-tilastot ja yksittäiset poikkeavat vaaratapahtumat tai läheltä piti-tilanteet sekä vakavan vaaratapahtuman tutkintaraportin kehittämistoimenpiteet käsitellään palvelutiimissä, jossa pohditaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä koskien kaikkia vaativan erityisen tuen yksiköitä.

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

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

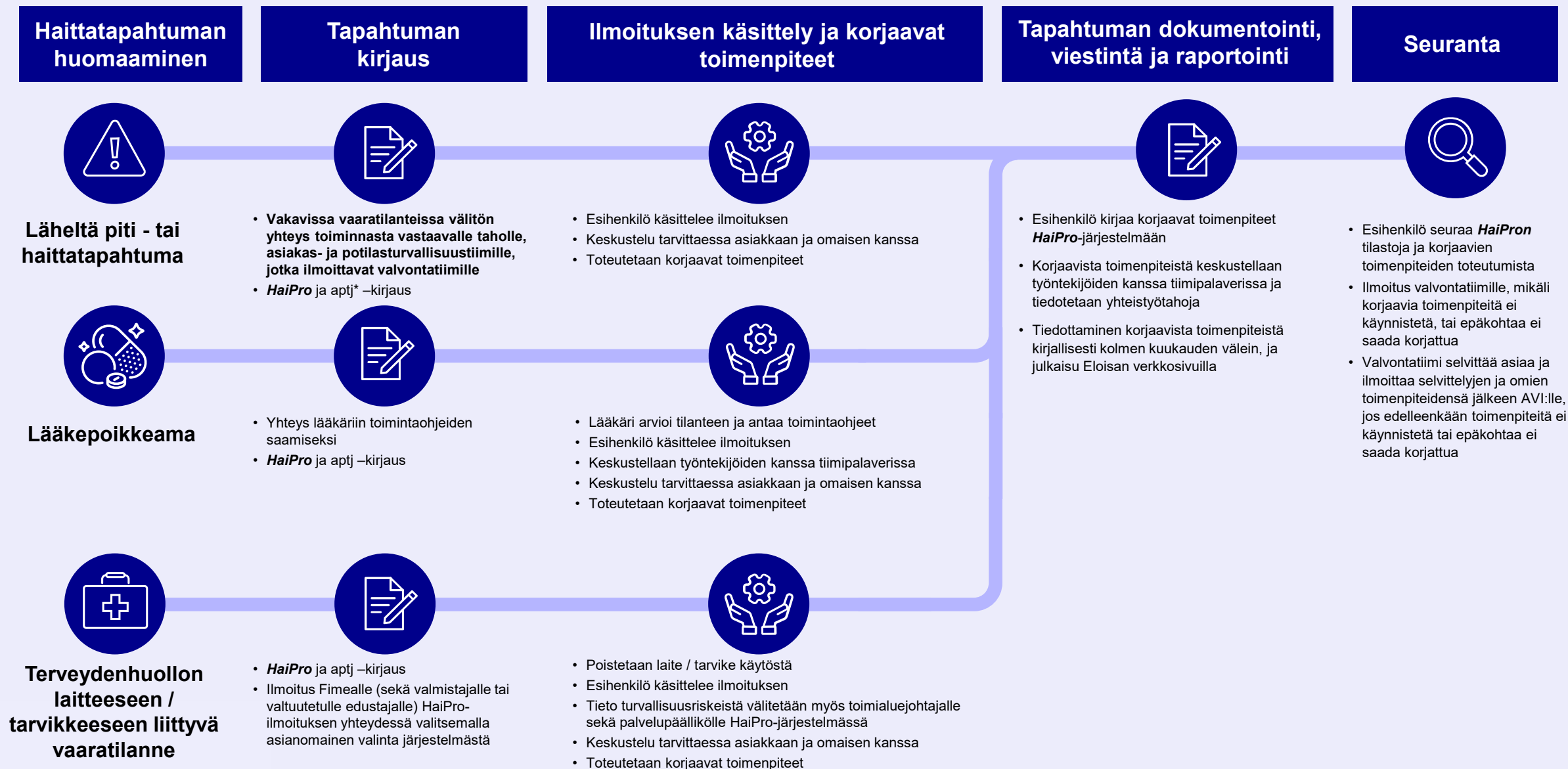
Henkilöstön kanssa käsitellään kerran viikossa viikon aikana tulleet haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet. Kehittämistoimenpiteistä tiedotetaan laajennetuilla raporteilla ja joka päiväsillä raporteilla.

Yksikön henkilöstöä osallistuu moniammatillisiin tiimeihin, joissa on mahdollista saada moniammatillisen työryhmän tuki asiakkaiden käyttäytymisen pulmiin ja vaaratilanteisiin, sekä pohtia keinoja tilanteiden vähentämiseksi. Mikäli toimenpiteet vaativat lisäresurssia tai muita toimenpiteitä, viedään asiaa organisaatiossa eteenpäin.

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/2)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/2)

Haattatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaminen tai loukkaaminen sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä lomake*
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan Sosiaali- ja integraatiojohtajalle

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi
- Sosiaali- ja integraatiojohtaja käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Toteutetaan korjaavat toimenpiteet yksikössä

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä jokaisen organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Sosiaali- ja integraatiojohtaja huolehtii lomakkeen arkistoinnista
- Kopio lomakkeesta lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön esimiehelle, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon
- Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla

Seuranta



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen AVI:lle, jos edelleenkin toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan valvontatiimissä kaksi kertaa vuodessa, jolloin käsittelyssä on mukana sosiaali- ja potilasasiavastaava.



* Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta *sosiaalihuollon ammattilaisten lomakkeet -> sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

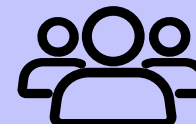
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



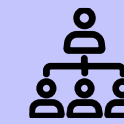
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä HaiPro-ilmoituksen tai
 3. täyttämällä intran lomakkeen (*sosiaalihuollon ammattilaisten lomakkeet -> sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- 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 HaiPro-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet HaiPro-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 yksilölliseen suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla vahvistetaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan, jos asiakas:

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

Asiakaskohtaiseen suunnitelmaan 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 vaativissa erityispalveluissa on laadittu käsikirja henkilöstön tueksi **IMO-käsikirja, IMS**.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

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

Vaativan moniammatillisen tuen palveluprosessia ja yksiköiden toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti. Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tasolla puolivuosittain ja yksikkötasolla kuukausittain. Yksikkö kuvaa toimenpiteet, joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä suunnitelmallisesti vähennetään. Yksikön Hyvän kohtelun suunnitelma on luettavissa, IMS ja se päivitetään vuosittain yhdessä asiakkaiden kanssa. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti. Moniammatillisissa tiimeissä käydään viikottain keskustelua asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista ja arvioidaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä säännöllisesti. Henkilökunta osallistuu yksikön ulkopuolisiin ja yksikköön kohdennettuihin

itsemääräämisoikeus-koulutuksiin.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on tehty eettinen linjaus, että rajoittamisessa ei käytetä kehitysvammalaki 421§ sitominen. Myös rajaavista oviporteista pyritään eroon. Uuden portin asentamiseen tulee pyytää moniammatillisen tiimin arvio ja lupa osaamis- ja tukikeskuksen palvelutiimiltä. Asiakkailta on oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Yksikössä mahdollisesti käytettävät rajoitustoimenpiteet:

42f§ Kiinnipitäminen

42g§ Aineiden ja esineiden haltuunotto

42i§ Lyhytaikainen erillään pitäminen

42j§ Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta

42m§ Valvottu liikkuminen

42l§ Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa

Yksikön yhteydessä on turvatila, jota voi käyttää muutkin Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen aikuisten yksiköt. Turvatilaa käytettäessä asiakkaalla on oltava jatkuva seuranta valvomosta käsin.

Mikäli asiakasta joudutaan rajoittamaan, asiakkaalla tulee olla välitön yhteys sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöön ja asiakkaan vointia arvioidaan jatkuvasti.

Rajoitustoimenpidepäätösten tarpeellisuutta ja toteutumista arvioidaan moniammatillisesti.

Yksikössä on turvakilpi, jota voidaan käyttää lähestymiseen asiakkaan käyttäytyessä väkivaltaisesti. Turvakilven avulla henkilökunta suojaa itseään esimerkiksi asiakkaan heittämiltä tavaroilta. Turvakilpeä ei käytetä rajoitustoimenpiteen toteuttamiseen.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään vähentämään harjoittelemalla uusia taitoja ja ennakoimalla tilanteita. Säännöllinen ja ennakoitavissa oleva arki ja yhteisesti sovitut yksilölliset toimintatavat lisäävät asiakkaiden turvallisuuden tunnetta. Ohjauksessa käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Asiakkaiden kuormitusta arvioidaan jatkuvasti ja heille mahdollistetaan lepoetkiä toimintojen välissä. Ennakoivina toimina asiakas voidaan ohjata omaan huoneeseen, tarvittaessa tyhjennetään tila muista henkilöistä tai tarjotaan läsnäoloa. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioitaessa käytetään vähiten rajoittavaa keinoa.

Mikäli asiakasta on jouduttu rajoittamaan, jälkiselvittelyn yhteydessä pohditaan mitkä asiat vaikuttivat tilanteen syntyyn sekä keinoja joiden avulla vastaava tilanne voitaisiin välttää.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Vaativan moniammatillisen tuen suunnittelu Vaalijalassa

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelma

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

Vaativan moniammatillisen tuen palveluissa yksikössä laaditaan asiakkaalle toteuttamissuunnitelma, joka perustuu asiakassuunnitelmaan.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan vammaispalveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat sekä erityishuoltoa koskevat tiedot.

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

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

Kuntoutuksen seurantavastuu on määritetty kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelmassa. Kuntoutuksen seurantavastuun ollessa

Vaalijalassa yksikön kuntoutuskoordinaattori huolehtii päivitysten aikataulutuksesta.

Työryhmä ja henkilökunta arvioi yhdessä asiakkaan vointia ja kuntoutumisen etenemistä säännöllisesti. Arjessa hyödynnetään työryhmän ja asiantuntijoiden osaamista. Henkilökunta kirjaa päivittäisiä huomioita tavoitteiden mukaisesti, lisäksi arvioinnin mittarina käytetään RAI-arviointia.

Omatyöntekijä

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

Kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Asiakkaiden omaohjaajat ovat mukana kuntoutussuunnitelma sekä toteuttamissuunnitelma-palavereissa ja asiakkaiden neuvotteluissa. Raportoinnin yhteydessä ja yhteisissä keskusteluissa käydään läpi asiakkaiden kuntoutuksen tavoitteita.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

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

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

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

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



Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Mikäli asiakas kokee 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/käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä on normaali työnjohdolliset toimenpiteet. Osana omavalvontaa on yksikkökohtaisesti laadittu yhteistyössä yksikön asiakkaiden kanssa Hyvän kohtelun suunnitelma, mikä päivitetään vuosittain.

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

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



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutusmenettely

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus Eloisan nettisivuilla. Muistutuksessa selvitetään kenestä asiakkaasta on kyse, mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset / vaatimukset. Muistutus lähetetään Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@etelasavonha.fi. Toimintayksikön vastuuhenkilö tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija vastaa muistutukseen kirjallisesti noin neljässä viikossa. Muistutuksiin vastataan kirjeessä tai turvasähköpostilla, jos sähköpostiosoite on ilmoitettu. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvoville viranomaisille.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Kantelu

Palvelun laadusta ja kohtelusta voi kannella **Itä-Suomen aluehallintovirastolle**, osoite Maaherrankatu 16, 50100 Mikkeli, puh. 0295 016 800. Kantelu tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai kantelulomakkeella. **Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle, Valviralle**, (osoite PL 210, 00281 Helsinki, puh. 0295 209 111) kannellaan silloin, kun on kyse periaatteellisesti tärkeästä tai laajakantoisesta asiasta.

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Privaatti tarjoaa määräaikaista, tavoitteellista, yksilöllistä psykiatrista ja psykososiaalista kuntoutusta erityistä tukea tarvitseville henkilöille.

Kuntoutuksen perustan muodostavat kuntoutujan arki yksikössä ja viitekehysmallin mukainen kuntoutus. Erityistä huomiota kiinnitetään kuntoutujan kommunikaatioon ja sen vahvistamiseen sekä osallisuuden tukemiseen. Vuorokausirytmää ja toimintoja jäsenetään ja selkeytetään visuaalisen tuen keinoin. Toimintojen ennakoitavuudella ja jäsentämisellä tuetaan kehitystä kohti itsenäisempää toimintaa, vahvistetaan elämänhallinnan tunnetta sekä itsetuntemusta. Tavoitteena on yksilöllisesti opettaa ja ohjata kuntoutujaa turvalliseen, mahdollisimman mielekkääseen ja omatoimiseen arjessa selviytymiseen tulevaisuudessa avopalveluissa. Kuntoutuksen tukena on yksikön moniammatillinen työryhmä ja tarvittavat terapiat sekä toiminnallisen kuntoutuksen palvelut. Kuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä kuntoutujan, hänen läheistensä ja verkoston kanssa. Privaatti on avattu vuonna 2024. Se toimii Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen alueella hissillisessä, esteettömässä kiinteistössä. Privaatissa on neljä kolmen yksikön pienyksikköä. Lisäksi kuntoutujia varten on yhteisiä tiloja. Yksikön suunnittelussa on kiinnitetty erityisesti huomiota yksilöllisyyteen, esteettömyyteen ja turvallisuuteen. Tilaratkaisuissa on huomioitu asiakkaiden yksikölliset tarpeet; osassa asunnoissa on oma uloskäynti ja/tai oma pienkeittiö. Molemmissa kerroksissa on asiakaskeittiö, jossa asiakkaiden on turvallista harjoitella arjen taitoja. Olohuoneita voidaan muokata asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, esim. aistihuoneeksi, TV-huoneeksi, pelihuoneeksi tai pöytätasen tehtäviä varten. Yhteiset tilat ovat pelkistetyt ja esteettömät. Rauhallisuutta asiakastiloihin tuo erilliset huoltokäytävät joita pitkin henkilökunta ja muut yksikköön tulevat henkilöt kulkevat.

Yksikön henkilöstö on koulutettu terapeuttista tukea tarvitsevan kuntoutujan kokonaisvaltaiseen kuntoutukseen, autismikuntoutukseen ja käyttäytymisanalyttiseen toimintatapamalliin. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitoiminnan avulla. Saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua Vaalijalan internetsivuilta www.vaalijala.fi.



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

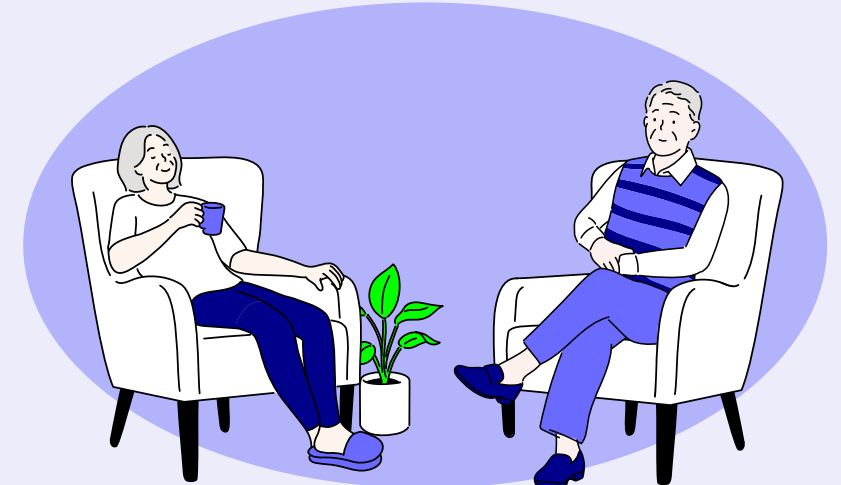
Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa järjestetään monipuolista työ- ja vapaa-ajantoimintaa. Oppivelvollisuusikäinen lapsi tai nuori käy kuntoutuksen aikana Sateenkaaren erityiskoulua.

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

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

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

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



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Päivittäinen ulkoilu ja muu asiakkaiden toiveiden mukainen liikunta esim. pyöräily, uinti tai kuntosali. Pyritään siihen että asiakas tekee mahdollisimman paljon itse ja mahdollisesti myös oppii uusia taitoja.

PSYKKINEN

- Turvallinen ympäristö, jatkuva henkilökunnan läsnäolo / seuranta. Mahdollisuus näyttää erilaisia tunteita, Erilaiset aistikokemukset, rentoutumisen harjoittelu. Omaohjaajasuhde, arjen selkeys ja ennakointi tukevat psyykkistä turvallisuutta.

KOGNITIIVINEN

- Erilaiset toiminnot ja mahdollisuudet oppia uutta, esim. päiväaikaiset toiminnot, erilaiset palapelit ja muistia ja taitoja tukevat tehtävät.

SOSIAALINEN

- Harjoitellaan sosiaalisia taitoja, kuten yhdessä tekemistä, tunnetaitoja ja vuorovaikutustaitoja. Harjoitellaan yhteisöön kuulumista; yhteisökokouksissa sovitaan yhteisistä asioista. Yksikössä järjestetään yhteisiä toimintoja, joihin asiakkaat voivat osallistua.

OSALLISUUS

Asiakkaita osallistetaan omaan arkeen asiakkaan sen hetkisen voinnin mukaan. Arjen taitojen opettelu ja ylläpitäminen, esim. keittiötyöt, pyykinpesu. Yhteiseen päätöksen tekoon osallistuminen, oman mielipiteen esittäminen. Puhetta korvaavat ja tukevat kommunikaatiomenetelmät tukena.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia. Asiakkaita ohjataan päivittäin hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarjettiin 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. Yksikön lounaan ja päivällisen sekä dieetit, valmistaa Vaalijalan ateriapalvelut. Yksikkö valmistavat itse aamu-, väli- ja iltapalan. Asiakkaat voivat valmistaa aterioita yksikössä sovitusti.

Asiakkaan ravitseminen suunnitellaan osana kuntoutussuunnitelmaa, selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Tarvittaessa konsultoidaan asiantuntijoita, kuten lääkäriä tai ravitsemusterapeutteja. 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 ruoka tilataan pääasiassa keskuskeittiöltä. Asiakkaat voivat osallistua yksittäisen ruoan sekä aamu- ja iltapalojen valmistukseen voimien niin salliessa. Yhteisökokouksissa jokaisella asiakkaalla on omalla vuorollaan mahdollisuus valita yksi ruoka, joka sitten sovittuna päivänä yhdessä valmistetaan. Päivittäin mahdollistetaan oma valinta tarjoamalla vaihtoehtoja esimerkiksi kuvilla. Ohjataan terveellisiin ja monipuolisiin valintoihin. Ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ruokia tilatessa. Asiakkaiden ruokatottumukset ja mahdolliset rajoitteet ja erityiset mieltymyksen kohteet huomioidaan myös kauppatilauksissa.

Lue lisää (poista ylimääräiset):

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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. Kaikki asiakastyötä tekevät suorittavat hygieniapassin.

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Yksikössä on laitoshuoltaja, joka huolehtii tilojen siisteydestä. Lisäksi henkilökunta huolehtii yleisestä siisteydestä vuorossa olleessaan. Pintapuhtausnäytteet otetaan 2 x vuodessa. Pyykkihuolto on järjestetty pesulan kautta. Asiakkaiden omia vaatteita pestään yksikössä. Asiakkaat voivat osallistua oman asuntonsa siivoukseen ja pyykkihuoltoon oman vointinsa mukaan mutta vastuu on hoitohenkilökunnalla.

Hoitohenkilökunta huolehtii henkilökohtaisen hygienian päivittäisestä toteutumisesta. Hygienianhoito on strukturoitu yksilöllisesti asiakkaan päivä- / viikko-ohjelmaan.

Puhtaanapito ja pyykkihuolto on osa perehdytystä ja niiden toteuttamiseen on tehty ohjeistus.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Hygieniahoitaja, 050 3899 241

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 käsihuuheannostelijoita, 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 tiedottamisesta ja toimintojen organisoinnista 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

Terveyden- ja sairaanhoito

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen asiakkaiden kiireetön terveyden- ja sairaudenhoito toteutetaan Nenonpolin sairaanhoitajan vastaanotolla arkisin (ma-pe) klo 8-15 välisenä aikana. Vastaanottoajan varaaminen tapahtuu joko asiakastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta tai puhelimitse. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle järjestetään tarvittaessa lääkärin vastaanottoaika.

Vaativan moniammatillisen tuen yksiköiden vastuuläkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta palvelun aikana. Tarvittaessa lääkäri tekee lähetteen edelleen terveydenhuollon yksikköön. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksesta on ohjeistus:

- Toiminta silloin kun talossa ei ole lääkäriä, IMS

Suun terveydenhuollon palvelut (suuhygienistin ja hammaslääkärin vastaanotot) toteutetaan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa pitkäaikaiskuntoutuksessa oleville asiakkaille yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti, virka-aikaan. Suuhygienistin tarkastus (suun terveydentilan arvio) kuuluu myös tarvittaessa lyhytaikaiseen laitospalveluun tuleville asiakkaille. Vaalijalan suun terveydenhuollon palveluun voidaan tulla myös muilta hyvinvointialueilta erillisellä maksusitoumuksella. Etelä-Savon hyvinvointialueelta voidaan hakeutua hoitoon Vaalijalan suun terveydenhuoltoon, jolloin käyntimaksu määräytyy terveystieteiden keskuksen hinnaston mukaan.

Toimintaohjeet

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

Ajanvaraus Vaalijalan suun terveydenhuoltoon:

- **Ma – pe klo 8:00-14:00, puh . 050 3899 244**
- 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.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja yhdessä palveluesihenkilön kanssa. Lääkehoidon seurannasta ja kokonaisuudesta vastaa palveluesihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, yksikön lääkäri ja vuorossa oleva hoitohenkilöstö. Jokainen lääkehoitoa toteuttava on suorittanut vaaditut koulutukset, tentit ja näytöt. Lääkeluvat on uusittava viiden vuoden välein.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu tarkemmin yksikön lääkehoitoon liittyvät mahdolliset riskit. Lääkehoitoon liittyvät haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään yksikössä ja niiden pohjalta henkilöstöä ohjataan turvalliseen lääkehoidon toteuttamiseen.

Lue lisää:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Vaativan moniammatillisen tuen 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 kuntoutuskokouksissa. Sopimuksen / tarpeen mukaan yhteyttä pidetään myös muulloin puhelimitse ja sähköpostilla tietosuoja huomioiden. Kuntoutuksen etenemisestä raportoidaan säännöllisesti sovittujen tahojen kanssa. Ensisijaisesti **yhteistyöstä verkostojen kanssa vastaa yksikön kuntoutuskoordinaattori.**

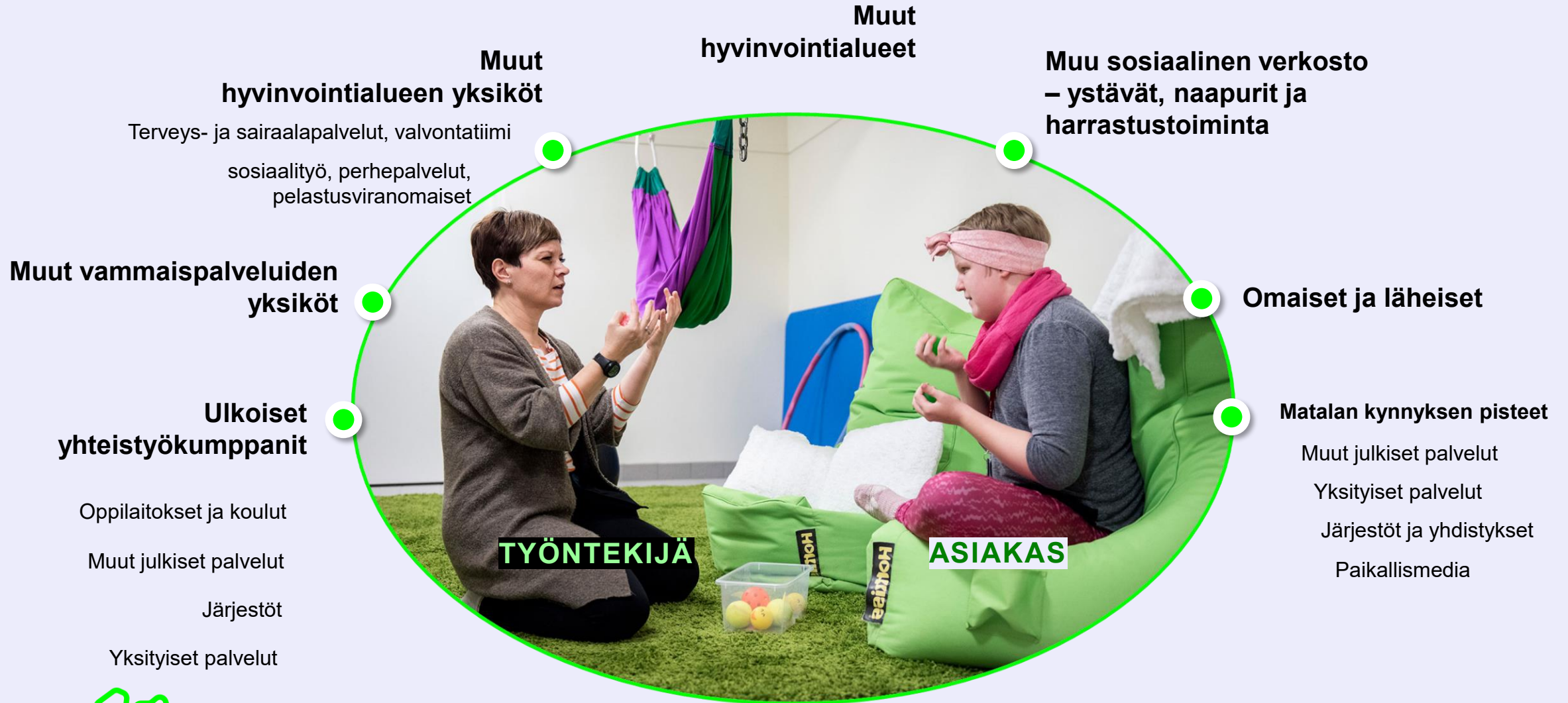
Asiakaskohtainen lupa tietojen luovuttamisesta ja pyytämisestä tehdään asiakkaan tullessa kuntoutukseen ja päivitetään säännöllisesti.

Asiakastietojärjestelmään tehdään merkintä tietojen antamisesta ja

pyytämisestä eri toimijoiden välillä asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas ei pysty antamaan suostumusta, pyydetään suostumus asiakkaan asioista vastaavalta henkilöltä. Yhteydenpito omaisten kanssa on tarvittaessa kuvattu ja kirjattu asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan tai Lifecare HOI-lehdelle.



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaiden varojen hoito

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

- Asiakkaiden henkilökohtaisten varojen hoito, IMS

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

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

Osalla yksikön asiakkaista on vielä käyttövaroina käteistä. Näistä varoista pidetään kirjaa erillisen ohjeen mukaan (kts asiakkaiden henkilökohtaisten varojen hoito, IMS) Rahakaapille pääsee yksikön lääkenipussa olevalla avaimella ja avaimen käytöstä pidetään kirjaa. Käyttövaroilte tehdään saldotarkistus säännöllisin väliajoin esihenkilön toimesta.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Yhteistyö viranomaisten kanssa vaativissa erityispalveluissa on mm.:

- Sosiaalipäivystys; ohjaus ja neuvonta vakavissa ja äkillisissä hätä- ja kriisitilanteissa. Virka-apupyynnö tekeminen virka-ajan ulkopuolella.
- Aluehallintoviraston (AVI); oikeusturvaan, perusoikeuksiin ja turvalliseen ympäristöön liittyvät valvontatehtävät ja ohjaus,
- Poliisi; yhteistyö ankkuritoiminnan eli poliisilaitoksen ennalta estävän toiminnan kanssa.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Poistumisturvallisuusselvitys on pelastussuunnitelman liitteenä. Yksikköön on laadittu toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin, jotka koottu yksikön varautumiskansioon.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

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

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Ohjaushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

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

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:

Yksikössä tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan arkisin esihenkilön toimesta. Viikonloppuisin työnjako huolehtii henkilöstön riittävydestä. Työmäärästä keskustellaan jatkuvasti tiimipalavereissa ja tilannetta arvioidaan. Resurssitarve määritetään työvuorolistakohtaisesti. Seuranta ja arviointia tehdään jatkuvasti arjessa.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Palveluesihenkilön virkaan vaaditaan sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai opistoasteinen tutkinto sekä riittävä johtamiskokemus. Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen, henkilöstön johtaminen ja kehittäminen, resurssien hallinta sekä asiakaslähtöisen toiminnan edistäminen. Esihenkilöille tarjotaan säännöllistä koulutusta johtamistaidoista, vuorovaikutuksesta ja itsensä johtamisesta Eduhouse-koulutusallustalla.

Henkilöstörakenne:

- 1 palveluesihenkilö, joka tekee päivätyötä ja on tavoitettavissa arkisin. 1 vastaava sairaanhoitaja ja 1 kuntoutuskoordinaattori, jotka tekevät myös pääsääntöisesti päivätyötä. 2 sairaanhoitajaa ja 27 lähihoitajaa kolmivuorotyössä. Lisäksi avustavaa henkilökuntaa on 14 kolmivuorotyössä (joista 12 oppisopimusopiskelijaa). Henkilöstön kokonaismäärä: 44.

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet sekä sijaisten käytön periaatteet

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

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

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

Työhaastattelulla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

Sijaisten käytön periaatteet:

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

Kun sijaista tarvitaan:

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

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

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

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota haastateltavan osaamiseen suhteessa yksikön erityispiirteisiin sekä työyhteisöön soveltuvuuteen.

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. Perehdytykseen on varattava riittävästi aikaa. Uusi perehtyy työhön toisen työntekijän työparina.

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

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan käyttäen valmiita mallipohjia:

- Eloisan YLEISPEREHDYTYKSEN (toimialasta riippumaton)
- Vaativan moniammatillisen tuen palvelut
- Yksikön oma perehdytyspohja
- Tarvittaessa käytetään mallipohjia:
- Kesätyöntekijöiden 2025 YLEISPEREHDYTYKSEN (toimialasta riippumaton)

- ESIHENKILÖN HR-PEREHDYTYS

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

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

Henkilöstön pätevyyskoulutukset Etelä-Savon hyvinvointialueella 2025 on kirjattu IMS- ohjeeseen **Päivitettävät koulutukset ja OSS-ohjeistus**. Säännöllisesti päivitettäviä koulutuksia ovat esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Palvelualuekohtainen ja yksikkökohtainen koulutussuunnitelma toimii henkilöstön osaamisen kehittämisen runkona.

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

Asiakasturvallisuus

Toimitilat**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Privaatti on kahdessa kerroksessa ja jakautuu neljään eri soluun. Jokaisessa solussa on kolme asiakashuonetta, joissa on wc ja kylpyhuone. Osassa asunnoista on oma uloskäynti ja/tai keittiö. Jokainen asiakas voi sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla turvallisuus huomioiden. Asiakkaiden omia huoneita ei käytetä muihin tarkoituksiin, mikäli asiakas on poissa. Jokaisessa solussa on yhteinen olohuone, joka on asiakkaiden vapaassa käytössä. Jokaisessa solussa on myös oma ruokailutila, jossa asiakkaat voivat ruokailla yksin tai toisten asiakkaiden kanssa yhdessä. Molemmissa kerroksissa on asiakaskeittiö, joka on asiakkaiden käytössä. Lisäksi Privaatilla on oma saunatila joka sijaitsee yksikön läheisyydessä huoltokäytävän varrella. Asiakkaiden tilojen rauhoittamiseksi yksikössä on erilliset huoltokäytävät, joita pitkin henkilökunta ja muut yksikössä vierailevat henkilöt kulkevat. Asiakkaiden käytössä olevia yhteisiä tiloja, kuten olohuoneita voidaan muokata asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, esimerkiksi aistihuoneiksi. Tilojen suunnittelussa on kiinnitetty erityistä huomiota turvallisuuteen ja tiloissa on huomioitu poistumistiet. Yksikössä on hissi ja esteetön kulku eri tiloihin.

Privaatissa on turvatila. Turvatilassa on oma wc ja erillinen valvontatila. Tila on muidenkin aikuisten yksiköiden käytössä ja sinne kuljetaan oman uloskäynnin kautta.

Yksikössä on sähkölukot, jotka avautuvat kulkulätkällä tai avaimella. Ulko-ovet ja solujen väliset ovet ovat lukittuina, asiakkaat pääsevät kulkemaan ovista henkilökunnan avatessa ne. Muuten soluissa on vapaa pääsy käytävään ja olohuoneeseen. Asiakashuoneiden ovet pidetään lukittuina ettei toiset asiakkaat pääse huoneeseen. Asiakkaalla on pääsy omasta huoneestaan pois avauspainikkeen avulla, joka sijaitsee asiakashuoneen oven sisäpuolella. Henkilökunta avaa asiakashuoneen oven kun asiakas haluaa mennä huoneeseensa. Henkilökunta on jatkuvasti läsnä ja saatavilla, joten asiakkaiden on mahdollista päästä omaan huoneeseen silloin kun haluavat. Jokaisen asiakashuoneen ulkopuolella on painikkeet, joilla voidaan säädellä sähköjä, vedentuloa, valoja ja oven lukitusta. Jos asiakasta rajoitetaan painikkeiden avulla, se edellyttää kehitysvammalain mukaisten edellytysten täyttymistä ja rajoitustoimenpidepäätöstä / -ratkaisua.

Asiakkaiden omaisten vierailut toteutetaan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen ohjeen mukaan. Asiakkaiden sijoittelussa on huomioitu mm. se että omaisten on mahdollista saapua tapaamiseen suoraan asiakkaan omaan huoneistoon kulkematta yksikön tilojen kautta. Tarvittaessa omaisille on mahdollista varata erillinen tila osaamis- ja tukikeskuksen alueelta.

Yksikkö on peruskorjattu ja toiminta on alkanut vuoden 2024 alussa. Mahdolliset terveyteen vaikuttavat riskit ilmoitetaan kiinteistöpalveluille.

Terveydensuojelulain mukainen tarkastus toteutettu yksikköön 09.10.2025

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

puh.050 3899343,
päivystäjä



Tukipyyntö:
Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-
Vaalijala

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Yksikössä on käytössä henkilöstön sähköinen työajan seuranta. Yksikön ulko- ja sisäovet toimivat sähkölukkoilla. Avaimet ja kulkulätkät ovat henkilökohtaisia ja sähkölukkojen avulla voidaan tarkistaa kulunvalvontaa. Avaimet kuitataan vastaanotetuksi avainten valvontarekisteriin. Yksikön lääkehuoneeseen pääsee vain lääkeluvalliset hoitajat, joille on erikseen haettu kulkuoikeus tilaan. Henkilöstöllä on käytössä Vivago-turvahälytínjärjestelmä.

Yksikössä on käytössä ei-tallentava kameravalvonta, jolla voidaan valvoa solujen käytäviä henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden vuoksi. Yksikkö on jaettu pienempiin soluihin, eikä aina ole mahdollista saada toiseen soluun näkö- tai kuuloyhteyttä, minkä vuoksi kameravalvonnan avulla tilanteisiin pystytään reagoimaan nopeammin, esimerkiksi saamalla lisäapua paikalle sekä paikallistamaan mahdollinen uhka- tai avuntarvetilanne nopeammin. Kameravalvonnalla ei korvata henkilöstön läsnäoloa yksikön tiloissa.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Asiakkailla ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita käytössä. Yksikössä on käytössä henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden vuoksi kameravalvonta solujen käytävillä. Kameran välityksellä voidaan turvallisesti havaita uhka- tai avuntarve yleisissä tiloissa ja saadaan reagointi aikaa lyhennettyä avun saapumiseksi paikalle. Asiakkaiden käytös voi olla hyvin impulsiivista tai ennakoimatonta, jolloin uhka- ja avuntarve tilanteet tulevat yllättäen tai äkillisesti. Kameravalvonnalla ei korvata henkilöstön läsnäoloa yleisissä tiloissa.

Yksikön turvatilassa on myös kameravalvonta. Turvatilan valvomossa on oma näyttö, josta näkee vain turvatilan. Jos toinen yksikkö käyttää turvatilaa, voidaan valvontaa toteuttaa yksityisyyden suoja huomioiden. Asiakasta valvotaan jatkuvasti turvatilan yhteydessä olevasta valvomosta käsin mutta sieltä ei näe koko huonetta kerrallaan. Kameravalvonnan avulla voidaan nähdä koko tila kerrallaan ja havaita mahdolliset asiakasta vaarantavat tilanteet menemättä turvatilaan silloin kun se ei ole turvallista.

Asiakasturvallisuus

Terveysthuollon 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 määritelty laitteen tunnus, sijainti, käyttöönotto- ja hankinta-aika, huolto/kalibrointiajankohta, huollon/kalibroinnin seuranta ja vastuhenkilö. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa käytössä olevat apuvälineet on listattu Effector- rekisteriin ja huollosta vastaa Istekki. Yksikön vastuulla on käyttöohjeiden noudattaminen ja käyttökunnon varmistaminen. Fysioterapeutit auttavat tarvittaessa apuvälineiden hankinnassa ja hoitotarpeen selvittelyssä sekä vaaratilanneilmoituksen tekemisessä.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee HaiPro-ilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa

siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle HaiPro-järjestelmässä.

Vastuhenkilö

Noora Lintu, vastaava sairaanhoitaja,
noora.lintu@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Laitteiden ja tarvikkeiden käytössä ja hankinnassa noudatetaan Eloisan ja laitteen toimittajan ohjeita.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Verenpainemittarin kalibroinnit toteutetaan keskitetysti Nenonpolin kautta. Verensokerimittarin kalibrointimittaukset suoritetaan yksikössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

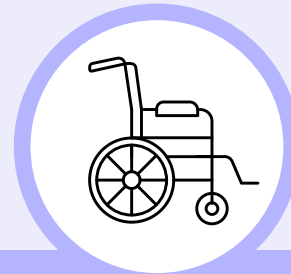
Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Laitteiden perehdytyksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Keskitetysti Istekki Oy:n kautta



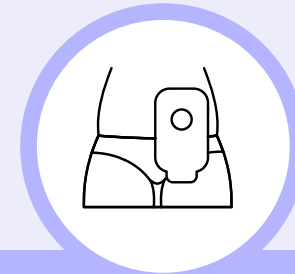
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Vaalijalan fysioterapian tai alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat Vaalijalan fysioterapiasta tai apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.

Vaalijalan fysioterapian tai apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen
laitteeseen

Huolto



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 perehdytyskansiossa 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 tietoturvavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa. Tietopyynnön ja oikaisuvaatimuksen lomakkeet löytyvät Eloisan verkkosivuilta [Sosiaalipalvelujen lomakkeet](#).

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Jokainen työntekijä suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen ja päivittää sen säännöllisesti. Koulutuksen lisäksi perehdytystä tietosuojaan sekä henkilötietojen käsittelyyn saa yksikössä palveluesihenkilöltä sekä kuntoutuskoordinaattorilta.

Lue lisää:

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

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

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

Huom! Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyy vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset tarkentuvat.

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Työntekijöiden perehdytykseen sisältyy myös asiakastyön kirjaamiseen liittyvät asiat. Perehdytyksen kokonaisvastuu on palveluesihenkilöllä, mutta perehdytyksen toteuttamisesta vastaa koko yksikön henkilökunta. Kuntoutuskoordinaattori ohjaa ja opastaa henkilökuntaa kirjaamiseen.

Asiakastyön kirjaaminen:

Henkilökuntaa ohjeistetaan varaamaan aikaa päivittäiseen kirjaamiseen. Yksikön kuntoutuskoordinaattori huolehtii moniammatillisessa työryhmässä käsiteltävien kirjausten aikataulutuksesta ja tiedottaa henkilökuntaa. Jokainen vastaa itse omista kirjauksistaan mutta kuntoutuskoordinaattori huolehtii lähetettävien asiakirjojen asianmukaisuudesta.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Toimivan työyhteisön kehittäminen

- avoimuus ja vuorovaikutus
- palautteen antaminen
- yhteinen päämäärä

2. Yksikön turvallisuuskulttuurin vakiinnuttaminen

- Ennakointi
- Riskien arviointi päivittäisessä toiminnassa

- raportointi ja avoin viestintä

3. Asiakslähtöisyys

- yhteneväiset toimintamallit
- kommunikaatiomenetelmien käytön vakiinnuttaminen
- asiakkaiden erityispiirteiden huomioiminen yksilöllisesti

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 vähintään kerran vuodessa ja aina tilanteen muuttuessa. Palveluesihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

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	Raportointityökalun (HaiPro) ilmoitukset <ul style="list-style-type: none"> ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista 	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain. Vaativien erityispalvelujen asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi 2x vuodessa.	<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 palavereissa sovitun perusteella.</p> <p>Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.</p>
		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 						
		<i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i>				
	Eloisan taso	Epäkohtailmoitukset	tapahtuessa	Sosiaali- ja integraatiojohtaja käsittelee.	<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>
Asiakaspalautteet <ul style="list-style-type: none"> Eloisan palautelomake Kansallinen vanhuspalveluiden kysely 		Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.			
Kokemukset <ul style="list-style-type: none"> tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet 			Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.			
Tiedolla johtamisen mittarit <ul style="list-style-type: none"> toiminnan mittarit asiakastytyväisyys 			Valvontatiimi suorittaa.			
Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat						
Valvonnan kyselyt						

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys 20.11.2025

Allekirjoitus Niina Valkonen

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/palautte-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"
	HaiPro-ilmoitus	x		HaiPro 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 lääkkeet 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:

- www.vaalijala.fi – Vaalijalan internet-sivut
- [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