Vaativan
moniammatillisen tuen
lasten ja nuorten yksikkö
Kompassi

Omavalvonta-suunnitelma



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen……..



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakasturvallisuus…….....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta……...

Toimintayksikön tiedot

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (1/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelu

Nimi: Vaajalan osaamis- ja tukikeskus, Vaativan moniammatillisen tuen lasten ja nuorten yksikkö Kompassi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Pieksämäki

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?: Palveluja tuotetaan kaikille hyvinvointialueille, huomioiden hyvinvointialueiden väliset sopimukset

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Nenonpellontie 40, 76940 Nenonpelto

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

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen laitospalveluyksiköt ovat kehitysvammalain 9 §:ssä tarkoitettuja vaativan moniammatillisen tuen yksiköitä. Vammaispalvelulain 16 § :n mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua järjestetään sosiaalihuoltolain 22 §:n mukaisena laitospalveluna. Palvelua tuotetaan aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Asiakaspaikkoja yhteensä 161. Kompassi tuottaa vaativan moniammatillisen tuen laitospalvelua lapsille ja nuorille. Asiakaspaikkoja on 15.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Näön tutkimukset ja silmälasien hankinnat asiakkaille: Optikko Pieksämäki (kilpailutus käynnissä)

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

Joukkoliikenne: Soisalon Liikenne Oy, VR

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

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

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Pesulapalvelut: Sakupe Oy, Eco-Wash (asukaspyykin osalta)

Koulutuspalvelut: STEP-koulutus (Mun oma polku)

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Palveluntuottajaa koskevat tiedot (2/2)

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Kilpailutus menossa

Puhevammaisten tulkkauspalvelu: Evantia Oy, Tampereen tulkkikeskus Oy, Kalla Kommunikaatio Oy, Vittoen Oy

Psykologipalvelut: Mehiläinen Oy

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

Puheterapeutin palvelut: Coronaria Contextia Oy, Mehiläinen Tutoris Oy, Premera Oy, Äänneloikka Oy, Empa Oy, Punos Terveysverkostot Oy

Ratsastustoiminta: Teittilän Talli 1.1.2025- 31.12.2026

Lakiasioiden konsultaatiot: Lehti& kumppanit

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Omavalvontasuunnitelman teemoja käsitellään yksikkökokouksissa yhdessä henkilöstön kanssa omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Reetta Kosola, vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Kompassi, palveluesihenkilö

050-3899 311

reetta.kosola@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla ja yksikön ala-aulassa.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle yksikön ala-aulassa tulosteena 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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa



Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus tuottaa laadukkaita vaativan moniammatillisen tuen laitospalveluja koko maassa sekä palveluja Etelä-Savon hyvinvointialueelle. Laitospalveluyksiköt ovat kehitysvammalain 9 §:ssä tarkoitettuja vaativan moniammatillisen tuen yksiköitä. Vammaispalvelulain 16 § :n mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua järjestetään sosiaalihuoltolain 22 §:n mukaisena laitospalveluna. Palvelua tuotetaan aikuisille sekä lapsille ja nuorille. Toimintaa ohjaavat sosiaalihuollon ja terveydenhuollon keskeiset lait, sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki, asiakaslaki, potilaslaki, hallintolaki, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä valvontalaki. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti tukemaan asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Asiakas ja hänen lähiverkostonsa ovat suunnittelun keskiössä, ja työskentely toteutetaan moniammatillisesti.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tarjoamia palveluja ovat:

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Toimintamme on **asiakaslähtöistä** ja yksilölliset tarpeet huomioivaa, asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan arvostavaa ja toteuttavaa. Tuemme kaikella toiminnalla asiakkaan osallisuutta.

Luomme **turvallisuutta** ja rakennamme sitä asiakkaidemme, työntekijöidemme ja yhteistyökumppaneidemme näkökulmasta.

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

Toimintamme on vaikuttavaa, vastuullista ja tarkoituksenmukaista, ja toteutamme sitä voimassa olevien toimintaa ohjaavien lakien mukaisesti. Pidämme yllä vahvaa osaamista erityispalveluissa, johdamme tiedolla ja uudistamme palveluita vastaamaan asiakkaiden muuttuvia tarpeita.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

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

Palvelun toimintaperiaatteet

YHDENVERTAISUUS

- Asiakkaita, kaikkia perheitä ja asiakkaan verkostoja kohdellaan tasapuolisesti
- Toteutamme yhteisöllisyyttä arjessa huomioiden asiakkaiden ikä- ja kehitystason. Yhteisöllisyyden avulla tuetaan asiakkaiden tasavertaista osallisuutta
- Asiakkaan läheisverkostojen puuttuessa omahoitajan ja asiakkaan välinen kiintymyssuhde korostuu. Omahoitajat pyrkivät luomaan kuntoutuksen ohessa positiivisia kokemuksia, joista asiakkaat jäisivät läheisten puuttuessa muuten paitsi

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Jokainen lapsi / nuori kohdataan yksilöllisesti hänen tarpeensa ja vahvuutensa huomioiden
- Asiakkaat otetaan mukaan päätöksentekoon esim. mahdollistaen asiakkaan kuuleminen moniammatillisen työryhmän kokoontumisissa. Lapsi / nuori saa mielipiteensä kuuluviin omahoitajakeskustelujen avulla jos ei itse pysty osallistumaan
- Asiakkaat osallistuvat viikoittain pienyksikkökohtaisiin yhteisökokouksiin joissa he pystyvät esittämään toiveitaan, antamaan palautetta ja vaikuttamaan kuntouksen arkeen
- Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan arjessa



TURVALLISUUS

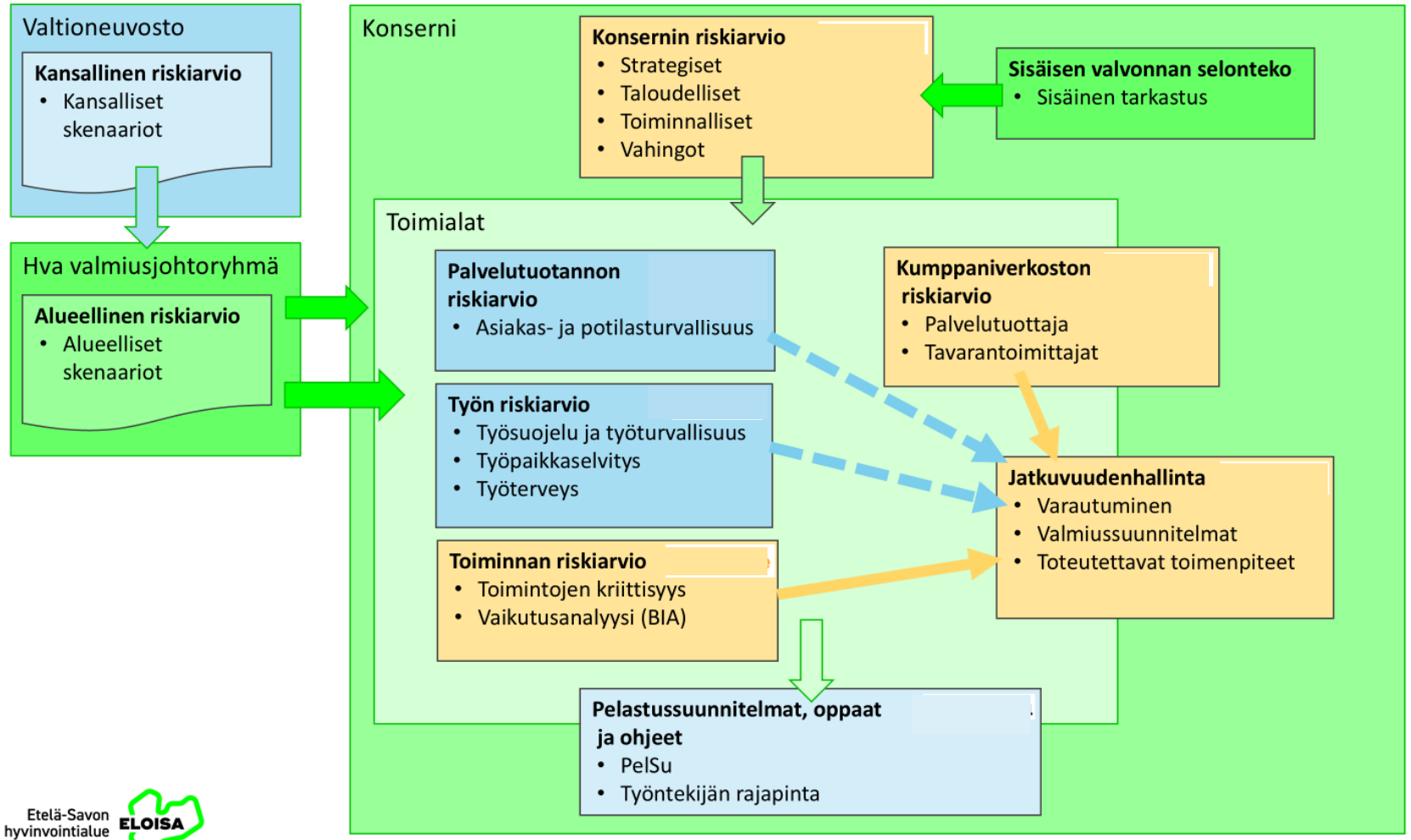
- Työ- ja asiakasturvallisuus on lähtökohta kaikelle toiminnalle
- Ennakointi, läsnäolo ja saavutettavuus tuovat turvallisuutta yksikköön
- Yhteisistä pelisäännöistä kiinnipitäminen tuo asiakkaiden arkeen ennakoitavuutta ja varmuutta lisäten samalla yksikön turvallisuutta
- DDP-asenne (kiintymyssuhdemalli) on osa hoitotiimimallia ja edesauttaa luottamuksen syntyä sekä edistää lapsen / nuoren psyykkistä eheytymistä
- AVEKKI-toimintamalli kuuluu yksikössä työskentelyn perusperiaatteisiin, henkilöstö on koulutettu siihen

ROHKEUS

- Asiakkaan potentiaalin näkeminen, voimavarojen huomioiminen ja kokonaistilanteen jatkuva arviointi ovat mahdollisuus positiiviseen riskienottoon jonka avulla voidaan edistää asiakkaan kuntoutuspolulla etenemistä
- Uskomme osaamiseemme ja kykyymme auttaa asiakasta haastavimmissakin elämäntilanteissa kohti eheämpää tulevaisuutta
- Näemme asiakkaan haasteiden taakse piiloutuneet vahvuudet ja voimavarat, joita arjessa vahvistamalla on mahdollista edetä kohti tasapainoisempaa elämää

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan kokonaisuus



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on viipymättä ilmoitettava asiasta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §). Toiminnasta vastaava henkilö arvioi tilanteen kiireellisyyden ja ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Ilmoitus tehdään ja dokumentoidaan Laatuportti-järjestelmän vaaratilanneilmoituksella käyttäen Valvontalain 29 §:n mukaista Epäkohta ja epäkohdan uhka -lomaketta. Lisätietoa ensisijaisesti yksikön esihenkilöltä ja valvontatiimiltä, valvontatiimi@etelasavonha.fi.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/6)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuportin **riskienhallinta ja työn riskien arviointilomakkeen** avulla kaikissa työpisteissä. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

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

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

Turvallisuuskävelyt ovat osa riskienhallintaa ja omavalvontaa.

Turvallisuuskävelyt toteutuvat säännöllisesti yksikön omana toimintana tai esihenkilön pyynnöstä turvallisuuspalveluiden toimesta. Laaja turvallisuuspalveluiden turvallisuuskävely toteutetaan ennalta suunnitellun vuosikellon mukaisesti.

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

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

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/6)

Työyksikön riskien arviointi

Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä.

Yksikön riskien arviointi päivitetään vuosittain.

Yksikön riskien arviointi tehty 01/2026.

Yksikön työpaikkaselvitys tehty 11.5.2024.

Hyvinvointialueen (oman) ohjaus- ja valvontakäynti 31.1.2024.

Aluehallintoviraston tarkastuskäynti 05/2022

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

Riski 1

Väkivallan uhka

Toimenpiteet:

- AVEKKI-toimintatapamalli osana arjen työskentelyä
- Henkilöstön AVEKKI-koulutukset ja jatkuva taitojen ylläpito arjessa
- Riittävä henkilöstöresurssi asiakastilanteet huomioiden
- Tilanteiden jälkiselvittely ja tilanteista oppiminen turvallisuuden näkökulmasta
- Työturvallisuus-näkökulma osa yksikön toiminta-ajatusta

Riski 2

Psykososiaalinen kuormitus

Toimenpiteet:

- Työnohjaus tukena kuormittavien tilanteiden käsittelyssä
- Esihenkilöiden läsnäolo ja tuki arjessa
- Kannustaminen avoimeen keskustelukulttuuriin
- Tiimivastaavien osallisuuden lisääminen mahdollisten epäkohtien ja ristiriitojen selvittelyssä

Riski 3

Turvallisuuskävelypäivässä todettu ongelmia Vivago-hälytysjärjestelmässä. Hälytyksissä vääriä paikannustietoja sekä nettiyhteysongelmia joiden vuoksi mm. Lifecare ei aina toimi.

Toimenpiteet:

- Yhteysongelmia selvitetään ICT:n kautta
- Häiriöiden ilmetessä ilmoitus eteenpäin, jolloin ongelmia pystytään selvittämään

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/6)

Vaativan moniammatillisen tuen yksiköissä on käytössä **AVEKKI-toimintatapamalli**, johon henkilökunta saa koulutusta. AVEKKI-toimintatapamalli on ennakoiva tapa tehdä töitä ja kohdata haastavasti käyttäytyvä asiakas. Jokaisen Eloisan työntekijän tulee perehtyä henkilöstölle suunnattuun turvallisuusohjeeseen:

- Eloisan yleinen henkilöturvallisuusohje, IMS

Asiakaskohtaisen vaativan moniammatillisen tuen palvelun toteuttamissuunnitelman voidaan nähdä myös osana riskienhallintaa. Suunnitelmaan kirjataan yksilöllisesti arvioidut mahdolliset riskit sekä ennakoivat riskienhallinnan toimenpiteet, jotka tukevat asiakkaan turvallista ja tarkoituksenmukaista palvelua. Riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa voidaan hyödyntää myös erilaisia asiakastyön arviointimenetelmiä.

Tilanteiden jälkiselvittely on osa riskienhallintaa. Jälkiselvittelyn muotoa on kahdenlaista, jotka molemmat tukevat turvallista, laadukasta ja oppivaa toimintakulttuuria.

1. Kehitysvammalain mukainen rajoitustoimenpiteiden jälkiselvittely

Kehitysvammalain mukaan jokaisesta asiakkaaseen kohdistetusta rajoitustoimenpiteestä tehdään jälkiselvittely. Sen tarkoituksena on arvioida toimenpiteen lainmukaisuus, välttämättömyys ja oikeasuhtaisuus sekä varmistaa asiakkaan oikeuksien toteutuminen.

Jälkiselvittelyssä käydään läpi tapahtumat, vaikutukset asiakkaalle ja mahdolliset kehittämistarpeet. Selvittely dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään rajoitustoimenpiteiden vähentämisessä ja turvallisuuden vahvistamisessa.

2. Tilanteiden jälkiselvittely työyhteisön tukena

Tilanteiden jälkiselvittely on osa riskienhallintaa ja työyhteisön hyvinvointia. Sen tavoitteena on purkaa vaihtelevasti kuormittavia, järkyttäviä tai vaativia asiakastilanteita yhdessä henkilöstön kanssa. Säännöllisesti toteutettuna jälkiselvittely vahvistaa turvallisuutta, lisää avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä, tukee työssä jaksamista sekä edistää yhteistä ymmärrystä vaativan työn haasteista.

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

Etelä-Savon hyvinvointialueella jokaisella työntekijällä on oikeus pyytää esihenkilöltä defusing-purkua, jos on ollut osallisena psyykkisesti kuormittavassa työtilanteessa. Defusing-purun pitää koulutettu defusing ohjaaja. Ohjeistus asiakasjälkiselvittelyyn ja työntekijöiden väliseen jälkiselvittelyyn sekä defusing-purkuun löytyy IMS:stä:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (4/6)

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

- Hälytyskäytännöt, IMS

Hälyttimet testataan säännöllisesti ja mahdollisista vika- ja häiriötilanteista tehdään Laatuportin vaaratilanne-ilmoitus, ilmoitus kiinteistöpalveluihin ja tietojärjestelmäpalveluihin. Yhteistyötä hälytysringin kanssa pyritään tekemään ennakoivasti.

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

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

- Tukiyökkötoiminta, Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus, IMS.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on kolme turvahuonetta, jotka sijaitsevat Satamassa, Privaatissa ja Kompassissa. Turvahuoneen käyttö on aina viimesijainen vaihtoehto. Yksiköiden kanssa tehdään yhteistyötä ennakoivasti turvahuoneen tarpeen arvioimiseksi ja mahdollisen käytön toteuttamiseksi. Ennakkotieto asiasta lisää mahdollisuuksia varautua tulevaan tilanteeseen. Turvatilan käyttöön on laadittu ohjeet:

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

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

Vaativissa erityispalveluissa on laadittu toimintaohje asiakkaan katoamistapauksia varten

- Etsintäohje katoamistapauksessa

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista

Kiinteistöpalvelut, hälytysjärjestelmän ja -laitteiden yhteyshenkilöt, päivystäjä:

050 389 949, Joni Inkinen

050 389 9498, Mikko Lauttaanaho

050 3899 343, Kiinteistöpalvelun päivystäjä

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (5/6)

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden raportointi ja käsittely

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

1. Potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä Laatuportti-ilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, kirjaa ne Laatuportti-järjestelmään sekä seuraa ja arvioi toimenpiteiden toteutumista
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi ja vähintään puolivuosittain Laatuportti-raportit
5. Tiedottaminen sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu henkilöstöpalaverimuistioiden avulla, joista lisäksi tiedotetaan raporteilla ja tarvittaessa sähköpostilla yksikön sisällä.

Erinomainen toiminta

Laatuportin Erinomainen toiminta -ilmoituksella tuodaan esiin tilanteet, joissa työyhteisö on onnistunut erityisen hyvin. Ilmoituksella kuvataan, miksi onnistuttiin ja miten hyvä käytäntö voidaan hyödyntää jatkossa. Ilmoitus voi liittyä esimerkiksi toimivaan yhteistyöhön, tiedonkulkuun, osaamiseen, johtamiseen, työmenetelmiin, välineisiin tai työympäristöön. Tavoitteena on vahvistaa oppimista ja levittää hyviä käytäntöjä koko organisaatioon. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään ja dokumentoidaan Laatuportti-järjestelmän vaaratilanneilmoituksella käyttäen Valvontalain 29 §:n mukaista Epäkohta ja epäkohdan uhka -lomaketta, jonka toimintayksikön vastuuhenkilö käsittelee ja tiedottaa palvelupäällikköä. Toiminnasta vastaava henkilö arvioi tilanteen kiireellisyyden ja ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (6/6)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. ***Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset Laatuportti-järjestelmään.*** Vaaratapahtumaraportit, epäkohtailmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä vakavan vaaratapahtuman tutkintaraportin kehittämistoimenpiteet käsitellään palvelutiimissä ja Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen esihenkilöiden kanssa, jossa pohditaan tarvittavat toimenpiteet koskien kaikkia yksiköitä.

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä. Työntekijällä on velvollisuus seurata ajantasaista tietoa, perehtyä annettuihin ohjeisiin ja huolehtia siitä, että oma työskentely vastaa sovittuja käytäntöjä.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilökunta tekee Laatuportti-vaaratilanneilmoituksen heti vaara- / läheltä piti-tilanteen tapahduttua. Laatuportti-ilmoituksia käydään läpi arjessa heti tilanteiden tietoon tultua esihenkilölle. Kehittämistoimenpiteitä mietitään heti tilanteiden tapahduttua yhdessä henkilökunnan kanssa ja tarpeen mukaan asiat käsitellään moniammatillisissa työryhmissä keinojen löytämiseksi ja tilanteiden ennakoimiseksi jatkossa. Yksikkökokouksissa Laatuportti-ilmoitukset käsitellään koostetusti. Käytännön toimenpiteistä informoidaan yksikkökokouksissa, sähköpostitse, hoito- ja moniammatillisissa tiimeissä sekä Signal-viestintää käyttäen asiasta / tilanteesta riippuen. Toimenpiteiden toteutumista ja toimivuutta arvioidaan sovittuina määräaikoina yhteisissä foorumeissa.

Toimenpiteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään ja useissa tapauksissa asiakkaiden asiakastietojärjestelmään kuntoutustyötä ohjaavaksi kirjaukseksi.

Lue lisää:
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu *esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla* **Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka** *esimerkiksi asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*	•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 § •Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista	•Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä •Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle •Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa •Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla •Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.	•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa •Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle •Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi •Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa	•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua. •Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan. •Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. •Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

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

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

Työntekijä

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

Esihenkilö

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

Johto

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Yksiköille on laadittu yksikkökohtaiset toimintakortit poikkeusoloihin, jotka on tallennettu yksikön Teams-kansioon ja tulostettu vastuuhoitajan kansioon postihuoneeseen.

Toimintakorteissa kuvataan toimintaohjeet mm. pitkittyneen sähkökatkon, tietojärjestelmähäiriöiden ja tartuntavaaran varalle.

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

- Toimintaohje yksiköille tilannekeskuksen informoinnista, IMS

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilökunnan kanssa toimintakortit käsitellään yksikkökokouksessa säännöllisesti (n. 3 kk:n välein) sekä toimintakorttien päivittyessä tai yksikön tilanteen niin vaatiessa.

Toimintakortit on yksikön henkilökunnan saatavilla sähköisenä sekä tulosteena.

Yksikön turvallisuusvastaavat huolehtivat yhdessä yksikön esihenkilön kanssa toimintakorttien ajantasaisuudesta, saatavuudesta ja tiedottamisesta yhdessä esihenkilön kanssa.

Lue lisää: STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itse-määräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



Minulla asiakkaana on oikeus…

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

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



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

antaa palautetta tai kehittämisideoita

tehdä ilmoituksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

tehdä muistutuksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (1/2)

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

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

Asiakkaan yksilölliseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla vahvistetaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan, jos asiakas:

1. ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä kykene ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia,

2. rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja

3. muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Asiakassuunnitelmaan ja palvelun toteuttamissuunnitelmaan kuvataan rajoitustoimenpiteet, joilla mahdollisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, moniammatillisen työryhmän, yksikön henkilöstön, omaisten tai muun verkoston kanssa. Toteuttamissuunnitelma luonnostellaan välittömästi asiakastietojärjestelmään asiakkaan saavuttua yksikköön ja tarkennetaan ensimmäisessä neuvottelussa, viimeistään 1kk. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään 6kk välein.

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (2/2)

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on laadittu käsikirja henkilöstön tueksi **IMO-käsikirja, IMS. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen henkilökunta suorittaa Etelä-Savon hyvinvointialueen verkkokurssin: Itsemääräämisoikeuskoulutus (helmikuu 2026 alkaen).**

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

Vaativan moniammatillisen tuen palveluprosessia ja yksiköiden toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti. Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tasolla puolivuosittain ja yksikkötasolla kuukausittain. Yksikkö kuvaa toimenpiteet , joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä suunnitelmallisesti vähennetään. Yksikön Hyvän kohtelun suunnitelma on luettavissa, IMS, yksikön Teams-kansiossa sekä paperisena versiona. Se päivitetään vuosittain yhdessä asiakkaiden kanssa. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen on koulutusta tarjolla säännöllisesti.

Kompassi-yksikössä on nimettynä IMO-vastaavat, jotka perehdyttävät uuden työntekijän sekä ovat tukena arjessa itsemääräämisoikeusasioiden toteutumisen arvioinnissa koko henkilöstölle. Lisäksi IMO-asioita käsitellään säännöllisesti yksikkökokouksissa ja moniammatillisissa tiimeissä. Vuonna 2026 helmikuussa on alkanut Eloisan Oppi-sovelluksessa Itsemääräämisoikeuskoulutus, jonka käymiseen koko henkilökunta velvoitetaan.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa on tehty eettinen linjaus, että rajoittamisessa ei käytetä kehitysvammalaki 42l§ sitominen. Myös rajaavista oviporteista pyritään eroon. Uuden portin asentamiseen tulee pyytää moniammatillisen tiimin arvio ja lupa osaamis- ja tukikeskuksen palvelutiimiltä.

Kuntoutusprosessia ja yksiköiden **toimintatapoja arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisesti.** Vaativissa erityispalveluissa toimii säännöllisesti kokoontuva asiantuntijaryhmä ns. IMO-linjaryhmä. IMO-linjaryhmän tarkoitus ja tavoite on ohjata palvelutoimintaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvissä kysymyksissä. Kysymyksiä IMO-linjaryhmälle voi esittää sähköpostitse.

Asiakkailla on oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen toimintayksikössä

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma jonka yhteydessä laaditaan osio itsemääräämisoikeutta tukevista toimenpiteistä sekä asiakasta mahdollisesti koskettavista rajoitustoimenpiteistä. Suunnitelmissa on pohdittu ja avattu mm. asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen toteutumista sekä ennakointia. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa heidän mielipiteet huomioiden. Moniammatillinen työryhmä osallistuu suunnitelman laadintaan mikäli arvioidaan rajoitustoimenpiteitä asiakkaan kohdalla tarvittavan. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja sen vahvistaminen kuuluu arjessa koko henkilöstön vastuulle.

Asiakkailla on oikeus tehdä ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen päätöksiä omaan arkeen liittyvistä asioista. Työntekijät tukevat asiakkaita päätöksen teossa yksilölliset tarpeet huomioiden.

Tilanteissa, joissa asiakkailla arvioidaan tarvittavan rajoitustoimenpiteitä, käytettävät toimenpiteet kirjataan toteuttamissuunnitelmaan.

Tilanteissa, joissa muut lievemmät keinot eivät ole riittäviä ja joudutaan turvautumaan itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin, ratkaisun asiasta voi tehdä vain sosiaali- / terveydenhuollon ammattihenkilö. Asiasta tehdään välitön ilmoitus yksikön palveluesihenkilölle sekä asiakkaan läheiselle / huoltajalle.

Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä rajoitteista tehdään lainmukaiset ratkaisut / päätökset Lifecare-asiakastietojärjestelmään. Kaikki toteutuneet rajoitteet ilmoitetaan kuukausittain asiakkaan oman hyvinvointialueen asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle.

Rajoitustoimenpiteen tarvetta ja lievempiä keinoja rajoitteen sijaan arvioidaan kokoaikaisesti. Asiakas on koko rajoitteen ajan henkilöstön seurannassa ja jatkuvassa näkö- ja kuuloyhteydessä.

Kompassi-yksikössä voidaan joutua käyttämään seuraavia itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä:

42 f § Kiinnipitäminen

42 g § Aineiden ja esineiden haltuunotto

42 h § Henkilötarkastus

42 i § Lyhytaikainen erillään pitäminen

42 m § Valvottu liikkuminen

Kompassi-yksikön yhteydessä on lasten ja nuorten yksiköiden yhteiskäytössä oleva turvatila. Asiakas ohjataan turvatilaan niissä tilanteissa, kun omassa yksikössä ei pystytä turvaamaan asiakkaan ja / tai muiden / ympäristön terveyttä tai turvallisuutta. Turvatila on viimesijainen keino tilanteen rauhoittamiseksi kun muut keinot eivät enää ole riittäviä. Turvatilan käytöstä ilmoitetaan johtavalle lääkärille, sosiaalityöntekijälle sekä palveluesihenkilölle.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Vaativan moniammatillisen tuen suunnittelu Vaalijalassa

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Kuntoutus- tai toteuttamissuunnitelma

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

Vaativan moniammatillisen tuen palveluissa yksikössä laaditaan asiakkaalle toteuttamissuunnitelma, joka perustuu asiakassuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan vammaispalveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat sekä erityishuoltoa koskevat tiedot.

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

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

Kompassi-yksikössä toteuttamissuunnitelmia seurataan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti raportointitilanteissa, päivittäisissä kirjauksissa, pienyksikkökohtaisissa hoitotiimeissä sekä moniammatillisissa kokoontumisissa viikoittain. Omahoitajakeskustelut toteutetaan säännöllisesti asiakkaan voimavarat ja kehitystaso huomioiden.

Omatyöntekijä

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

Kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelman tunteminen:
Henkilöstö on perehtynyt pienyksiköittäin asiakkaidensa kuntoutussuunnitelmiin ja –tavoitteisiin. Henkilöstö osallistuu viikoittain hoitotiimeihin, joissa käsitellään suunnitelmien ja tavoitteiden etenemistä. Kuntoutuskoordinaattori tukee ja ohjaa hoitotiimejä kuntoutussuunnitelmien mukaisessa kuntoutusprosessissa.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

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

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

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

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



Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

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

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä on normaali työnjohdolliset toimenpiteet. Osana omavalvontaa on yksikkökohtaisesti laadittu yhteistyössä yksikön asiakkaiden kanssa Hyvän kohtelun suunnitelma, mikä päivitetään vuosittain.

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

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





Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan oikeusturva

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

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus Eloisan nettisivuilla.

Kantelu

Palvelun laadusta ja kohtelusta tulee ensisijaisesti tehdä muistutus toimintayksikköön tai hyvinvointialueelle. Jos asia ei ratkea, siitä voi kannella Lupa- ja valvontavirastolle (LVV). Kantelu tehdään ensisijaisesti LVV:n sähköisen asiointipalvelun kautta osoitteessa www.lvv.fi tai kirjallisesti LVV:n kirjaamoon kirjaamo@lvv.fi.

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali-ja potilasasiavastaava

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

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

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

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

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta



Kompassi tarjoaa määräaikaista, tavoitteellista kuntoutusta vaativaa moniammatillista tukea tarvitseville lapsille ja nuorille, joilla on psykiatrisia, psykososiaalisia, oppimiseen, käyttäytymiseen ja tunnesäätelyyn liittyviä haasteita.

Kuntoutuksen perustan muodostavat kuntoutujan arki yksikössä ja viitekehysmallin mukainen kuntoutus. Kompassissa hyödynnetään kiintymyssuhdeteoriaan perustuvaa DDP- menetelmää, sekä positiivista psykologiaa. Kuntoutusta ohjaa yhteisöhoidollinen näkökulma, joka näkyy arjen suunnittelussa ja toteutuksessa. Vuorokausirytmiä ja toimintoja jäsennetään ja selkeytetään mm. visuaalisen tuen keinoin. Toimintojen ennakoitavuudella ja jäsentämisellä tuetaan kehitystä kohti itsenäisempää toimintaa, vahvistetaan elämänhallinnan tunnetta sekä itsetuntemusta. Tavoitteena on yksilöllisesti ohjata kuntoutujaa turvalliseen, mahdollisimman mielekkääseen ja omatoimiseen arjessa selviytymiseen. Perheiden osallisuutta tuetaan osana nuoren palvelua.

Palvelun tukena on yksikön moniammatillisen työryhmän palvelut. Lisäksi palveluun kuuluu perusopetus Sateenkaaren erityiskoulussa. Palvelu suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja verkoston kanssa.

Kompassin 15 asiakaspaikkaa jakautuvat kolmeen pienyksikköön; Vilperttiin, Viikariin ja Vekkuliin. Kompassi toimii Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen alueella esteettömässä kiinteistössä. Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma huone, jossa kylpyhuone. Lisäksi asiakkaita varten on yhteisiä tiloja. Yksikön suunnittelussa on kiinnitetty erityisesti huomiota vaativan kuntoutustoiminnan turvallisuuteen.

Yksikön henkilöstö on koulutettu terapeuttista tukea tarvitsevan asiakkaan kokonaisvaltaiseen kuntoutukseen ja kiintymyssuhdeteoriaan perustuvaan DDP-menetelmään sekä ART-menetelmän käyttöön. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ylläpitokoulutuksien, työnohjauksien ja moniammatillisen tiimitoiminnan avulla.

Saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua Vaalijalan internetsivuilta www.vaalijala.fi.

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

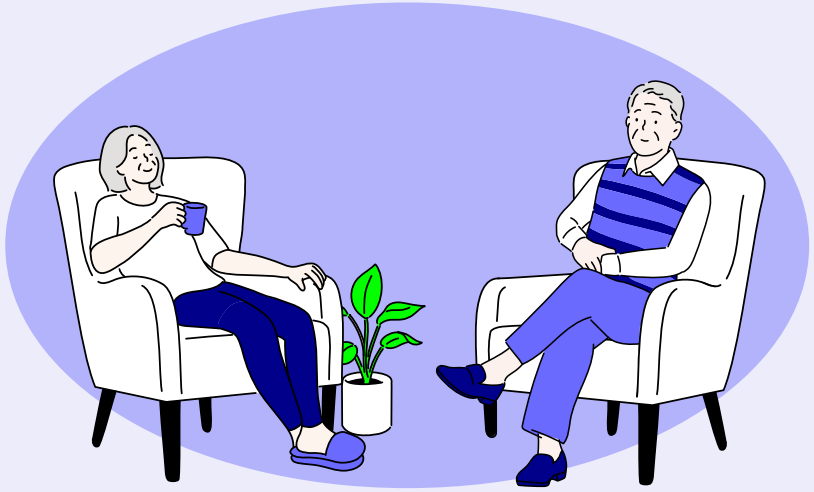
Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa järjestetään monipuolista työ- ja vapaa-ajantoimintaa. Oppivelvollisuusikäinen lapsi tai nuori käy kuntoutuksen aikana Sateenkaaren erityiskoulua.

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

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

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

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



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	• Arkiliikunta, päivittäinen ulkoilu ja päivärytmi, fysioterapian / toiminnallisen kuntoutuksen toimintoihin osallistuminen • Uimahallin aktiivinen käyttö, arjen taitojen tukeminen ja harjoitteleminen, aktiiviseen osallisuuteen tukeminen
PSYYKKINEN	• Kokonaiskuormituksen tasaaminen -> mahdollistetaan lepohetket päivissä, omahoitajahetket ja –keskustelut, kohtaaminen ja läheisyys arjessa, mielekkäiden asioiden sisällyttäminen osaksi kuntoutusta • Psykologin ja moniammatillisen työryhmän tuki, terveen kiintymyssuhteen ja hyväksytyksi tulemisen-kokemuksen luominen
KOGNITIIVINEN	• Tuetaan yksilölliseen ja räätälöityyn koulunkäyntiin • Kommunikaatiomenetelmät käytössä -> kuuluksi ja ymmärretyksi tuleminen • Kuormituksen säätely mahdollisimman hyvän kognitiivisen toimintakyvyn tukemiseksi
SOSIAALINEN	• Aikuisen jatkuva tuki ja läsnäolo, sosiaalisten tilanteiden ja taitojen harjoittelu aikuisen tuella • Asiakasraadit, yhteisökokoukset, viikoittainen ART-ryhmä, yhteiset arjen toiminnot ja ryhmät
OSALLISUUS	• Yhteisökokoukset ja asiakasraadit • Uusi hoitotiimirakenne, säännölliset omahoitajakeskustelut lisää asiakkaan kuuluksi tulemista ja osallisuutta omaan kuntoutukseen

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

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

Vesilaitos vastaa toimittamastaan verkostoveden laadusta. Kiinteistön veden laadusta ja kiinteistön putkistojen kunnosta vastaa kiinteistöpalvelut. Vettä ei tule käyttää, jos siinä havaitaan poikkeavaa hajua, makua tai väriä tai veden epäillään aiheuttavan oireita. Jos vedessä havaitaan poikkeamia, tulee ottaa yhteyttä kiinteistöpalveluihin sekä tarvittaessa vesilaitokseen ja terveydensuojeluviranomaiseen **ks. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköiden elintarvike- ja terveydensuojelun omavalvontasuunnitelma ja yksikön kohdekortti.**

Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Yksikön lounaan ja päivällisen sekä dieetit, valmistaa Vaalijalan ateriapalvelut. Yksikkö valmistavat itse aamu-, väli- ja iltapalan. Asiakkaat voivat valmistaa aterioita yksikössä sovitusti.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana kuntoutussuunnitelmaa, selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset.

Tarvittaessa konsultoidaan asiantuntijoita, kuten lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon.

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

Ravitsemuksen tukeminen:
Asiakkaita tuetaan säännölliseen ja monipuoliseen ravitsemukseen. Asiakkaita ohjataan lautasmallin mukaisiin valintoihin. Erityisruokavaliot huomioidaan asiakaskohtaisesti.
Kuntoutukseen kuuluu kuukausittaiset terveysseurannat (paino, pituus ja tarvittavat verikokeet).
Ravitsemusterapeutti on huolen ilmetessä tarpeen mukaan käytettävissä tukemaan oikeansuuntaista ravitsemusta (moniammatillisessa työryhmässä arvioidaan tarve).
Yhteisökokouksessa asiakkaat pystyvät vaikuttamaan viikoittaiseen toiveruokaan.
Asiakkailla on suunniteltuna omat keittiövuorot, joissa pystytään harjoittamaan ravitsemukseen liittyviä arjen taitoja.

Lue lisää:

- Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014- Ruokavirasto
- Koululaisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Nuorille aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Aikuisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto

Palvelun sisällön omavalvonta

Toimitilojen puhtaanapito

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohjeita ja **Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköiden elintarvike- ja terveydensuojelun omavalvontasuunnitelmaa**. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intrasta ja IMS:stä. Kaikki asiakastyötä tekevät suorittavat hygieniapassin.

Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen yksiköiden elintarvike- ja terveydensuojelun omavalvontasuunnitelma löytyy IMS:stä Linkki omavalvontasuunnitelmaan. Lisäksi jokaisesta yksiköstä on laadittu kohdekortit, jotka päivitetään vuosittain.

Kompassi-yksikössä on 2 laitoshuoltajaa jokaisessa arkiaamussa, he huolehtivat yleisten tilojen ja osittain asiakashuoneiden siisteydestä. Iltaisin ja viikonloppuisin siisteydestä huolehtii yksikön muu henkilökunta. Roskahuollosta huolehditaan yhteisesti laitoshuoltajien ja hoitohenkilöstön kesken.
Asiakkaiden viikko-ohjelmaan kuuluu siivouspäivä, jolloin omat huoneet siivotaan aikuisen ohjauksen ja tuen avulla.

Liinavaatepyykin huollosta vastaa Sakupe/Ecowash-pesulapalvelut. Asiakkaiden henkilökohtaiset tekstiilit pestään pääsääntöisesti yksikössä osana asiakkaiden arjen taitojen harjoittelua. Kodinhoitohuoneista löytyy ajantasaiset pesulaohjeet, ohjeistuksen muuttuessa ne käydään yksikkökokouksessa yhdessä läpi.
Asiakkaita ohjataan ja tuetaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen osana päivittäisiä arjen toimia. Asiakkailla on käytössään henkilökohtaiset wc- ja suihkutilat.

Hygicult-testi tehdään yksikössä kahdesti vuoteen hygieniatason seuraamiseksi.
Henkilökunta on perehdytetty yksikön hygieniakäytäntöihin. Hygieniapassi löytyy kaikilta henkilökunnasta.

Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Mirka Junttanen, mirka.junttanen@etelasavonha.fi
Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Antti Jäntti / kiinteistöpalvelut, antti.jantti@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta

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

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen toimintayksikössä:

Asiakkaan hoiva ja huolenpito pohjautuu asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaan toimintakykyä ja tuen tarpeita kuvataan toteuttamissuunnitelmassa.

Yksikön henkilökunnan sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus antaa valmiudet arvioida asiakkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpidon, seurannan ja tuen tarvetta arjessa. Tuen tarve arvioidaan yksilöllisesti. Tuen tarvetta arvioidaan kokoaikaisesti arjessa.
Hygieniasta huolehtimisen apuna käytetään visuaalista tukea jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti räätälöiden.

Jokaisella Kompassin asiakkaalla on jossain määrin tarvetta hygienian hoidon ohjaukseen, tukeen tai avustamiseen.

Yksikön toiminnasta vastaavan esihenkilön nimi ja yhteystiedot:
Reetta Kosola, 050-3899311, reetta.kosola@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

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

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

Henkilöstö on perehdytetty infektioiden torjuntaan Eloisan ohjeiden mukaisesti. Ohjeiden päivittyessä asiat käsitellään yksikkökokouksessa yhdessä henkilökunnan kanssa.



Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Hygienia vastuuhenkilö, 050 3899 241

Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen asiakkaiden kiireetön terveyden- ja sairaudenhoito toteutetaan Nenonpolin sairaanhoitajan vastaanotolla arkisin (ma-pe) klo 8-15 välisenä aikana. Vastaanottoajan varaaminen tapahtuu joko potilastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta tai puhelimitse. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle järjestetään tarvittaessa lääkärin vastaanottoaika. **Vaativan moniammatillisen tuen yksiköiden vastuulääkärit huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seurannasta palvelun aikana.** Tarvittaessa lääkäri tekee lähetteen edelleen terveydenhuollon yksikköön. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksesta on ohjeistus:

- Toiminta silloin kun talossa ei ole lääkäriä, IMS

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen asiakkaiden suun terveydenhuolto toteutuu asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti, joko asiakkaan omalla hyvinvointialueella tai Pieksämäen sote-keskuksella. Akuuttihoito toteutetaan Etelä-Savon hyvinvointialueella. Etelä-Savon hyvinvointialueen suun terveydenhuollon käyntimaksu määräytyy asiakasmaksuhinnaston mukaan. Ajanvarauksen ohjeistus:

- Ohje suun terveydenhuoltoon, IMS

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

Akuuttiajanvaraus suun terveydenhuoltoon:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat toimintayksikön määrittämät lääkeluvat.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain. Lääkehoidosta yksikössä vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä muiden sairaanhoitajien kanssa. Tämän lisäksi jokaiseen vuoroon on nimetty vastuuhoitaja vastaamaan lääkehoidosta sekä pienyksiköittäin lääkevuorolainen, joka kuittaa lääkeavaimen kuittauslistaan.
Sairaanhoitajien vastuulla on huolehtia yksikön lääkehuollon tehtävistä ja seurantojen ajantasaisuudesta, lääkkeiden tilaamisesta ja lääkelistojen tarkistamisesta.

Yksikössä työskentelyyn kuuluu, että jokainen työntekijä suorittaa Eloisan määrittämät lääkelupakoulutukset oman koulutustaustan mukaisesti.

Jos työntekijä havaitsee toiminnassa lääkepoikkeaman, hänen velvollisuutenaan on korjata tai ehkäistä poikkeaman etenemistä tai ilmoittaa siitä vastuuhoitajalle sekä tehdä Laatuportti-ilmoitus.

Lue lisää:

- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

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

Asiakaskohtainen lupa tietojen luovuttamisesta ja pyytämisestä tehdään asiakkaan tullessa palveluun ja päivitetään säännöllisesti. Asiakastietojärjestelmään tehdään merkintä tietojen antamisesta ja pyytämisestä eri toimijoiden välillä asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas ei pysty antamaan suostumusta, pyydetään suostumus asiakkaan asioista vastaavalta henkilöltä. Yhteydenpito omaisten kanssa on tarvittaessa kuvattu ja kirjattu asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan.



Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueet

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, perhepalvelut, pelastusviranomaiset

Muu sosiaalinen verkosto – ystävät, naapurit ja harrastustoiminta

Muut vammaispalveluiden yksiköt

Omaiset ja läheiset

Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut



Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palvelun sisällön omavalvonta

Lastensuojelun kanssa tehtävä yhteistyö

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus voi toimia sijaishuoltopaikkana lastensuojelun sijoittamalle lapselle, jolla on päätös vaativan moniammatillisen tuen palvelusta sekä päätös erityishuollosta tai erityishuollon antamisesta. Tällöinkin palvelu on ensisijaisesti vammaispalvelulain mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua. Tarkempi kuvaus palvelun kohderyhmästä ja sisällöstä on esitetty palvelukuvauksessa.

Lapsen asioista vastaava lastensuojelun sosiaalityöntekijä vastaa lastensuojelulain mukaisista lapsen sijaishuoltoon, asiakassuunnitelmaan, yhteydenpidon rajoittamiseen sekä muihin lastensuojelun toimivaltaan kuuluviin asioihin liittyvistä päätöksistä. Lapsen asioista vastaavan lastensuojelun sosiaalityöntekijän yhteystiedot löytyvät asiakkaan perustiedoista. Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, vammaispalvelujen omatyöntekijän, huoltajien ja muun palveluverkoston kanssa lapsen edun mukaisen palvelukokonaisuuden varmistamiseksi.

Yksikössä on sovitut käytännöt kotilomien, perheeseen pidettävän yhteydenpidon sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa tehtävän yhteistyön toteuttamisesta. Erityisesti korostetaan, että kaikista erityishuoltolain mukaisista rajoitustoimenpiteistä tiedotetaan aina viipymättä asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sijoittajahyvinvointialueelle sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Yksikön henkilöstöllä on lastensuojelulain mukainen velvollisuus viipymättä ilmoittaa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä tarvittaessa lastensuojelulle havaitsemistaan lapsen hyvinvointiin, turvallisuuteen, olosuhteisiin tai palvelujen toteutumiseen liittyvistä epäkohdista ja huolenaiheista.

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskus ei ole lastensuojelulaitos, joten lastensuojelulain 64-74 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä ei voida käyttää. Yhteydenpidon rajoittaminen voidaan toteuttaa lastensuojelulain mukaisen päätöksen perusteella. Muut mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan erityishuollosta annetun lainsäädännön mukaisesti ja lain edellytysten täyttyessä.

Palvelun toteutuksessa turvataan lapsen yksilölliset tarpeet, turvallisuus, hyvinvointi, kasvu ja kehitys sekä ylläpidetään ja tuetaan lapselle tärkeitä ihmissuhteita yhteistyössä lastensuojelun ja muun palveluverkoston kanssa.

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaiden varojen hoito

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

- Asiakkaiden henkilökohtaisten varojen hoito, IMS

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

- Asiakasvarakaapin avainten luovutusrekisteri, IMS
- Käyttövarojen seuranta, IMS

Kompassi-yksikössä asiakasvaroista huolehditaan asiakaskohtaisesti asiakkaan huoltajan / edunvalvojan / lastensuojelun kanssa yhteisesti sovitulla tavalla.

Alle 18-vuotiaille sijoitetuille (lastensuojelu) asiakkaille maksetaan kuukausittaista käyttörahaa osaamis- ja tukikeskuksen erillisen ohjeistuksen mukaan riippuen mm. lapsen iästä / mahdollisen sijaishuollon asiakkuuden mukaan.

Käyttövaroista pidetään kirjanpitoa heidän osaltaan, joiden käteisvaroja säilytetään yksikössä. Kaikki käteisvaraliikenne kuitataan kahden hoitajan toimesta. Samalla tarkastetaan käteisvarojen kirjanpidon täsmääminen Käteisvaraseurannat kaksoistarkistetaan viikoittain tietyssä työvuorossa.

Asiakkaiden käteisvarat säilytetään pienyksiköittäin lukituissa laatikoissa / kaapissa. Laatikoiden / kaapin avain on aina vastuuhoitajalla. Kyseiset avaimet kuitataan joka vuorossa avainten luovutusrekisteriin.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Yhteistyö viranomaisten kanssa vaativissa erityispalveluissa on mm.:

- Sosiaalipäivystys; ohjaus ja neuvonta vakavissa ja äkillisissä hätä- ja kriisitilanteissa. Virka-apupyyntö tekeminen virka-ajan ulkopuolella.
- Lupa- ja valvontavirasto (LVV); lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa.
- Poliisi; yhteistyö ankkuritoiminnan eli poliisilaitoksen ennalta estävän toiminnan kanssa.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
(PELSU) on luettavissa organisaation sisäisillä sivuilla ja suunnitelman lukeminen kuuluu perehdytykseen. Suunnitelma sisältää poistumisturvallisuussuunnitelman. Kompassiin on laadittu toimintakortit poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteisiin, ja ne on koottu yksikön varautumiskansioon.

Ete
hyvinv

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

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

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Ohjaushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

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

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:
Yksikössä tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan arkisin palveluesihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta joka päivä. Viikonloppuisin vastuuhoitaja huolehtii henkilöstön riittävyydestä vuorokohtaisesti. Palveluesihenkilö / vastaava sairaanhoitaja arvioivat viikonlopun henkilöstötarvetta jo ennakkoon arvioiden. Riittävästä henkilöstömäärästä suhteessa asiakasmäärään / yksikön tilanteisiin / asiakaskohtaiseen vointiin arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa lähes päivittäin. Resurssitarve määritetään työvuorolistakohtaisesti sekä tarpeen mukaan päivittäiseen riskien arviointiin perustuen.
Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Palveluesihenkilön virkaan vaaditaan sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai opistoasteinen tutkinto sekä riittävä johtamiskokemus. Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen, henkilöstön johtaminen ja kehittäminen, resurssien hallinta sekä asiakaslähtöisen toiminnan edistäminen. Esihenkilöille tarjotaan säännöllistä koulutusta johtamistaidoista, vuorovaikutuksesta ja itsensä johtamisesta Eduhouse-koulutusalustalla.

Henkilöstörakenne:

- Yksikössä työskentelee; 1 palveluesihenkilö, 1 vastaava sairaanhoitaja,1 kuntoutuskoordinaattori, jotka tekevät päivätyötä. 3 sairaanhoitajaa, joista yksi tekee pääsääntöisesti päivätyötä. 30 lähihoitajaa / sosionomia, 5 oppisopimusopiskelijaa ja 5 lähiavustajaa on kolmivuorotyössä. Osa heistä osittaisella työajalla. Henkilöstön kokonaismäärä tällä hetkellä: 47. Henkilöstömäärä riippuu kulloinkin asiakkaiden psyykkisen voinnin ja tuen tarpeesta, mahdollisesta vierihoidon tarpeesta sekä yksikön sen hetkisestä kokonaisriskitilanteen arvioinnista.

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet sekä sijaisten käytön periaatteet

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

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

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

Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

Sijaisten käytön periaatteet:
Sijaisia palkataan tarpeiden mukaan. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin (alle 13-vuorokautta) käytetään Tempore keikkalaisohjelmaa.
Kun sijaista tarvitaan:
- *Yksikössä katsotaan, tullaanko toimeen ilman sijaista,*
- *Saadaanko varahenkilöä paikkaamaan poissaoloa tai voidaanko toisesta yksiköstä siirtää resurssia*
- *Tarjotaan vuoroja Tempore keikkalaisohjelman kautta*
- *Jos mistään näistä ei saada sijaista, vaikka paikka olisi ollut auki Temporella, voidaan sijaisuuteen kiinnittää omasta yksiköstä työntekijä, jolle maksetaan kutsuraha (ja mahdolliset ylityö- ja lisätyökustannukset).*

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:
Kysytään aina suosittelijoita. Rekrytointitilanteessa tehdään tarkka, vähintään kahden haastattelijan yhteinen pohdinta valinnasta. Koeaikaa noudatetaan.

Lue lisää:
- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön **henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Perehdytykseen on varattava riittävästi aikaa. Uusi työntekijä perehtyy työhön toisen työntekijän työparina.

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

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan käyttäen valmiita mallipohjia:

- Eloisan yleisperehdytys (toimialasta riippumaton)
- Perehdytys viestintäpalvelut
- Vaativan moniammatillisen tuen palvelut (tulossa 11/2026)

Tarvittaessa käytetään mallipohjia:

- Kesätyöntekijöiden perehdytys (toimialasta riippumaton)
- Esihenkilöiden HR-perehdytys

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

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

Henkilöstön pätevyyskoulutukset Etelä-Savon hyvinvointialueella 2026 on kirjattu IMS- ohjeeseen **Pätevyyskoulutukset ja Talentti ohjeistus**. Säännöllisesti päivitettäviä koulutuksia ovat esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. **Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen henkilökunta suorittaa Etelä-Savon hyvinvointialueen verkkokurssin Itsemääräämisoikeuskoulutus**. Palvelualuekohtainen ja yksikkökohtainen koulutussuunnitelma toimii henkilöstön osaamisen kehittämisen runkona.

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

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Kompassin asiakashuoneet jakautuvat kolmeen eri asiakassiipeen (Vilpertti, Viikari ja Vekkuli) kolmessa eri kerroksessa. Asiakaspaikat jakautuvat 4 - 6 paikkaan per siipi. Asiakashuoneita on yhteensä 15. Jokaisessa asiakashuoneessa on oma vessa/pesuhuone. Olohuoneet ovat rakentuneet niin, että yhden olohuoneen jakaa korkeintaan kaksi lasta. 1. kerroksessa on yksi ja 2. kerroksessa kaksi suurempaa asiakashuonetta, joissa yhdistyy makuu- ja olohuone. Näitä kolmea asiakashuonetta hyödynnetään asiakkaille, joilla on suurin tarve yksilökuntoutukselle.
Yksikön 2. kerroksessa on yksi yhteinen sauna ja isompi pesutila, jossa on suihkujen lisäksi poreallas.
Jokaisessa asiakassiivessä on oma keittiö ja ruokailutila, kodinhoitohuone sekä henkilökunnalle kansliatila sekä taukohuone. Yksikön lääkkeenjakohuone sijaitsee toisessa kerroksessa. Lisäksi yksikössä on erillisiä rentoutumis- ja leikkitiloja. Kellarikerroksessa sijaitsee sosiaalitiloja sekä iso vapaa-ajan monitoimitila.
Ensimmäisessä kerroksessa on iso kokoustila, toimintaterapeutin terapiatila, perhetapaamishuone, lääkärin/psykologin vastaanottohuone, Vaalijalan konsultoivan perhetyön työntekijöiden toimistotila.
Toisessa kerroksessa Vaalijalan musiikkiterapeutti sekä –ohjaaja ottavat vastaan omissa tiloissaan Vaalijalan asiakkaita.

Kompassin asiakkaat voivat itse vaikuttaa oman huoneensa sisutukseen ja tuoda sovitusti itselleen tärkeitä tavaroita mukanaan. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytössä, mutta asiakkailla on mahdollisuus päättää itse päättää haluavatko muiden tulevan omaan huoneeseensa kylään. Toiset lapset eivät voi mennä ilman lapsen omaa lupaa huoneisiin
Läheiset voi tavata lapsiaan Kompassin yhteyteen rakennetussa vierasasunnossa. Kyseessä on erillinen asunto, jossa on kaksi makuuhuonetta, olohuone, keittiö ja pesutilat. Tiloissa on mahdollista yöpyä 6 henkilöä. Tämän lisäksi omaiset voivat käyttää tapaamisiin myös läheisellä asuinalueella sijaitsevia vierasasuntoja Kivitiellä. Vierashuoneet ovat varattavissa Outlook -kalenterin kautta.

Kompassin tiloissa on myös lasten ja nuorten yksiköiden käytössä oleva turvatila, johon on oma sisäänkäynti rakennuksen toisesta päädystä. Turvatilan käytön erillinen ohjeistus löytyy IMS:stä (Turvatilan käyttö alaikäiset ja Kompassin turvatilan käyttöohje).

Yksikössä on sähkölukitus ja yksikkö on suljettu.
Terveydensuojelulain mukainen tarkastus toteutettiin yksikköön 4.6.2025.

Kiinteistöpalveluiden yhteystiedot

puh.050 3899343, päivystäjä

Tukipyyntö: Kerralla- valikko, Tekniikan työtilaukset-Vaalijala

Asiakasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Kompassi-yksikössä on käytössä Esmikko-järjestelmän kulunvalvonta. Yksikössä on kaikkialla sähkölukitus.

Kameravalvonta on kaikissa kolmessa pienyksikössä, kamerat on sijoitettu yhteisiin tiloihin käytäviin ja oleskelutiloihin. Asiakashuoneissa ei kameravalvontaa ole. Kameravalvonta ei ole tallentava. Kameravalvonnan näytöt ovat kansliatiloissa.

Yksikössä on henkilöstölle käytössä Vivago turvarannekkeet. Hälytykset yksiköstä menevät kuuteen hälytysringin lähiyksikköön sekä ilta-aikaan vartijalle.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:
Kompassi-yksikön henkilökunnalla on käytössä kulunvalvonta, älypuhelimet sekä Vivago-turvarannekkeet. Yksikössä on sähkölukitus.

Yksikössä on kameravalvonta, kamerat sijaitsevat pienyksiköiden yhteisissä käytävä- ja oleskelutiloissa sekä yksikön tuloaulassa. Kameravalvonta ei ole tallentava eikä se kuvaa kenenkään henkilökohtaisia tiloja. Kameravalvonta on yksikössä tarpeellinen turvallisuussyistä. Kameroiden avulla yksikössä voidaan reagoida nopeammin uhka- ja väkivaltatilanteisiin, jotka eivät usein ole ennakoitavissa. Yksikön tilat kolmessa eri pienyksikössä, pienyksiköiden tiloja on myös mahdollista jakaa väliovin pienempiin tiloihin. Kameravalvonnan avulla voi havaita tilanteiden kulkua ja hälyttää tarvittaessa lisähenkilökuntaa oman henkilökunnan tueksi. Yksikössä työskentelee öisin kolme yöhoitajaa ja heidän työnsä turvaksi kameravalvonta on edellytys.
Kameravalvonta ei korvaa yksikössä henkilöstöä vaan luo turvaa uhka- ja väkivaltatilanteissa henkilöstölle ja asiakkaille.

Kameravalvonnasta vastaavat Etelä-Savon hyvinvointialueen turvallisuuspäällikkö ja tietosuojavastaava.

Tietosuojaseloste :
- Kameravalvonnan tietosuojaseloste

Asiakasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa käytössä olevat apuvälineet on listattu Effector- rekisteriin ja huollosta vastaa Istekki Oy. Effector-tietojärjestelmään on kirjattu laitteiden tilaukset, saapumiset, yksilöitävät tiedot, käyttöohjeet, huolto- ja ylläpitotiedot, inventaario- ja poistotiedot sekä vaaratilanteet. Jokaisessa yksikössä on nimetty laitevastaava. Laitevastaavan tehtävät on määritelty Eloisan laiteturvallisuussuunnitelmassa. Yksikön vastuulla on huolehtia käyttöohjeiden noudattamisesta, käyttökunnon varmistamisesta ja varmistaa, että laitteet on huollettu laitteiden valmistajan määrittämällä tavalla. Fysioterapeutit auttavat tarvittaessa apuvälineiden hankinnassa ja huoltotarpeen selvittelyssä sekä vaaratilanneilmoituksen tekemisessä.

Lääkinnällisten laitteiden osaamisen prosessi on määritelty laiteturvallisuussuunnitelmassa. Eloisa on siirtynyt vuoden 2026 alusta käyttämään Laatuportti sovellusta laiteosaamisen varmistamisessa (laitepassit). Henkilöstön koulutukset laitepassien käyttöönotolle tullaan järjestämään kevään 2026 aikana, käytössä olevia laiteajokortteja voi käyttää siihen saakka, kunnes koulutukset on pidetty.

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

Laitevastaava: Anna-Stina Jantunen, vastaava sairaanhoitaja, anna-stina.jantunen@etelasavonha.fi ja Minna Härmä, minna.harma@etelasavonha.fi, p. 050-3899 312

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Kompassi-yksikössä on käytössä verensokerimittari x 3, verenpainemittari x 3 sekä pulssioksimetri x 2. Henkilökunta on perehdytetty käyttämään laitteita.
Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Toteutetaan Istekin kanssa yhteistyössä. Toteutus keskitetysti Nenonpolin sairaanhoitajan kautta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



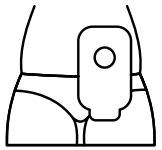
1. Perusapuvälineet

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



2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Vaalijalan fysioterapian tai alueellisten apuvälineyksiköiden kautta.	Hoitotarvikejakelun kautta tai asiakaskohtaisen suunnitelman mukaan erikseen sovitusti.
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Lääkkeenjakohuoneessa sijaitsevasta kansiosta löytyy tarvittavat ohjeet	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat Vaalijalan fysioterapiasta tai apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Keskitetysti Istekki Oy:n kautta	Istekki Oy tai asiakkaan omanhyvinvointialueen apuvälineyksikön kautta	

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

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

puh.015 411 4100 **tietosuojavastaava@etelasavonha.fi**

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:
Jokainen yksikössä työskentelevä työntekijä on sitoutunut työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä noudattamaan salassapito- ja tietosuojaohjeistusta.
Henkilökuntaa suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen 2 vuoden välein.
Työssä käsitellään vain oman yksikön asiakkaiden asioita siinä määrin kuin se on tarpeellista ja kuntoutusjakson päättyessä asiakaspaperit lähetetään arkistoon arkistoitavaksi.
Esihenkilö seuraa tietosuojakoulutusten suorittamista ja sen päivittämistarvetta.
Tietosuoja-asiat kuuluvat osana perehdytysohjelmaan.
Tietosuojariskeihin reagoidaan välittömästi jos sellaisia havainnoidaan, asia ilmoitetaan palveluesihenkilölle ja asiasta tehdään Laatuportti-vaaratilanneilmoitus.

Lue lisää:
- Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksessa toteutettava vaativan moniammatillisen tuen palvelu on määritetty sote- yhteiseksi palveluksi. Sote-yhteisellä palvelulla tarkoitetaan palvelua, joka sisältää sosiaalihuoltolain ja terveydenhuoltolain mukaisesti sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palvelua. Toiminnassa noudatetaan sekä lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki) että lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1999, potilaslaki), eli asiakas on sekä sosiaalihuollon asiakkaan että potilaan asemassa ja palvelussa laaditaan sekä potilasasiakirjoja että sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja.

Sote-yhteistä palvelua toteutettaessa palvelun toteuttamiseen osallistuvilla henkilöillä on oikeus saada ja käyttää työnsä kannalta välttämättömiä asiakastietoja. **Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, ja edellyttää ammatillista harkintaa** siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Lisäksi tulee erottaa, onko tieto potilas- vai asiakastietoa. 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 viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:
Uuden työntekijän aloittaessa Kompassi-yksikössä, hänet perehdytetään Intro-perehdytysohjelman mukaisesti asiakastietojärjestelmien käyttöön (LifeCare terveydenhuollon sekä sosiaalihuollon järjestelmät). Osana perehdytystä käydään läpi millaiset asiat missäkin tilanteessa on oleellista kirjata ja minne.
Kuntoutuskoordinaattori osallistuu myös osaltaan kirjaamistyön perehdytykseen sekä auttaa ja tukee henkilöstöä jatkuvasti kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä.
Eloisa järjestää säännöllisesti koulutusta kirjaamiseen. Koulutuksia järjestetään henkilöstölle laaja-alaisesti myös silloin, jos kirjaamisessa tapahtuu rakenteellisia uudistuksia.

Asiakastyön kirjaaminen:
Työsuhteen alussa esihenkilö hakee työntekijälle tunnukset asiakastietojärjestelmiin. Asiakastyön dokumentointi on kiinteä osa jokaista työvuoroa. Jokaisessa pienyksikössä on käytettävissä pöytäkoneen lisäksi kannettavia koneita kirjaamista varten.

Omaohjaajat pitävät huolta siitä, että asiakkaista laadittavat asiakirjat pysyvät ajan tasalla ja tieto kulkee asianmukaisesti ja laatukriteereitä noudattaen asiakkaan verkostoihin. Sairaanhoitajat, kuntoutuskoordinaattori, vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö tukevat omaohjaajia sekä tarvittaessa auttavat aikataulutuksen ja toteutuksen kanssa.

Kehittäminen & Seuranta

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Hoitotiimimallin + moniammatillisen työskentelyn kehittäminen

Hoitotiimimallin kehittäminen on pidempi prosessi, jonka tarkoituksen on jäsentää kuntoutusprosessin eri vaiheita yksikössä. Kuntoutuksen tavoitteet, seuranta ja arviointi tuodaan käytännönläheisemmäksi osaksi arkea. Omahoitaja –roolin vahvistaminen.

2. Perhetyömallin kehittäminen

Omahoitaja lähtöisen perhekeskeisen työskentelyn kehittäminen ja syventäminen osana kuntoutusprosessia. Työskentelysuhteen syventäminen läheisverkoston kanssa ja asiakkaan kohdalla hyväksi havaittujen toimintamallien jalkauttaminen kotiin.

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.

Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan sähköpostiosoite: valvontatiimi@etelasavonha.fi
  - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja yksikön vastuuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan olennaisesti muuttuessa yhdessä henkilöstön kanssa.
Läpikäynti henkilöstön kanssa mm. yksikkökokouksissa hyödyntäen omavalvonnan vuosikelloa.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli	Kehittämisen sykli: Selite	Käsittely	Lopputulema
Laadukkaat palvelut, asiakas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia	**Yksiköt**	**Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset** • ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista • ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista **Asiakaspalautteet** • suulliset palautteet työntekijöille • sähköiset palautteet **Työntekijöiden kokemukset** • ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain. Vaativien erityispalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi 2x vuodessa.	• Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. • Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.	**Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.** **Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.**
	Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä					
	Eloisan taso	**Epäkohtailmoitukset**	tapahtuessa	Yksikön vastuuhenkilö	• Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. • Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille.	**Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.** **Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.**
		Asiakaspalautteet • Eloisan palautelomake **Kokemukset** • tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit • asiakastyytyväisyys	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
		Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
		Valvonnan kyselyt	satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys 26.10.2026

Allekirjoitus

Reetta Kosola (mukana pohjan laadinnassa Anna-Stina Jantunen)

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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