

**Koivulan palvelukoti**

# **Omavalvonta- suunnitelma**



# Lukijalle

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



# Sisällysluettelo

## Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



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

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Toimintayksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Vammaisten asumispalvelut

**Nimi:** Koivulan palvelukoti

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Etelä-Savon hyvinvointialue, Juva

**Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan:** Etelä-Savon hyvinvointialue

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:** Tirrolantie 2 51900 Juva

**Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:** Kehitysvammaisten ympärivuorokautista asumispalvelua, 18 paikkaa

### Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Vartijapalvelu: Ei

Hälytysjärjestelmä, sähkölukko ja näiden huolto: BLC-turva, Vivago-hälytysjärjestelmä (valmius)

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Ateriapalvelut: : Elintarvikkeiden hankinta, Palvelutukku Itä-Suomi, Valo, S-Market Juva

Siivouspalvelut: Järvi-Saimaan palvelut

Pesulapalvelut: Eco-Wash, puh. 0500 667853, tommy@eco-wash.fi

Koulutuspalvelut:

Henkilöstön vuokraus: Tempore

## Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

### Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Kiinteistöpalvelu: Juvan kiinteistöhuolto Oy

### Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

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

# Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

### Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Henkilöstöpalaverissa käyty yhdessä suunnitelmaa läpi. Jokaiselle työntekijälle on mahdollistettu kommentointi suunnitelman laatimisessa ja täydentämisessä.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Salla Kiljunen, palveluesihenkilö



050 3899363



salla.kiljunen@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 strategiaa

MISSIO:

# MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ROHKEUS

TURVALLISUUS

VISIO:

ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN  
VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT,  
JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.

SÄILYTÄMME ALUEELLISEN  
ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

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

Etelä-Savon  
hyvinvointialue

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Koivulan palvelukoti tarjoaa turvallista ja yksilöllistä asumista 18 kehitysvammaiselle henkilölle.

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

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

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Toimintamme on **asiakaslähtöistä**, asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan arvostavaa ja toteuttavaa. Kaikella toiminnalla tuetaan asiakkaan osallisuutta.

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

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

# Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

**Palvelupäällikkö** johtaa tulosalueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa alueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omavalvonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä Palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omavalvonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omavalvontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa.

Palvelualuepäälliköt/palvelupäälliköt vastaavat osaltaan myös riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

**Toimialajohtajalla** ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

**Sosiaali- ja integraatiojohtaja** on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

**Johtajaylilääkäri** toimii terveydenhuollon palveluyksikön/-pisteen vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltäviä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatioissa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

**Valvontatiimi** valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palvelutuottajien omavalvonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omavalvontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omavalvonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omavalvontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## YHDENVERTAISUUS

- *Jokaiselle asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa palvelukodin toimintaan.*
- *Työskentelyssä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä yksilöllisyyttä.*
- *Yhdenvertainen kohtelu.*
- *Kaikki tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi.*



## TURVALLISUUS

- *Palvelukoti on turvallinen paikka asua.*
- *Henkilöstö suorittaa Intro-perehdytysohjelman.*
- *Henkilöstö koulutautuu säännöllisesti.*
- *Yhtenäiset työskentelytavat.*

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Asiakkaiden yksilöllinen huomioiminen.*
- *Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen.*
- *Asiakkaiden tuen tarpeen tukeminen.*

## ROHKEUS

- *Olemme avoimia ja rohkeita uusille ja erilaisille tilanteille.*

# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

**Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästi**

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

**Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen 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.

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

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

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

## Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

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

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

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

## Riskienhallinta

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

## Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa

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

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

## Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/5)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **työyksikön vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä. **Koivulan palvelukodin riskien arviointi on tehty 9.3.2026 ja työpaikkaselvitys 11.11.2024.**

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.** Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitusjärjestelmä** (Laatuportti®). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

epäkohdista ja niiden uhista.

Turvallisuuskävelyt ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuuskävelyt toteutuvat säännöllisesti yksikön omana toimintana. Viimeisin turvallisuuskävely ja poistumisharjoitus toteutunut 5.11.2025.

## Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/5)

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

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

Koivulan palvelukodissa on valmius ottaa käyttöön Vivago-turvajärjestelmä. Tarvittaessa asiakkailta on henkilökohtaiset hälyttimet (liikehälytin ja rannehälytin). Turvarannekehälytin, jota henkilöstön on mahdollisuus käyttää työvuoroissa. Hälytys laitteista menee henkilökunnan käytössä oleviin puhelimiin.

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

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

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

Ohjeistus jälkiselvittelyyn löytyy IMS:stä:

- Rajoitustoimenpiteiden ja haastavien tilanteiden jälkiselvittely, IMS

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



**Isännöitsijä  
Juhani Keskinen  
puh.050 3899 227**



## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/5)

Koivulan palvelukoti toimii Pääskylinnan palvelukodin tukiyksikkönä. Tarvittaessa Pääskylinnan asiakkaat voivat olla puhelinyhteydessä Koivulan palvelukotiin yöaikana ja vuorossa oleva ohjaaja voi arvioida, onko tarvetta pyytää ulkopuolista apua yksikköön varmistamaan asiakkaan tilannetta. Koivulan palvelukodissa ei ole erillistä vartiointipalvelua. Palvelukodilla on käytössä Laatuportti-järjestelmä. Työntekijä tuo havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit esille palvelukodin esihenkilölle. Epäkohtia käsitellään yhteisesti, säännöllisesti pidettävissä henkilöstöpalaverissa. Haittapahtumat ja lääkepoikkeamat kirjataan myös Lifecare-potilastietojärjestelmään.

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

- Ohje asiakkaan katoamistapauksessa

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista, toimintakortit

## Oma- ja valvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/5)

## Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

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

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään **Laatuporttiin, valvontalain 29 § epäkohta tai epäkohdan uhka -lomakkeella**, jonka palveluyksikön/-pisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/5)

## Korjaavat toimenpiteet

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

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

### Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Vaaratapahtumat Laatuportti-ilmoitukset käsitellään palvelukodin viikkopalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Mietitään keinoja ennakoida ja estää vaaratapahtuman toistuminen. Sovitaan yhdessä myös toimenpiteiden toteuttamisesta. Muutokset kirjataan viikkopalaverin muistioon, joka tallennetaan yksikön R-kansioon henkilökunnan tiedoksi. Vaaratapahtumasta riippuen, jälkipuidaan tilanne yhdessä asiakkaan ja tilanteessa olleiden henkilöiden kanssa. Yhteistyötahoille tiedotetaan asiasta tarvittaessa.

### Lue lisää:

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haattatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

## Tapahtuman kirjaus



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

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



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

## Seuranta



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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

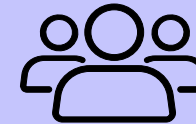
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



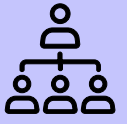
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

## Esihenkilö



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

## Johto



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

**Lue lisää:**

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

# Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esim. sähkökatkoihin varautuminen, SURO-ohjeistus jne.

## *Toimintakortit:*

- 1. Ei kriittiset toiminnot tauotetaan kriittisten toimintojen turvaamiseksi*
- 2. Sähkökatkos*
- 3. Tartuntavaara*
- 4. Tietojärjestelmien häiriö ja tietojärjestelmäkatkos*
- 5. Toimitilojen akuutti evakuointi*
- 6. Vakava rikostilanne ja sen uhka*

*Löytyvät omavalvontakansion liitteistä.*

## **Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:**

Turvallisuuskävelyiden yhteydessä käyty toimintakortit henkilöstön kanssa läpi.

**Lue lisää:** [STM:n valmiusasiat](#) ja [Valmiuslaki 1552/2011](#)

# Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan asema ja oikeudet

*Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.*

## Me toimintayksikössä...

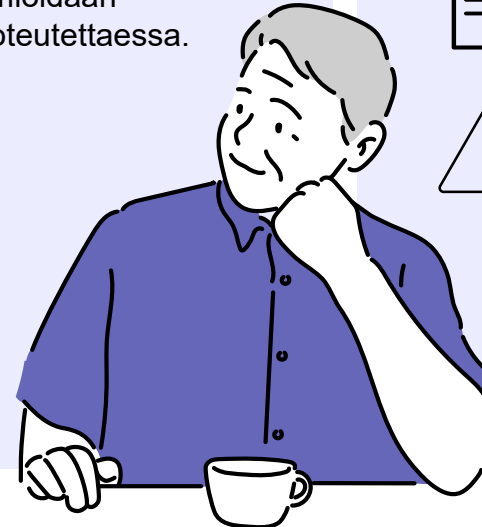
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



## Minulla asiakkaana on oikeus...

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

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



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



**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (1/2)

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

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

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

Etelä-Savon  
hyvinvointivaltuutettiin, jos asiakas:

**ELOISA**

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

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

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

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

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

Asumispalveluyksiköiden **toimintatapoja arvioidaan**

**itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti.**

Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan asumisyksiköissä kuukausittain.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti. Henkilöstöä ohjataan osallistumaan koulutuksiin. Jokainen suorittaa IMO-koulutuksen, joka löytyy Kerralla-valikosta Eloisa Oppi kuvakkeen alta. Palvelukodilla keskustellaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista, tarvittaessa kutsutaan asiantuntijoita avuksi keskusteluun. Jokainen työntekijä perehdytetään suunnitelman mukaisesti itsemääräämisoikeuteen liittyviin asioihin.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelutoteuttamissuunnitelma, joka pitää sisällään asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistavat toimet. Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, jotka edistävät asiakkaan itsenäistä suoriutumista sekä arvioidaan asiakkaan kykyä tehdä itsenäisiä päätöksiä sekä keinot, joita tarvitaan osallistumiseen ja sen turvaamiseen.

Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kommunikointikeinot ja mitä apuvälineitä asiakas tarvitsee oman mielipiteensä ilmaisemiseen.

Suunnitelmaan kirjataan myös mitä keinoja käytetään ensisijaisesti ilman, että tarvitaan käyttää rajoitustoimenpiteitä. Rajoittaminen on viimeinen keino.

Mikäli asiakas ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia, rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman ja muiden terveyden ja turvallisuuden suojaamiseksi tai omaisuusvahingon ehkäisemiseksi ja muut lievemmat keinot eivät ole soveltuvia tai riittäviä.

Koivulan palvelukodissa kahdella asiakkaalla on käytössä seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

42 k § rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa (sängynlaidat). Päätöstä arvioidaan IMO-ryhmän kanssa ½-vuoden välein. Rajoittavan välineen käyttöä kirjataan päivittäin Lifecare-asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteen käytöstä tehdään yhteenveto 1 x kk. Jokaista asiakasta valvotaan säännöllisesti heidän ollessa levolla.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/4)

## Asiakkaan muuttaminen asumispalveluyksikköön

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

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

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

Kun muuttopäivä on päätetty, asiakas, läheinen ja / tai edunvalvoja sopivat muuton käytännön järjestelyistä. Asumisyksikössä on asiakkaalle sovittu omaohjaaja, joka voi tarvittaessa auttaa muuttamiseen liittyvissä asioissa kuten, asunnon kalustamisessa ja sisustamisessa. Huomioitavia asioita muuttovaiheessa: muuttoilmoitus, asiakastietojen siirto, apteekkisopimus, käteisvarakäytännöt, vuokrasopimus ja asumistukihakemus.

Ensimmäisen kuukauden aikana asiakas ja ohjaajat tutustuvat toisiinsa. Asiakkaalle laaditaan yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa asumispalvelujen toteuttamissuunnitelman.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/4)

## Asiakkaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma (Minun elämänsuunnitelma)

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

## Omaohjaaja vammaisten asumispalvelussa

Asiakkaalle nimetään omaohjaaja hänen tullessaan palvelukotiin. Omaohjaaja huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Omaohjaaja mm. suunnittelee asiakkaan kanssa suuremmat hankinnat ja auttaa tarvittaessa niiden hankkimisessa. Osallistuu asiakkaan tukena tai puolesta erilaisiin kokouksiin ja työryhmien tapaamisiin. Huolehtii

yhteydenpidosta yhteistyötahoihin ja läheisiin. Päivittää arvioinnit ja suunnitelmat ja kirjaa yhteenvedot asiakastietojärjestelmään ja lähettää ne läheisille ja palveluohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle. Sopii ja toteuttaa omaohjaaja hetket asiakkaan kanssa.

## Asunto;

Kaikilla asiakkailla on vuokrasuhteinen asunto. Asunnon ovet on lukittavat ja asiakas saa sisustaa asunnon haluamallaan tavalla ja huolehtii yhdessä ohjaajien kanssa asunnon siisteydestä toimintakykyjensä mukaisesti. Asiakkaan luona voi vierailta vapaasti päiväaikaan, yö kyläilyt sovitusti.

## Osallisuus;

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

### Palvelun toteuttamissuunnitelma (Minun elämäni suunnitelma)

Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään, josta se on henkilökunnan luettavissa. Suunnitelma tarkastetaan aina, kun asiakkaan elämään tulee muutoksia sekä ½ vuoden välein. Suunnitelmia käytetään osana perehdytystä.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (3/4)

## Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

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

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

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



## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

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

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

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

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



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan oikeusturva

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

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

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä  
tietoja tavallisella sähköpostilla!

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**  
[sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi)

### Kuluttajaneuvonta (KVV)

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



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

# Palvelun sisällön omavalvonta

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Tausta

*Koivulan palvelukoti tarjoaa ympärivuorokautista asumista kehitysvammaisille henkilöille. Palvelukodissa on 18 asiakaspaikkaa. Palvelukodissa on kolme ryhmäkotia, joissa jokaisessa asuu kuusi asiakasta.*

*Ympärivuorokautisen asumisen tarkoituksena on asiakkaan omatoimisuuden ja toimintakyvyn vahvistuminen tai säilyminen elinkaaren eri vaiheissa hänen omassa elinympäristössään. Tavoitteena on tasavertainen elämä, johon kuuluu päiväaikainen toiminta, lähipalvelujen käyttö ja mielekäs vapaa-ajan tekeminen.*

*Asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet kuullaan. Tavoitteiden toteutumista ja asiakkaiden hyvinvointia seurataan. Päivittäiset huomiot kirjataan asiakaskertomukseen, joista kirjataan yhteenveto 3 kk:n välein.*



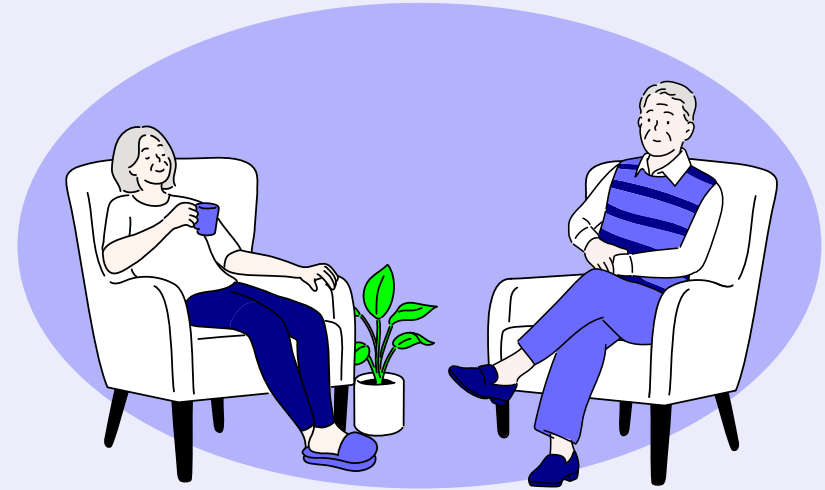
## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

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

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

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



# Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

- Arvioidaan asiakkaan fyysistä toimintakykyä päivittäisissä toiminnoissa. Pyritään ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä, esim. annetaan asiakkaan tehdä itse asioita. Kannustetaan liikkumaan ja ulkoilemaan. Mikäli toimintakyky on alentunut mietitään mahdollisia apuvälineitä arjen tueksi. Haetaan tarvittaessa asiantuntijoiden arvioita (mm. fysioterapeutti).

## PSYKKINEN

- Arvioidaan asiakkaan psyykkistä vointia päivittäin. Tehdään mielekkäitä asioita sekä keskustellaan ja ollaan läsnä. Asiakkaat osallistuvat päivätoimintaan. Mikäli vointi huononee, ollaan yhteydessä asiantuntijoihin (mm. lääkäri).

## KOGNITIIVINEN

- Arvioidaan asiakkaan taitoja ja ymmärtämystä. Kannustetaan ja tuetaan asiakasta. Tuetaan olemassa olevia taitoja. Pelataan, leivotaan, askarrellaan ja kokeillaan uusia mielenkiinnon kohteita.

## SOSIAALINEN

- Kannustetaan ja tuetaan vuorovaikutukseen muiden kanssa. Pidetään yllä suhteita läheisiin ja ystäviin. Osallistutaan tapahtumiin, joissa mahdollisuus tavata uusia ihmisiä ja luoda mm. uusia ystävyys-suhteita.

## OSALLISUUS

- Kannustetaan ja tuetaan osallisuuteen. Pidetään yhteisökokouksia, joissa mahdollisuus osallistua yhteiseen päätöksen tekoon arjen asioissa. Autetaan ja tuetaan mielipiteiden ilmaisemisessa. Mahdollistetaan osallistuminen erilaisiin tilaisuuksiin.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

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

Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Palvelukodilla on oma ravitsemistyöntekijä, joka valmistaa asiakkaiden ruoat. Yövuorossa oleva ohjaaja valmistaa aamupuuron. Asiakkailta on mahdollisuus esittää toiveita ruoan suhteen. Tarkempi kuvaus on luettavissa yksikkökohtaisesta **Elintarvike omavalvontasuunnitelmasta**.

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

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

havainnoilla.

### Ravitsemuksen tukeminen:

**Erikoisruokavalioissa käytetään esimerkiksi apteekista saatavia lisäenergiavalmisteita energiasaannin tehostamiseksi tai käytetään saostamisainetta nielemisenvaikeuksissa. Voidaan kartoittaa asiakaskohtaisesti ruokailuun sopivia apuvälineitä ravinnon saannin varmistamiseksi sekä itsenäisen ruokailun tukemiseksi.**

**Asiakkaan mieltymykset ruuan suhteen kirjataan asumisen toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa aamu- ja iltapalojen sisältöön. Asiakkaita käytetään palvelukodin ulkopuolella ruokailemassa heidän toiveidensa mukaisesti.**

### Lue lisää:

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Toimitilojen puhtaanapito

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeet. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstölle helposti saatavilla, esim. IMS ohjepankista.

**Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:**

Koivulan palvelukodilla siivous toteutuu siivoussuunnitelman mukaan ostopalveluna. Osa asiakkaista osallistuu omien asuntojen siivoukseen kykyjensä mukaan. Yleisten tilojen siivous toteutuu päivittäin arkena ja asiakashuoneen kerran viikossa tai tarvittaessa. Epidemiatilanteissa siivousta tehostetaan.

Pyykkihuolto toteutetaan Eco-Wash pesulan kautta.

**Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

**Salla Kiljunen, puh. 050 3899363, [salla.kiljunen@etelasavonha.fi](mailto:salla.kiljunen@etelasavonha.fi)**

**Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

**Salla Kiljunen, puh. 050 3899363, [salla.kiljunen@etelasavonha.fi](mailto:salla.kiljunen@etelasavonha.fi)**

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta

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

### Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen toimintayksikössä:

Ohjaajat huolehtivat asiakkaiden hygieniantasosta ohjaamalla ja avustamalla asiakkaita.

Eritetahrat poistetaan heti havaitsemisen jälkeen erillisen ohjeen mukaisesti.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakkaisiin ja heidän toimintakykyyn huolehtia omasta hygieniasta.

Henkilökunta perehdytetään myös siivoukseen ja pyykkihuoltoon. Asiakkailla on henkilökohtaiset nimillä merkityt vaatteet ja petivaatteet.

Yksikön toiminnasta vastaavan esihenkilön nimi ja yhteystiedot:  
Salla Kiljunen, puh. 050 3899 363, [salla.kiljunen@etelasavonha.fi](mailto:salla.kiljunen@etelasavonha.fi)

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta ja seuranta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöissä. Lisäksi noudatetaan Eloisan yhteisiä infektioiden torjuntaohjeita sekä tarvittaessa poikkeusoloihin liittyviä ohjeita esim. epidemiatilanteessa (IMS –ohjepankki).

### Infektioiden torjuntakäytännöt toimintayksikössä:

**Keskeisin keino estää mikrobien tartunta asiakkaiden, henkilökunnan ja ympäristön välillä on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Yksikköön on sijoitettu käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.**

**Henkilökunnalla on hygieniapassit suoritettu. Mikäli työntekijällä ei ole hygieniapassia työsuhteen alussa suoritettuna, voi sen suorittaa täydennyskoulutuksena.**

**Koivulan palvelukodin henkilökuntaa täydennys koulutetaan hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyvissä asioissa. Henkilökunta on suorittanut vaaditut infektioiden torjuntaan liittyvät verkkokurssit. Tarvittaessa voi olla yhteydessä tartuntatautihoitajaan.**

**Infektioiden torjunnassa henkilökunta tehostaa omaa käsihygieniaa ja avustaa asiakkaita tässä asiassa. Tarvittaessa käytetään kertakäyttöisiä suusuojaimia ennaltaehkäisemään pisaratartuntaa. Kosketuspintojen pyyhkimisen tehostaminen.**

**Yksikössä sairastuva asiakas hoidetaan mahdollisuuksien mukaan omaan huoneeseen ja vältetään hänen liikkumistaan yhteisissä tiloissa tai yksikön ulkopuolella.**

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelukodilla arvioidaan päivittäin asiakkaiden terveydentilaa. Terveydentilanmuutokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa terveydentilan niin vaatiessa ollaan yhteydessä terveystietoihin Eloisan ohjeiden mukaisesti. Asiakkaita hoidetaan palvelukodilla terveydenhuollon asiantuntijoiden ohjeiden mukaisesti.

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

Asiakkaan Minun elämäni- suunnitelmasta ja asiakastieto- ja potilastietojärjestelmästä löytyy tarvittavat asiakkaan hoitoon ja terveydentilan seurantaan liittyvät tiedot. Asiakkaan omaohjaaja vastaa suunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä sekä huolehtii seurannan toteutumisesta.

Päivittäisseurannasta huolehtii vuorossa oleva palvelukodin henkilökunta ja pitkäaikaissurannasta omaohjaaja. Tarvittaessa konsultoidaan asiantuntijoita.

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
<b>Akuutti henkeä uhkaava tilanne</b>	Hätätapauksissa, kiireellisissä henkeä tai terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soitto hätänumeroon 112.  Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.  Myrkytystietokeskus 0800 147 111	Hätätapauksissa, kiireellisissä henkeä tai terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soitto hätänumeroon 112.    Myrkytystietokeskus 0800 147 111
<b>Sairaanhoidon tarve</b>	Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117	Eloisan sotokeskuksen lääkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta  Tarvittaessa yhteys päivystysapuun 116117  Akuutti eli kiireellinen hoidon tarpeen arviointi (HTA) 015 411 4350  Sairaanhoitajanumero 040 5411658 käytettävissä.

### Ajanvaraus suun terveydenhuoltoon:

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lääkehoito

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

**Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:**

Palvelukodin vastaava ohjaaja yhdessä palveluesihenkilön kanssa vastaavat yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoidon riskit on arvioitu lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkepoikkeamista tehdään Laatuportti-järjestelmään ilmoitus ja ne käsitellään viikkokokouksissa. Yhdessä arvioidaan ja pohditaan miten poikkeamat voitaisiin jatkossa estää.

Jokaisella asiakkaalla on omat lääkkeet. Asiakkailla käytössä annosjakelu. Lääkeluvallinen ohjaaja jakaa lääkkeet, jotka eivät kuulu annosjakeluun, dosetteihin kerran viikossa viikoksi kerrallaan. Lääkkeet tilataan paikallisesta apteekista. Jaetut lääkkeet tarkastetaan kaksoistarkastuksella. Annostelusta vastaa vuorossa oleva lääkeluvallinen ohjaaja. Asiakkaiden vointia seurataan ja tarvittaessa ollaan yhteydessä hoitavaan lääkäriin. Tarkemmat tiedot löytyvät yksikön lääkehoitosuunnitelmasta.

Tarvittaessa voidaan käyttää liikkuvan sairaalan palveluita.

**Lue lisää:**

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

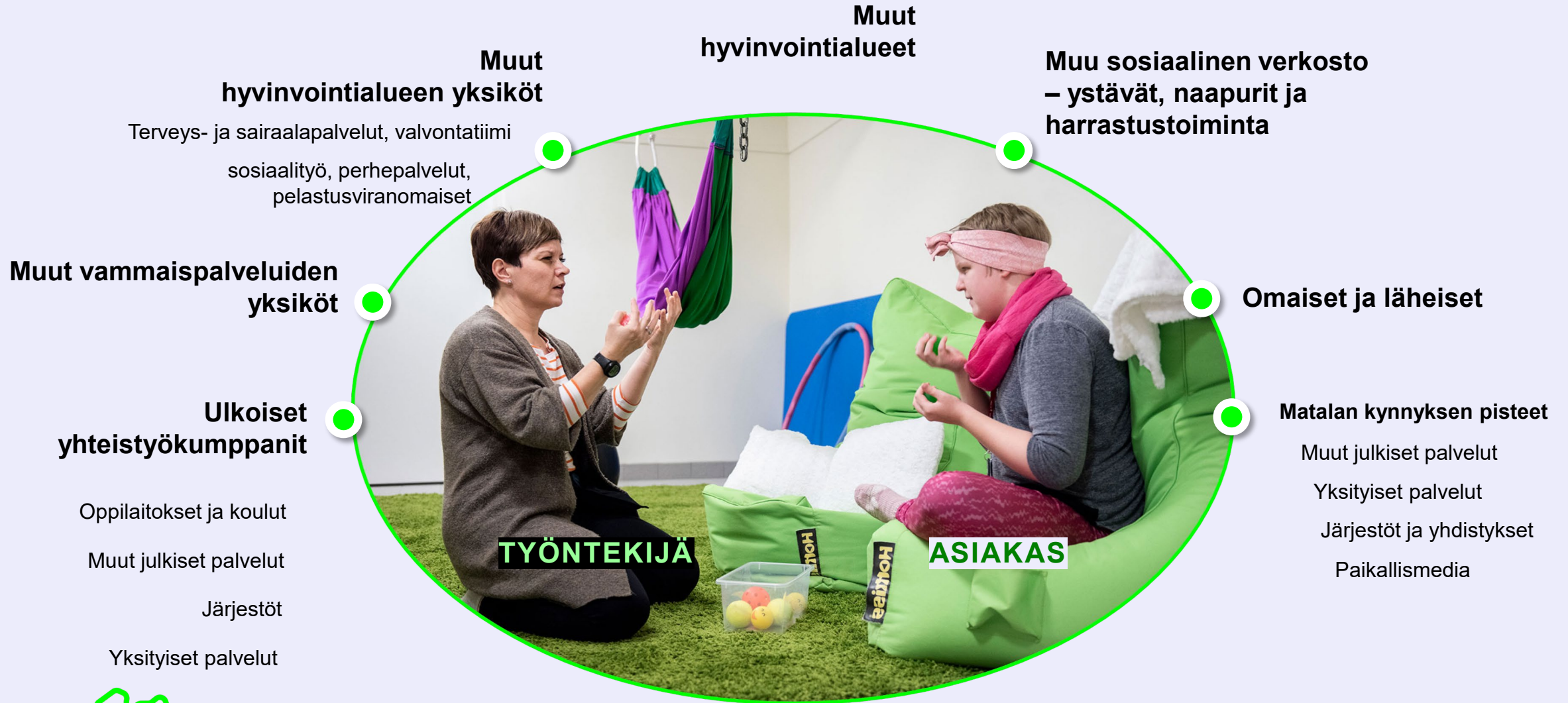
Vammaisten asumispalvelujen asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuus on katkeamaton ja asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä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

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

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



# Monialaisen yhteistyön eri tahot



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Asiakkaiden varojen hoito

Asiakkaiden käyttövarojen käytöstä sovitaan asumisen alkaessa asiakkaan, hänen edunvalvojansa tai asianhoitajan kanssa. Osalla asiakkaista on käytössä pankkikortti ja osalle esihenkilö käy nostamassa rahaa pankista. Sovitut asiat kirjataan asumisen toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaan käyttövarat säilytetään yksikössä lukollisessa kaapissa ja avaimen luovutuksesta ylläpidetään seuranta. Myös asiakkaan käyttövaroista ylläpidetään seuranta. Käyttövarojen seurantalomakkeelle merkitään asiakkaan kaikki käteisenä tulevat tulot sekä käteisenä maksettavat menot.

- Asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteri, IMS
- Käyttövarojen seurantaohje, IMS

**Koivulan palvelukodilla käyttövarat säilytetään lukollisessa kaapissa. Lääkevastaavalla on vuorossaan pääsy käteisvarakaappiin. Käteisvarakaapin avainten luovutusrekisteri on sama kuin lääkekaapin avainten luovutusrekisteri. Asiakkaan tulot ja menot kuitataan 2 ohjaajan toimesta. Käyttövarat tarkistetaan jokaisen tulo/meno kuittauksen jälkeen. Seurantalomakkeet toimitetaan edunvalvojille 1 x vuodessa**

# Asiakasturvallisuus

## Asiakasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Yhteistyö viranomaisten kanssa mm.:

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

**Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:**

Koivulan palvelukodille on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma.

Palvelukodille on laadittu toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin, jotka koottu yksikön omavalvontakansioon.

**Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:**

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
- Tarvittaessa poliisilta voi pyytää virka-apua asiakkaan toimittamiseksi/kuljettamisen turvaamiseksi takaisin yksikköön, jos kyseessä alaikäinen asiakas tai asiakas on tahdosta riippumattomassa kuntoutuksessa: Virka-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)

## Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

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

### Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen

Työvuorot suunnitellaan huomioiden asiakkaiden palveluntarve, asiakkaiden määrä, yksikön tilanne ja henkilöstön poissaolot. Asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan yhdessä vammaispalvelujen omatyöntekijän kanssa. Äkillisiin muutostilanteisiin on tehty varautumissuunnitelma: Selvitetään onko muista palvelukodeista mahdollisuutta auttaa tilanteessa. Arvioidaan vammaispalvelujen varahenkilöstön tai vuokratyöntekijän käyttämistä. Mikäli näistä keinoista ei tilanteessa ole apua, järjestellään yksikön omien työntekijöiden työvuoroja.

### Palveluesihenkilöiden tehtävät

Palveluesihenkilö johtaa palvelukodin toimintaa, suunnittelee, kehittää, seuraa ja arvioi. Toimii yksikön esihenkilönä henkilökunnalle. Vastaa yksikön toiminnan johtamisesta, huomioiden turvallisuuden. Vastaa yksikön toiminnan laadusta ja taloudesta. Palveluesihenkilö vastaa henkilöstöressurssien kohdentamisesta yksikössä. Hyväksyy työvuorosuunnitelmat ja toteumat. Vetää henkilöstöpalaverit. Päätää työntekijöiden vapaista ja lomista. Huolehtii palvelukodin rekrytoinneista ja laatii työntekijöiden työsopimukset. Huolehtii henkilökunnan työhyvinvoinnista ja huolehtii henkilöstön pätevyyksien voimassa olosta ja täydennyskoulutuksista. Esihenkilö huolehtii yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa sekä kehittää yksikön toimintaa asiakaspalautteiden pohjalta.

### Henkilöstörakenne:

- 1 palveluesihenkilö, tekee päivätyötä, tavoitettavissa arkisin.
- 1 vastaava ohjaaja, tekee pääsääntöisesti päivätyötä.
- 10 vakituista ohjaajaa vuorotyössä
- 1 vakituinen lähiavustaja vuorotyössä
- 2 oppisopimusopiskelijaa määräaikaissä tehtävissä
- 1 Ravitsemistyöntekijä
- Henkilöstön kokonaismäärä: 15

## 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](http://kuntarekry.fi) kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2025 alkaen myös vammaisten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna vakaville seuraamuksille alttiiden potilaiden tai asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

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

**Sijaisten käytön periaatteet:**

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

Kun sijaista tarvitaan:

- *Yksikössä katsotaan, tullaanko toimeen ilman sijaista,*
- *Saadaanko varahenkilöä paikkaamaan poissaoloa tai voidaanko toisesta yksiköstä siirtää resurssia*
- *Tarjotaan vuoroja Tempore keikkalaisohjelman kautta*
- *Jos mistään näistä ei saada sijaista, vaikka paikka olisi ollut auki Temporella, voidaan sijaisuuteen kiinnittää omasta yksiköstä työntekijä, jolle maksetaan kutsuraha. Ylityötunnit pyritään ottamaan pois tai ne siirtyvät työaikapankkiin.*

**Rekrytoinnin erityispiirteet:**

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

**Lue lisää:**

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

- Päivitettävät koulutukset ja Talentti ohjeistusta, IMS

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä. Ohjaajia informoidaan tulevista koulutuksista esihenkilön toimesta. Eloisalla on myös koulutuskalenteri Talentti-järjestelmästä, josta

henkilöstö voi itse katsoa tulevia koulutuksia. Esihenkilö arvioi ja hyväksyy koulutusesitykset. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkelupien voimassaolon päivittämisillä 5 vuoden välein. Ilman lääkelupaa ohjaaja voi toimia palvelukodilla rajatuissa tehtävissä, jotka ei sisällä lääkehoitoon osallistumista. (Lääkehoidon luvan puuttuminen vaikuttaa myös ohjaajan palkkaan alentavasti). Pakollisia päivityskoulutuksia ovat myös ensiapuun, elvytykseen, tietoturvaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, alkusammutukseen, avikki-toimintatapamalliin ja RAI-arviointiin liittyvät koulutukset. Koulutusten voimassaoloa seurataan Talentti-järjestelmässä. Esihenkilö arvioi vuosittain henkilöstön täydennyskoulutustarpeita mm. tavoitekeskustelujen avulla.

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

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

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Koivulan palvelukodissa on 18 asiakashuonetta. Jokaisessa huoneessa on oma wc/kylpyhuone ja neljässä asunnossa minikeittiöt. Asunnot ovat kolmessa ryhmäkodissa (1, 2 ja 3). Kaikissa ryhmäkodeissa on kuusi asuntoa. Kaikkien yhteisessä käytössä ovat sauna ja pesutilat, kodinhoituhuone, päivätoimintatila, ruokailutilat ja oleskelutilat. Keittiö, toimistot ja sosiaalitilat ovat pääsääntöisesti henkilökunnan käytössä.

Palvelukodin ulko-ovet ovat lukitut. Henkilökunnalla käytössä olevat avaimet on kuitattu avaintenluovutus asiakirjoihin. Asiakkaat pääsevät liikkumaan ovista aina niin halutessaan, yhdellä asiakkaalla on oma avain. Palvelukoti on esteetön ja sisäänkäyntien yhteydessä on pyörätuoliluiskat. Palvelukodin pihapiirissä on turvallista liikkua, kiinteistöhuolto hoitaa piha-alueiden turvallisuuden ja kunnossapidon.

Koivulan palvelukodin asiakkaat asuvat asunnoissaan vuokralla. Jokaisella asiakkaalla on omat huoneet, jotka saa lukittua ja aina koputetaan oveen ennen kuin mennään huoneeseen. Asiakkaiden sijoitteluilla eri soluihin ja huoneisiin on mietitty tarkkaan kuka mistäkin hyötyy ja mikä on ikäjakauma/palveluntarve. Asiakkaat voivat kutsua kylään läheisiä, ystäviä ja sukulaisia. Palvelukodissa ei ole erikseen vierailuaikoja. Jokainen on saanut itse sisustaa huoneensa mieleisekseen.

Riskienarvioinnin yhteydessä arvioidaan säännöllisesti yksikön terveystaitoja sisältävät riskit. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

**Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot**

puh. 050 5569520  
päivystäjä



Tukipyyntö:  
Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-  
Vaalijala

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Koivulan palvelukodissa on käytössä sähkölukot hätäpoistumisteissä. Palvelukodilla ei ole kamera valvontaa.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

On mahdollisuus ottaa käyttöön liiketunnistin ja Vivago turvaranneke, jolla asiakas voi hälyttää apua. Hälytys tulee henkilökunnan puhelimeen, josta se kuitataan ja käydään asiakkaan luona. Rannekkeiden toimivuutta testataan ajoittain.

## Asiakasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

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

Asiakkailla on käytössä henkilökohtaisia apuvälineitä, joiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö. Palvelukodin omien apuvälineiden huollosta vastaa Istekki. Istekki käy vuosittain huoltamassa terveydenhuollon laitteet ja samalla päivittää Effector-rekisterin ajantasalle.

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

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

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

**Tinja Kaipainen, ohjaaja, puh. 050 3899 358,**  
**tinja.kaipainen@etelasavonha.fi**

**Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:**

Yhteiskäytössä olevat laitteet: pyörätuolivaaka, verenpainemittarit, happisaturaatiomittari, korvalamppu ja kuumemittarit.

**Mittareiden testaus ja kalibrointi:**

Testaus/kalibrointi vuosittain/tarpeen mukaan.

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



## 1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Opastetaan laitteiden käyttöön perehdytyksen yhteydessä. Laitteiden käyttöohjeet löytyvät laitteiden säilytyspaikoista.

Ohjeiden mukaan organisaation/palvelukodin toimesta

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



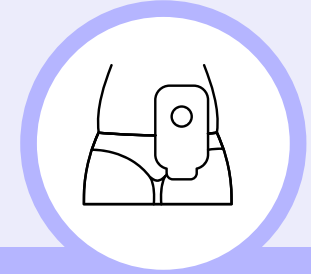
## 2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.

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

Apuvälineyksikön kautta



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.044 4173074



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

## Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Tietoturvasitoumus käydään läpi ja allekirjoitetaan työsopimuksen yhteydessä. Granite tietosuojakoulutuksen suorittaa koko henkilökunta kahden vuoden välein.

## 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.

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiseen perehtymissuunnitelman mukaisesti. Jokaiselle uudelle työntekijälle on nimetty yksiköstä kuka vastaa perehdytyksestä, mutta jokaisella on perehdyttämisvelvoite. Kirjaamisen ohjeet löytyvät perehdytyskansioista.

### Asiakastyön kirjaaminen:

Jokaiselle on omat tunnukset tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmään, joilla pääsee kirjaamaan. Jokainen vuorossa oleva työntekijä tekee päivittäiset kirjaukset aamu- ja iltavuoroista sekä yövuorosta. Lääkekirjauksista huolehtii lääkeluvallinen työntekijä. Rajoitteita kirjaa ohjaaja nimikkeellä työskentelevä työntekijä.

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

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. IMO osaamisen kehittäminen

Itsemääräämisoikeuskoulutuksen suorittaminen  
Eloisa Opissa.

### 2. Päivätoiminnan kirjaaminen

Viikko-ohjelman käyttöönotto ja kirjaus  
viikoittain.

### 3. Palveluluokat

Asiakkaat ovat palvelutarpeensa mukaisessa  
asumisessa ja henkilöresurssi vastaa  
palveluluokkia. Tehdään työajanseuranta.

Rai-arvioinnin tulosten käyttäminen asiakkaan  
palveluntarpeen arvioinnissa.

# 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 tai aina oleellisen muutoksen tapahtuessa.

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

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys Juva 17.4.2026

Allekirjoitus Salla Kiljunen

# Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

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

## Muut tahot:

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