Ikääntyneiden asumispalvelut

Lyhyt- ja pitkäaikainen yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen

Omavalvonta-suunnitelma



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

9.4.2026

Lukijalle

Tämä on Eloisan ikääntyneiden palveluiden 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 (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. 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…....

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Palveluyksikkö ja palvelupisteet

Nimi: Ikääntyneiden palvelut, yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen asuminen sekä asumispalvelujen yhteydessä toimivat jaksohoidot

Sijaintikunta yhteystietoineen: Etelä-Savon hyvinvointialueen kunnat; Pieksämäki, Virtasalmi, Kangasniemi, Mikkeli, Juva, Puumala, Anttola, Savonlinna, Punkaharju, Savonranta, Enonkoski, Rantasalmi, Mäntyharju, Haukivuori, Ristiina, Sulkava (2027)

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen n.870 paikkaa

Pitkäaikainen yhteisöllinen asuminen n.430 paikkaa

Jaksohoito n.250 paikkaa

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistönhoito: Eri palvelutuottajat alihankintana ja kiinteistön omistajan erillissopimuksin.

Vaatehuolto: Eri palvelutuottajat alihankintana; Tvätter, Mikkelin keskuspesula, Savonlinnan keskuspesula

Lääkintätekniikan huolto: ISTEKKI

Ateriapalvelut: Etelä-Savon hyvinvointialueen oma tuotanto, sekä eri palvelutuottajat alihankintana joista tarkemmat tiedot toimipistekohtaisissa suunnitelmissa

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palvelualuepäällikön, palvelualuekoordinaattorin ja palveluesihenkilöiden yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
Päivi Kauppinen, palvelualuepäällikkö

040 1985430

paivi.kauppinen@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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle toimintapisteiden toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa



Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 1/4

Toiminta-ajatus

Ikääntyneiden sosiaalihuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli sosiaalihuoltolakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulakiin. **Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.**

Olemme kehittyvä ja uudistuva toimija, joka toimii Eloisan ikäohjelman mukaisesti peilaten valtakunnallisiin tavoitteisiin;

- Tarjolla ikäystävällistä asumista
- Saatavilla laadukkaita palveluja
- Mahdollisuuksia työn tekemiselle
- Tukea toimintakyvyn ylläpitoon
- Käytössä laaja tukiverkosto
- Apuna uusinta teknologiaa

Yhteistyökumppanit ovat meille merkityksellisiä toimijoita ja vapaaehtoistoiminnalla sekä muulla verkostotyöllä lisäämme myös ikäihmisten osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.

Tuemme toimintakyvyn ylläpitämistä, ja tuemme sekä edistämme asiakkaiden osallisuutta oman terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseen innovatiivisilla tavoilla.
Tutustu tarkemmin Eloisan ikäohjelmaan: ikäohjelmassa 2030]

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 2/4

Palveluyksikön tuottamat palvelut

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu ikääntyneille, joiden palveluja ei voida riittävällä tavalla järjestää esim. kotihoidon, kiertävän perhehoitajan tai perhekodin palvelujen avulla. Palvelussa korostuu yhteisöllinen ja sosiaalinen toiminta, joka edistää ja tukee sosiaalista kanssakäymistä. Asiakkailla on käytettävissään heidän tarpeitaan vastaava esteetön ja turvallinen asunto.

Yhteisöllisen asumisen palvelu kohdentuu asiakkaille, jotka tarvitsevat apua useissa henkilökohtaisissa toiminnoissa ja heillä voi olla ajoittain yöaikaistakin hoidontarvetta. Palvelua tuotetaan omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelinä. Yhteisöllisessä asumisessa asiakas saa palvelutarpeensa mukaisesti tukipalveluja sekä valitsee niiden tuottajan.

Lyhytaikaista sosiaalihuoltolain mukaista palveluasumista järjestetään palveluasumisen yksiköissä yhteisöllisenä tai ympärivuorokautisena palveluna. Jakso on tarkoitettu pääsääntöisesti omaishoidettaville tai palvelutarpeen arviointia täydentävänä arviointijaksona.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu henkilöille, joiden palvelua ei voida riittävällä laajuudella ja turvallisesti järjestää kotihoidon tai muiden kevyempien asumispalvelujen turvin kotiin, perhekotiin tai yhteisölliseen asumiseen. Ympärivuorokautisessa asumisessa asiakkaan valvonnan ja avuntarve on jatkuvaa/säännöllistä vuorokauden kaikkina aikoina. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstö on paikalla ympärivuorokautisesti ja heitä on laissa säädellyn mitoituksen mukaisesti.

Ympärivuorokautinen asuminen sisältää henkilön tarpeen mukaisen vuorokauden ajasta riippumattoman hoidon, huolenpidon ja valvonnan, sekä kaikki muut asiakkaan tarvitsemat palvelut.

.

Yhteisöllistä ja ympärivuorokautista palveluasumista voidaan tuottaa myös samassa toimintayksikössä (hybridiyksikkö). Ratkaisevaa on asiakkaan palvelutarve ja sen mukaiset palvelut.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 3/4

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Asumispalvelupisteiden henkilökunta on sitoutunut organisaation arvoihin. Arvot on tulostettuina toimipisteisiin ja henkilöstöä on velvoitettu niihin tutustumaan.

- Hoidamme asiakkaita kokonaisvaltaisesti. Huomioimme yksilöllisyyden. Hoidamme asiakkaita tasapuolisesti ja yksilöllisesti huomioiden asiakkaiden voimavarat, arvot ja elämäntarina. Asiakkaillamme on itsemääräämisoikeus.
- Toteutamme toimintakykyä ylläpitävää työskentelyotetta ja tuemme asiakkaiden omatoimisuutta ja madollistamme, sekä edistämme omaan elämään vaikuttamista mm. asiakasraatien kautta. Asiakkailla on hoito- ja palvelusuunnitelmat.
- Yhteistyö on voimavaramme. Työskentelemme moniammatillisessa yhteistyössä eri ammattiryhmien- sekä omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Työskentelemme yhdessä asiakkaiden hyväksi, ja olemme töissä asiakkaita varten. Pidämme yllä hyvää työilmapiiriä ja kunnioitamme toisiamme. Jokainen työntekijä saa olla oma persoonansa. Keskustelemme avoimesti, ja pidämme yllä suvaitsevaa ilmapiiriä. Tuemme työparia ja mahdollistamme myös työparina työskentelyn. Luomme yhdessä turvallisen ja avoimen työilmapiirin.
- Olemme uteliaita ja haluamme olla edelläkävijöitä. Kehitämme innovatiivisesti sekä henkilöstömme osaamista, että asumispalvelujen toimintoja.
- Käsittelemme vaaratapahtumia yhteisissä palavereissa ja kehitämme asiakas- ja työturvallisuutta, sekä toimintojamme niiden avulla.
- Perehdytämme huolellisesti uudet työntekijät sekä opiskelijat. Perehdytysmateriaalina käytössämme on sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä ja palvelutaloissa on myös omia perehdytysohjelmiansa päiväohjelman, työtehtävien ym. muodossa.
- Olemme huolellisia tiedonkulussa, raportoinnissa sekä kirjaamisessa.
- Tutustumme aina huolella uusiin, toimintaamme liittyviin suunnitelmiin, ja osallistumme yhdessä suunnitelmien laatimiseen.
- Puutumme havaittuihin epäkohtiin. Henkilöstöä on ohjeistettu menetelmistä, joilla he tuovat havaittuja epäkohtia esille Valvontalaki 741/2023, 29§.

Palvelun toimintaperiaatteet 4/4

VAIKUTTAVUUS

- Tunnemme asiakkaamme ja tarjoamme yksilöllistä hoitoa sekä huomioimme asiakkaiden ja omaisten toiveet
- Moniammatillinen yhteystyö asiakkaan parhaaksi: Yhteistyö omaisten sekä muiden yhteistyötahojen kanssa- Hoidamme asiat jämptisti!
- Kirjaamme asiat hyvin ja huolehdimme tiedonkulusta
- Hoidamme asiakkaat kokonaisvaltaisesti
- Työskentelemme kuntouttavalla työotteella.

YHDENVERTAISUUS

- Tasapuolinen, kunnioittava ja arvostava kohtelu kaikille; kohtelemme toisia, kuin haluaisimme itseämme kohdeltavan
- Kaikilla on yhdenvertainen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa, kuten aktiviteetit ja hoidon suunnittelu = asiakasraadit/-kokoukset
- Samat oikeudet toimintakyvystä, taustasta sekä ominaisuuksista riippumatta
- Kaikkien mielipide on yhtä tärkeä



TURVALLISUUS

- Henkilökuntamme on ammattitaitoista, kouluttaudumme ja huolehdimme lääketurvallisuudesta. Teemme monialaista yhteistyötä turvallisuuden edistämiseksi.
- Varmistamme hoidon jatkuvuuden, tiedonkulku turvataan
- Luomme asiakkaillemme turvallisen ympäristön
  - hengellinen turvallisuus, olemme läsnä ja kuuntelemme
  - ennaltaehkäisemme väkivaltatilanteiden syntymiset
  - käytössämme on asianmukaiset apuvälineet, ja pidämme ne kunnossa
  - rajoittamisluvat ovat ajantasaisia
  - Henkilöstön turvanapit ovat käytössä ja ne toimivat

ROHKEUS

- Toimimme ennakkoluulottomasti ja kokeilemme rohkeasti uusia toimintatapoja.
- Osallistumme erilaisiin projekteihin ja pilotteihin sekä kehitämme uusia ja erilaisia aktiviteetteja asiakkaille
- Työskentelemme asiakaslähtöisesti

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Olemme läsnä, kuuntelemme ja kohtelemme asiakkaita kunnioittavasti
- Asiakkaan tarpeet huomioidaan kokonaisvaltaisesti: psyykkinen eli henkinen osa-alue, fyysinen eli kehollinen osa-alue ja sosiaalinen eli vuorovaikutteinen osa-alue

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 toimintayksikön 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.

Johtajaylilääkäri toimii terveydenhuollon toimintayksikön 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.

Omavalvonnan toimeenpano

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

9.4.2026

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.

Ikääntyneiden palveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelualuepäällikölle. Esihenkilön ja palvelualuepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Epäkohdasta ilmoittaneeseen ei saa kohdistaa minkäänlaisia kielteisiä vastatoimia.

Ilmoitus tehdään Laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen kautta (1.1.2026 alk.)

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään ***Laatuportin***-riskienarviointilomakkeelle 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 **Laatuportti**-järjestelmä. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan siten, että mahdolliset uhkaa aiheuttavat tilanteet pyritään tunnistamaan ennalta ja siten riskejä on mahdollisuus ehkäistä tai korjata esimerkiksi toimintatapoja muuttamalla tai välineistöä huoltamalla ja uusimalla. Riskienhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Ajankohtaiset ohjeet löytyvät IMS:ista, kuten esimerkiksi tietoturvaohje, hygieniaohje, some-ohje, henkilöstöohjeet, henkilöturvallisuus-ohje
- Ennakoiva toiminta: työnjako, suunniteltu toiminta, henkilöstömitoitus, työvuorosuunnittelu, psykososiaalisten kuormitustekijöiden havainnointi ja ennakointi ja esille ottaminen mm. tavoitekeskusteluissa. Käytössä on myös mm. työsuojelun kyselyt psykososiaalisista kuormitustekijöistä, riskienarvioinnissa kartoitetaan psykososiaalisia tekijöitä, työterveyshuollon palvelut.
- Koneet, välineet ja laitteet ovat huollettuja, ja rikkinäiset poistetaan välittömästi käytöstä. Uusien laitteiden hankinta ohjelmoidaan välittömästi.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

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 ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. 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, ja kirjaa ne Laatuportti-järjestelmään, sekä tiedottaa tarvittavilta osin muita yhteistyökumppaneita
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi Laatuportti-tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti kolmen kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään henkilöstön intran kautta tulostettavalla ja täytettävällä lomakkeella, jonka toimintayksikön vastuuhenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

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 vaaratilanne-järjestelmään.***

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.

Esihenkilö ja henkilöstö tekevät jatkuvaa laaduntarkkailua. Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Laatupoikkeaman havaitsemisen jälkeen sovitaan korjaavat toimenpiteet ja käydään asialähtöisesti moniammatillista keskustelua. Korvaavat toimenpiteet ja muutettavat työkäytännöt kirjataan haittatapahtumailmoitukseen. Tarvittaessa jatko-ohjeista ja toimenpiteistä tiedotetaan vielä kirjallisesti henkilöstöä ja laaditaan yksilökohtaisia ohjeita.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Jokaisen yksikössä työskentelevän tehtävä on huolehtia fyysisestä ympäristöstä, ja siten ennaltaehkäistä riskejä. Toiminnan kannalta keskeiset riskit voivat liittyä lääkehoitoon, tila- , asiakas- ja laiteturvallisuuteen.

• Epäkohdista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle tai hänen nimetylle sijaiselleen.

• Havaitusta riskistä tehdään viipymättä haittatapahtumailmoitus sähköisen järjestelmän kautta

• Epäkohdan korjaamiseen/poistamiseen saakka turvataan henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus esim. asettamalla viallinen laite käyttökieltoon.

Sovituista muutoksista työskentelystä sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle sähköpostilla, henkilöstön palavereissa sekä esim. ilmoitustauluilla tiedotteilla.

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 epä-asiallinen kohtelu *esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla* **Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka** *esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*	•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 § •Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilö) 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 • Yksikön vastuuhenkilö 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. •Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

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 kolmen kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla	• 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

*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 vaaratilanne (Laatuportti)-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä intran henkilöstön ilmoitusvelvollisuus -lomakkeen
- 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 vaaratilanne-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle palvelualuepäällikölle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanne-järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontatiimille ja valvontaviranomaiselle.

Johto

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me ikääntyneiden asumispalveluissa…

kunnioitamme ja vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme hänen 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.
- Sosiaalista kanssakäymistä ja yhteisöllisyyttäni tuetaan ja edistetään.

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

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**. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Ikääntyneiden palveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mm. asiakasraadeilla/asiakaskokouksilla ja asiakaskyselyillä, toteuttamissuunnitelman yhteisellä suunnittelulla ja toteuttamisella, yhdessä tehdyllä RAI-arvioinnilla sekä tiiviillä yhteistyöllä asiakkaan läheisten tai edunvalvonnan kanssa. Asiakasta kuullaan päivittäisissä toimissa ja valinnoissa niin laajasti, kuin mahdollista.

Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeutta on rajoitettava, siihen on Etelä-Savon hyvinvointialueella yhtenevät ohjeet; ***Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö Etelä-Savon hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelualueella kotihoidossa, jaksohoidossa ja asumispalveluissa sekä geriatrisilla arviointiosastoilla***. Ohje on henkilöstön luettavissa IMS:ssä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakkaan, että omaisten ja läheisten, sekä asiakasta hoitavan lääkärin kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset kirjaten ne asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaan hoiva ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamistoimia voidaan käyttää, jos muut lievemmät keinot eivät ole riittäviä tai niitä ei ole käytettävissä. Rajoittamistoimia ikääntyneiden asumispalveluissa voivat olla esim.

-Haaravyö

-Vuoteenlaitojen ylös nostaminen

-Hygieniahaalari

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. **Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakykyä ja arvioidaan asiakkaan palveluntarvetta**. Palvelupyynnön tultua, asiakkaaseen otetaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Mikäli kartoituskäynnin perusteella asiakkaan palvelutarve täyttää palvelun myöntämisperusteet, aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen asiakassuunnitelma. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa mittareina käytetään mm. RAI-, MMSE- ja GDS –arviointeja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä, muistia ja mielialaa. Vanhuspalvelulain mukaisesti RAI-arviointivälineistöä käytetään iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa aina, mikäli henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Asiakas- ja toteuttamissuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. **Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutumista koskevaan suunnitelmaan**, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma eli toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Asumispalveluissa toteuttamissuunnitelma eli KHHOSU tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelman työstäminen yhdessä voi olla monimuotoista, jossa asioita voidaan käydä yhdessä läpi esim. puhelimitse tai paikan päällä tavaten. Läheisille annetaan täytettäväksi Elämänkaareni- ja elämänpuu-lomakkeet. Tavoitteena on toimia yhteistyössä asiakkaan parhaaksi. Pitkäaikaisasiakkaiden osalta nimetään omahoitaja(t), jotka vastaavat lakisääteisen toteuttamissuunnitelman ajantasaisuudesta yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa. Suunnitelma tehdään n. kuukauden kuluttua muutosta ja se päivitetään puolivuosittain tai tarvittaessa aiemmin, jos asiakkaan tilassa tulee muutoksia. KHHOSUn ohella käytämme hoitokertomuksen omaa hoitotyön suunnittelualustaa, jossa päivittäiset tavoitteet ja tarpeet tulevat myös esille. Varmistaaksemme suunnitelman toteutumisen asiakkaan arjessa, on jokainen hoitotyötä tekevä velvollinen perehtymään asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja työkaverit ovat vastuullisia perehdyttämään tältä osin uutta työntekijää tai opiskelijaa.

Omatyöntekijä

Asiakkaalla tulee sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan olla omatyöntekijä. **Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä hänen tullessaan palveluiden piiriin.** Omatyöntekijä eli palveluohjaaja huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Omatyöntekijän tehtäviin kuuluu (1) asiakkaan asiakassuunnitelman toteutumisen valvonta ja (2) erilaisista palvelun toteutusvaihtoehdoista kertominen asiakkaalle. Suunnitelman toteutumista seurataan myös potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten kautta.

Asiakassuunnitelman tunteminen:
Asiakkailla on toteuttamissuunnitelmat ja toimintapisteet ovat laatineet niihin perehtymisen osalta toimipiste kohtaisia toimintaohjeita. Niitä käydään mm. henkilöstöpalavereissa läpi.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaille ja omaisille on säännölliset kyselyt palvelun laadusta ja sen kehittämisestä. Asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan muun muassa kuukausittain yksikössä pidettävien asukasraatien avulla.

Asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun seuranta on päivittäistä arviointia hoivatyön yhteydessä, lisäksi huomioimme läheisiltä saadut palautteet ja yhteydenotot. Asiakaspalautteet käsitellään yksikköpalavereissa ja niiden perusteella kehitetään yksikön toimintaa.

Asiakas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Asiakkaiden epäasiallinen kohtelu ei ole millään tavalla sallittua. Epäasiallista kohtelua voi olla esim. epäasiallinen käsittely, huomiotta jättäminen, puhuttelu epäasiallisesti/loukkaavasti, tiedon välitykseen liittyvät asiat ja toisen asiakkaan taholta tapahtuva epäasiallinen kohtelu, jopa väkivallan uhka.

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

Epäasiallisesta kohtelusta ja mahdollisista epäkohdista keskustellaan työyhteisössä yksikköpalavereissa yleisesti ja tarvittaessa asianomaisten työntekijöiden kanssa erikseen. Esihenkilö ryhtyy tarvittaviin työnjohdollisiin toimin.

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

1) ilmoittamalla suoraan toimintayksikön työntekijälle tai 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, muistutuksen teko

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.

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaan liittyvä ilmoitus

Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutusten käsittelystä vastaa palvelualuepäällikkö (menevät tiedoksi johtavalle sosiaalihuollon viranhaltijalle). Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen vastaus.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus Eloisan nettisivuilla.

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

Ikääntyneiden palveluissa asumispalvelujen tavoitteena on tarjota turvallinen, toimintakykyä ylläpitävä ja kodinomainen asuminen asiakkaalle niin kauan, kuin hän hoivaa ja apua tarvitsee. Palvelut ja tavoitteet ovat asiakaslähtöisiä ja yksilöllisiä. Noudatamme sosiaalihuoltolakia, lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä vanhuspalvelulakia.

Osallisuus arjessa ja turvallisuus ovat tavoitteitamme, ja näiden tavoitteiden toteutumiseksi toimimme toimintayksiköiden kanssa ohjeistaen ja velvoittaen yksiköitä etsimään omassa toiminnassaan tavoitteiden täyttymiseen johtavia keinoja.

Useissa palvelutaloissa on suojatut, esteettömät ja turvalliset sisäpihat, joissa kesäisin voi yhdessä viettää aikaa, sekä hoitaa esim. kasvulaatikoiden kasveja, marjapensaita ja omenapuita. Yhteisesti kerätään ja nautitaan saadusta sadosta.

Osallisuutta tuemme erilaisen toiminnan kautta. Vapaaehtoiset toimijat sekä moniammatillinen henkilöstömme ulkoilee ja laulaa, tuo iloa arkeen ja vahvistaa asiakkaan mahdollisuutta olla osallinen omassa arjessaan. Pyrimme ennalta tunnistamaan asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä niin toimintaympäristössä, toimintatavoissa, asiakkaissa kuin myös henkilökunnassa, ja teemme tarvittaessa korjaavia toimia yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Työyhteisön ilmapiiri on myönteisen salliva epäkohtiin puuttumiselle ja epäkohtien poistamiselle.



Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: Palveluopas

Palvelun sisällön omavalvonta

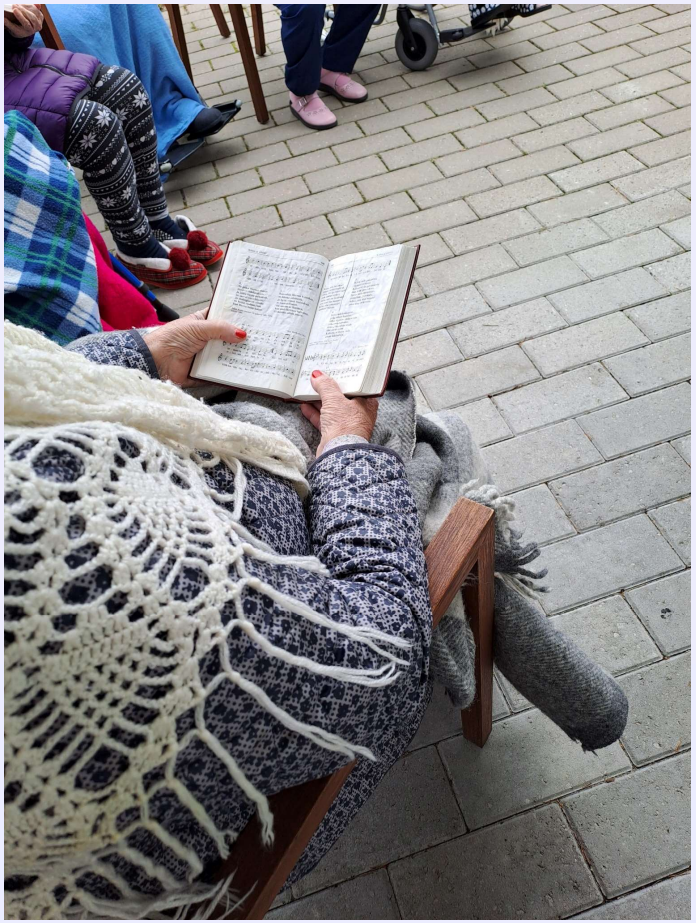
Hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta tukeva toiminta

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan/toimintakykyä ylläpitävään toimintaan.

Kaikissa päivittäisissä hoitotyön toimissa huomioidaan kuntouttavan ja toimintakykyä ylläpitävän hoitotyön menetelmät. Tavoitteenamme on asiakkaan toimintakyvyn säilyttäminen, kuntoutumisen edistäminen sekä fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen. Toiminnassa huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden, voimavarat ja turvallisuuden (esim. talvisin ulkoilussa keliolosuhteet/turvallisuus).

Arjen mielekästä toimintaa järjestetään osana päivittäistoimintoja koko moniammatillisen henkilöstön ohjaamana. Toimintayksiköitä on ohjattu ottamaan käyttöön viikko-ohjelma, joka on nähtävissä palvelutalon seinällä. Toimintoihin osallistuminen mahdollistetaan asiakkaiden yksilöllisen voinnin ja voimavarojen mukaan.

Kulttuuritoimintaan osallistumista mahdollistetaan yhteistyöllä kulttuuriosaajien kanssa ja hyödyntämällä teknologiaratkaisuja mm. television ja tabletin avulla YouTube -kanavalta.



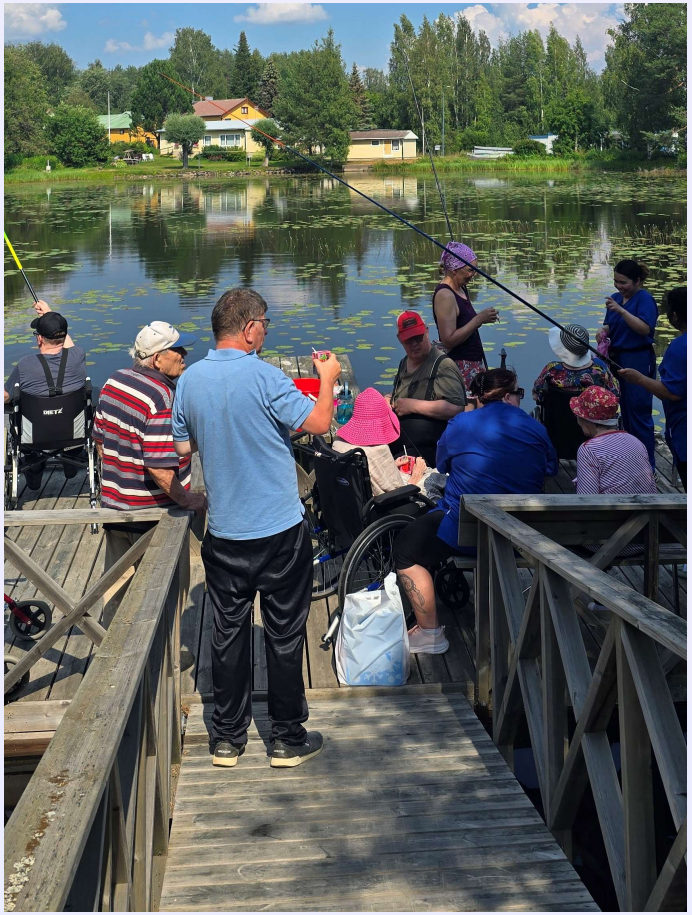
Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta tukeva toiminta

Moniammatillinen henkilöstö toteuttaa toimissaan arkikuntoutusta ja siten edistävää ja ylläpitävää asiakkaan toimintakykyä. Arkikuntoutuksella tarkoitamme toimia päivittäisessä arjessa, joiden avulla asiakkaan autonomiaa ylläpidetään mahdollisimman pitkälle. Asiakas on kaiken toiminnan lähtökohta.

Useissa yksiköissä on lisäksi geronomi tai fysioterapeutti, joka osallistuu arkikuntoutukseen, ohjaa ja neuvoo asiakastilanteissa niin asiakkaita kuin henkilöstöäkin. Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä ja hoidontarvetta arvioidaan säännöllisesti RAI -mittarin (6 kk:n välein tai aina tilanteen muuttuessa) avulla.

Vierailulla käyviä omaisia ja ystäviä tuemme asiakkaan sosiaalisessa kanssakäymisessä mahdollistamalla yhteydenpidon eri menetelmin ja avustamme tarvittaessa esim. ulkoilussa.



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	• Toteuttamalla kuntouttavaa työotetta kannustamalla asiakasta omatoimisuuteen arjen toimissa. • Hyödyntämällä asiakkaiden voimavarojen mukaan valittuja apuvälineitä. • Mahdollistamalla ulkoilu, yksilöllinen terapeuttinen harjoittelu ja pyytämällä mukaan yhteisiin tuokioihin toimintakyvystä riippumatta.
PSYYKKINEN	• Tarjoamalla mielekästä toimintaa asiakkaiden toiveet ja tausta huomioiden • Antamalla kahdenkeskistä aikaa, keskustellaan asiakkaan kanssa ja kuunnellaan asiakasta • Osallistamalla päätöksentekoon (esim. hoitopalaveri, vaatteiden yms. valinta) • Tarjoamalla mahdollisuus hengellisen elämänkatsomuksen toteuttamiseen (hartaudet, papin tapaamiset, virsilaulutuokiot)
KOGNITIIVINEN	• Toteuttamalla kuntouttavaa työotetta antamalla aikaa tehdä itse arjen toimintoja ja miettiä itse, kuinka asia tehdään • Järjestämällä muistia, kädentaitoja ja ajattelua kehittäviä aktiviteetteja ryhmässä sekä yksin ohjattuna (esim. sanaristikot, käsityöt, visailut, jumpat, leivonta, musiikki) • Kannustamalla asiakkaita ohjaamaan tuokioita yhdessä henkilökunnan kanssa = osallisuus oman näköiseen elämään
SOSIAALINEN	• Pyytämällä mukaan tuokioihin • Kannustamalla pois huoneesta/kodista viettämään aikaa ja ruokailemaan yhdessä toisten kanssa • Avustamalla yhteydenpidossa omaisten kanssa (esim. autetaan puhelimen käytössä, lähetetään yhdessä tekstiviestejä tai kortteja) ja luodaan tervetullut ilmapiiri omaisille
OSALLISUUS	• Antamalla asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa ja olla aktiivinen toimija yhteisössä (esim. asiakasraadit, vaaleissa äänestäminen) • Mahdollistetaan osallistuminen toimintakyvystä riippumatta • Luomalla ilmapiiri, jossa asiakas tulee kuulluksi, nähdyksi ja hyväksytyksi omana itsenään

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvylle ja kotona pärjäämiselle. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.

Ateriapalveluja tuottavat eri palvelutuottajat alueittain. Palvelukeskuksen henkilökunta tarjoilee/laittaa ateriat esille. Keittiötoiminnassa on oma laaduntarkkailunsa ja omavalvontansa, jolla varmistetaan ruoan ravitsemuksellinen ja esteettinen laatu. Ruokalista on vaihtuva ja se on luettavissa palvelutaloissa.

Ruokailun järjestämisessä huomioimme asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua. Asiakkaan ravitsemuksellista tilaa seurataan tarvittaessa esim. MNA-mittariston avulla ja RAI-arvioinnissa huomioidaan asiakkaan BMI ja sen mukaiset toimenpiteet.

Myös hoitohenkilöstön ja läheisten havainnot, asiakkaan yleistilan/vireystilan seuranta sekä säännöllinen painon seuranta antavat viitteitä ravitsemuksen riittävyydestä. Ihon kuntoa ja limakalvoja seurataan ja havainnot dokumentoidaan LifeCare –järjestelmään. Apteekista voidaan tarvittaessa tilata omakustanteisesti lisäravinnevalmisteita.

Ravitsemuksen tukeminen:

Asumispalveluissa ruoka on asiakastarpeen mukaisesti tarvittaessa rikastettua, soseutettua ja erityisruokavaliot huomioivaa. Mieltymyksiä ja tottumuksia kartoitetaan asiakkaaksi tulon yhteydessä, asiakkaan sekä läheisten kanssa keskustellen.

Ruokalistojen suunnittelussa on huomioitu ravintosuositukset. Palvelutaloilla on myös yhteistyöpalavereita ruoantuottajien kanssa, joilla varmistamme, että asiakasnäkökulma sekä erilaiset tarpeet tulevat ruokalistassa huomioiduksi niin hyvin kuin se on mahdollista.

Ruokailut on säännöllisiä ja siten turvaamme, että asiakas saa säännöllisesti ravintoa. Pääruokien lisäksi välipalaa, yöpalaa ja juomaa on mahdollista saada yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakasosallisuutta ja itsemääräämisoikeutta tuetaan kysymällä asiakkaiden mieltymyksiä esim. ruokajuomaan ja leipään liittyen.

Mikäli asiakkaan ravitsemustila edellyttää korjaavia tai vahvistavia toimia, voidaan yksikössä toteuttaa lääkärin määräyksestä myös IV-nesteytystä. Tarvittaessa nesteytystä seurataan nestelistan avulla. Lisäravintovalmisteet ovat asiakaskohtaisia ja omakustanteisia.

Lue lisää:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Toimitilojen puhtaanapito

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa asukkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Noudatamme Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeita. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstön saatavilla, esim. IMS ohjepankista.

Yleisestä toimitilojen puhtaudesta huolehtivat oman viikko- ja kuukausi suunnitelmansa mukaisesti Etelä-Savon hyvinvointialueen tukipalveluiden siistijät tai ostopalvelutuottajat. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan valitsemat palvelutuottajat. Akuuttitarpeissa myös toimintayksikön henkilöstö osallistuu palvelutalon yleisen siisteyden ylläpitämiseen esim. ohjeiden mukaisesti eritetahroja poistamalla. Jätehuolto on kilpailutettu ja jätteet lajitellaan jakeittain.

Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa asumisessa asiakkaiden omat, nimikoidut vaatteet pesetetään hyvinvointialueen kilpailuttamissa pesuloissa. Palveluoppaan mukaisesti tekstiilien tulee kestää laitospesua ja 60 asteen pesu- ja kuivauslämpötilaa. Pääsääntöisesti pyykkihuoltoa ei toimipisteissä tehdä, vaan käytetään ulkopuolista pesulaa. Eristyspyykki toimitetaan pesulaan heidän antamien erillisten ohjeiden mukaan.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaat voivat valita pyykkihuollon toteuttajaksi toimipisteen käyttämän pesulan tai jonkun muun haluamansa palveluntuottajan.

Jaksohoidosta asiakkaiden henkilökohtainen vaatepyykki lähtee pääsääntöisesti kotiin asiakkaiden mukana. Myös jaksohoitoon tulevien asiakkaiden vaatteet on nimikoitava asiakkaan koko nimellä sekaantumisten välttämiseksi.

Mikäli käytössä on pesulan vuokratekstiileitä, kuten esim. jaksohoitoa tuottavissa toimintayksiköissä voi olla, niiden pesu ja huolto tapahtuu asianomaisessa pesulassa, samoin kuin henkilöstön työvaatteet.

Siivoustoiminnasta ja jätehuollosta vastaavat henkilöt: Yhteystiedot löytyvät Eloisan yhteystiedoista.

Infektioiden torjuntatoimien omavalvontalomake: https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/infektiotorjuntatoimien-omavalvontalomake/

Palvelun sisällön omavalvonta

Asukkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta

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

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen toimintayksikössä:

Asiakkaan hygieniatarpeita ohjaa hänen henkilökohtaiset tarpeensa. Varmistamme sen toteutumista viikoittaisilla pesuilla ja liinavaatteiden vaihdoilla. Toimipistekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa voidaan kuvata tarkemmin esim. vuodevaatteiden vaihtoväliä ym. vaatehuollon käytäntöjä.

Hygienia-asioita kirjataan potilasjärjestelmään ja asioita käydään läpi myös toteuttamissuunnitelmassa.

Useissa yksiköissä on oma sauna ja asiakkailla omissa huoneissaan suihku. Henkilökohtaisten mieltymysten ja terveystila huomioiden, joko saunotaan tai käydään suihkussa.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot löytyvät Eloisan yhteystiedoista

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. Lisäksi noudatetaan Eloisan yhteisiä infektioiden torjuntaohjeita sekä tarvittaessa poikkeusoloihin liittyviä ohjeita esim. epidemiatilanteessa (IMS –ohjepankki).

Hyvää käsihygieniaa noudattamalla ehkäisemme infektioita. Mahdollisen epidemian/poikkeus aikana yksikössä voidaan asettaa vierailuihin suosituksia ja vierailijoita ohjeistetaan käsihygienia-asioissa hoitajien taholta tilanteen vaatimalla tavalla.

Lisäksi käytämme tarvittaessa erilaisia suojaimia. Vierailijoiden käytössä on käsien desinfioimisainetta sisältävät annostelijat ulko-ovien, sekä käsienpesupisteiden yhteydessä. Henkilökunnan tiloissa on käsien pesu- ja desinfiointipisteet ja hoitajilla käytössä kertakäyttö-käsipyyhkeet.

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta –verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.

Palvelutalojen yleisestä puhtaudesta huolehtivat oman viikko- ja kuukausi suunnitelmansa mukaisesti Etelä-Savon hyvinvointialueen tukipalveluiden siistijät tai alihankintana järjestetyt palvelutuottajat.

Asiakastyössä koko henkilöstö käyttää samanlaista suojavaatetusta, joiden pesu tapahtuu alueellisesti joko Mikkelin tai Savonlinnan keskuspesuloissa.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asumispalveluyksiköiden henkilökunta konsultoi omaa nimettyä vastuulääkäriä. Ohje lääkäriyhteistyöhön ja numerot ovat palveluyksiköissä henkilöstön tiedossa.

Asiakkaan voinnin seuranta ja kokonaisvaltainen hoito perustuu yksilölliseen, lääkärin tekemään ennakoivaan hoitosuunnitelmaan. Hoitosuunnitelman noudattaminen kuuluu kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön vastuulääkäri.

Hoitokäytännöissä otetaan huomioon Käypä hoito -suositukset ja näyttöön perustu-vat hoitomenetelmät.

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Akuutti hoidon tarpeenarviointi tai epäselvä tilanne 24/7: asumispalveluyksiköiden henkilökunta konsultoi Tilannekeskusta konsultointiohjeen mukaisesti ja tarvittaessa.
Sairaanhoidon tarve	Kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa asiakas on yhteydessä palvelun henkilöstöön tai päivystysapuun 116117.	Yksikön vastuulääkäri vastaa kiireettömästä ja arkipäiviin sijoittuvasta hoidosta ja hoidon ennakoivasta suunnittelusta. Hoitajilla on mahdollisuus lisäksi konsultoida lääkäriä virka-aikana ja päivystävää lääkäriä iltaisin- ja viikonloppuisin.

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh**

Mikkeli
015 194 4410
tai Kansalaisen terveyspalvelu

Pieksämäki
015 788 4350

Savonlinna
015 527 7114

Sulkava
015 527 7167

Hammashoitoon liittyvissä asioissa voi olla yhteydessä Eloisan suun terveydenhuoltoon.

- 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.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat palvelupisteiden esihenkilöt ja sairaanhoitajat, kokonaisvastuu lääkehoidosta on omalääkärillä. Turvallisesta lääkehoidosta huolehtii koko henkilöstö oman roolinsa mukaisesti.

Ikääntyneiden palveluissa palveluasumisessa lääkehoitoa voi toteuttaa vain koulutettu, lääkeosaamisen koulutuksen ja -näytöt suorittanut henkilöstö lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Omavalvonnan kautta esille tulleet asiat huomioidaan lääkehoidon toteutuksessa ja lääkehoitosuunnitelman päivittämisessä.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin käytänteiden muuttuessa. Ikääntyneiden palveluiden asumispalvelujen lääkehoidosta ja sitä koskevasta lääkehoitosuunnitelmasta, sekä sen päivittämisestä vastaa ikääntyneiden palveluiden ylilääkäri tai hänen nimeämänsä vastuuhenkilö.

Ikääntyneiden asumispalvelujen yhteinen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuonna 2026. Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa Eloisan Arter IMS:ssä. Lisäksi toimipisteillä on omat toimipistekohtaiset ja lääkärin hyväksymät lääkehoitosuunnitelmansa.

Lääkkeet äkillisissä voinnin muutoksissa:

Palvelutalon asiakkailla on henkilökohtaiset lääkkeet.
Erillisiä rajattuja lääkevarastoja ei toimintapisteissä ole käytössä.

Äkillisiin voinnin muutoksiin varaudutaan ensisijaisesti ennakoivilla hoitosuunnitelmilla ja varaamalla asiakkaalle esimerkiksi kipu- ja kuumelääkettä.

Virka-ajan ulkopuolella tai avoapteekin ollessa suljettu akuutissa ennakoimattomassa lääkitystarpeessa, konsultoidaan **tarvittavan lääkemääräyksen** osalta päivystävää lääkäriä. Valmiste/sovittu annos voidaan toimittaa yksikköön ***tilannekeskuksen kanssa sopien***. Kuljetus hoidetaan palvelukeskuksen sisäisin järjestelyin tai tarvittaessa taksilla.

Virka-aikana voinnin muutoksiin liittyvät asiat hoidetaan omalääkärin kanssa sovittujen ohjeiden mukaisesti. Ja valmisteen toimitus asiakkaan avoapteekin ohjeiden mukaisesti.

Hoidon tarpeen arvioinnissa tukea ja apua saa tarvittaessa tilannekeskuksesta.

Akuuttitilanteissa valmisteiden järjestäminen sekä kuljettaminen/sen järjestäminen tapahtuu palvelutalon toimesta.

Kuljettava taksi tilataan yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman ohjeen mukaisesti. Ellei kuljettamista ole mahdollista järjestää yksikön sisäisin järjestelyin tai tilannekeskuksen kanssa sopien.

Taksitilausta tehdessä viitteeksi annetaan yksiköntiedot ja kustannuspaikkanumero.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. **Monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen** (sosiaalihuoltolaki 41 §).

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva, ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakasta koskevat tiedot kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, ja asiakkaan hoivassa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä hänen tarpeidensa mukaisesti. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestä-miseksi. Tarvittaessa suojatussa sähköpostiyhteydessä on mahdollista siirtää ammattilaisten kesken asiakastietoja tai potilasjärjestelmän viesti-toimintoa käyttäen.

Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto kuten ystävät ja naapurit. Lisäksi yhteistyöverkostossa on järjestöt ja palveluntarjoajat, jotka tukevat ikäihmisen arkea.



Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, pelastusviranomaiset

Muut ikääntyneiden palveluiden yksiköt

Ulkoiset yhteistyökumppanit

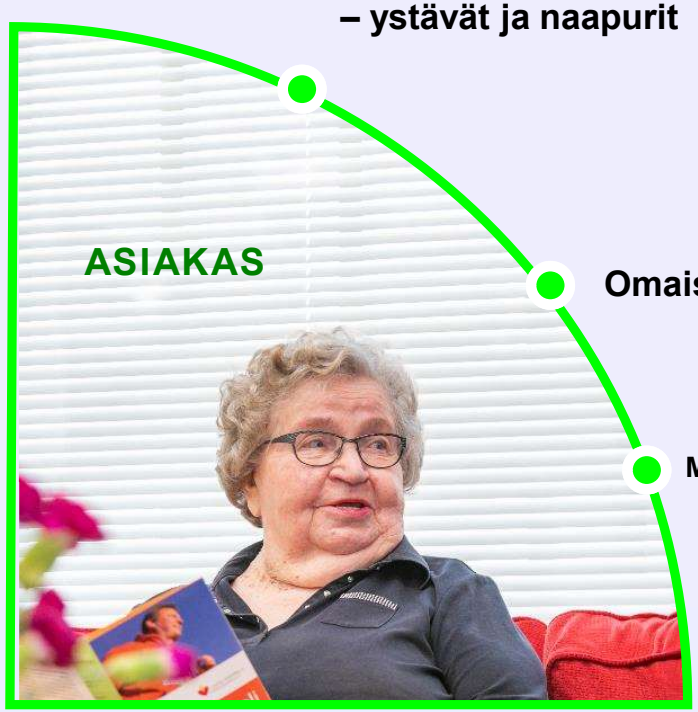
Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut





Muu sosiaalinen verkosto – ystävät ja naapurit

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Palvelun sisällön omavalvonta

Varojen säilytys

Koska palveluissamme on myös muistisairaita asiakkaita, säilytetään asiakkaan rahavaroja pääsääntöisesti toimintayksiköiden arvotavarakaapissa, johon on pääsy rajatulla osalla henkilöstöä/vuoro. Käytetyistä varoista (esim. taksimatkat) pidetään kirjanpitoa erillisellä lomakkeella, jonka kuittaa aina kaksi henkilöstön jäsentä.

Asiakkaan käyttäessä, saadessa, sekä luovutettaessa asiakkaalle varoja, työntekijä merkitsee selvityksen raha-varojen muutoksesta/ luovutuksesta asiakkaalle. Työntekijät todentavat omalla allekirjoituksellaan muutoksen lomakkeelle.

Rahavarojen vastaanotto ja luovutus kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Kampaaja ja jalkahoitokäynnit maksetaan pääosin laskulla, ja tuolloin omaisia pyydetään ilmoittamaan laskutustiedot ko. palveluntuottajalle.

Koska hoidamme myös vaikeasti muistisairaita asiakkaita, omaisuusvahinkoja välttääksemme toivomme, että arvoesineitä ei tuotaisi palvelupisteisiin. Tai vaihtoehtoisesti asiakkaan avaimet, korut yms. arvoesineet säilytettäisiin luetteloituna lukitussa arvotavarakaapissa.

Koska toimintayksiköissä ei pääsääntöisesti ole käteiselle rahalle tarvetta, toivomme, että asukkailla olisi enintään 50€ rahaa säilytyksessä mahdollista taksimatkan omavastuuta varten.

Jaksohoidon asiakkaiden arvoesineet toivomme säilytettävän jakson ajan kotona.

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**.



Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Yhteistyötä tehdään myös koulutusten muodossa.

Hyvinvointialueen järjestämillä turvallisuuskävelyillä riskit on pyritty tunnistamaan ja poistamaan ennalta. Yhteistyötä tilaturvallisuuden osalta tehdään myös tila- ja tukipalveluiden ja kiinteistön omistajien kanssa.

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon
- Jos omavalvonnassa huomataan esim. lääkehävikkiä, henkilöstö selvittää asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa toimipisteessä. Tekee poikkemailmoituksen sekä tiedottaa palvelualuepäällikköä, valvontatiimiä ja on yhteydessä turvallisuuspäällikköön. Tilanteen vaatiessa tehdään rikosilmoitus.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Toimintayksikköjä on velvoitettu laatimaan palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma sekä valmiussuunnitelma poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteita varten. Yksiköillä on käytössään tulostetut varautumiskortit eri tilanteissa toimimista varten ja henkilöturvallisuusohje.

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö kuten vanhuspalvelulaki. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstörakenne on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten laatuhoitosuosituksia. Ympärivuorokautisen asumisen henkilöstömitoituksen suhdetta seurataan jokaisen työvuorolistan toteuman avulla, sekä Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen säännöllisen kyselyn avulla. Kyselyn tulokset on yksiköittäin luettavissa THL:n internet-sivuilta. Yhteisöllisen asumisen osalta asiakkaiden avuntarve ja toimintapisteen olosuhteet huomioidaan henkilöstömäärässä ja -rakenteessa.

Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa huomioidaan asukkaiden toimintakyky ja avuntarve, palvelurakenne sekä työn organisointiin liittyvät tekijät. Käytämme RAI-toimintakykymittaristoa yhtenä arvioinnin välineenä.

Sijaisten käytön periaatteet:
Poissaoloihin palkataan sijainen ensisijaisesti ikääntyneiden palveluiden omasta varahenkilöstö-järjestelmästä, jonka työntekijät ovat Etelä-Savon hyvinvointialueen vakituista henkilökuntaa. Näin varmistamme yksikön toimintatapojen tuntemisen, ja vahvistamme asiakastuntemuksen kautta hyvää hoivaa. Työntekijöiden vuosilomat ja arkipyhiä sisältävät työvuorolistat suunnitellaan vuosilomien suunnittelu-ohjeen mukaisesti.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Palveluesihenkilön osalta työajan riittävyyttä on varmistettu vastaavan sairaanhoitajan/ohjaajan tehtävällä. Hän sijaistaa yksikön esihenkilöä tarvittaessa. Sijaisella on samat päivittäisjohtamisen oikeudet kuin varsinaisella esihenkilöllä. Hallinnollista vastuuta on poissaolojen aikana hoitamassa toisen asumispalveluyksikön esihenkilö sekä palvelualuekoordinaattori tai palvelualuepäällikkö.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä vaihtelee vuosilomista ja arkipyhistä johtuen.**
- **Vakituisia: n.670, sijaisia n.100-150, eri alojen oppisopimusopiskelijoita n. 80-100**
- **Vuokratyövoiman käyttö: Lyhytkestoisissa, alle 3kk pituisissa sijaisuuksissa käytössä Eloisan oma vakituisista hoitotyön ammattilaisista koostuva varahenkilöstö ja Tempore, joka välittää vuokratyövoimaa.**

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Toimintapisteen esihenkilö tai tarvittaessa rekrytointitiimi hoitavat rekrytointiasioita. Käytössä on Kuntarekry, joka sisältää kokonaisuutena hakuprosessin (hakijoiden haastattelun, pisteytyksen, tutkinto- ja työtodistusten todentamisen, kelpoisuuden tarkastamisen ja valintapäätösten ilmoittamisen).

Henkilöstö koostuu moniammatillisesta tiimistä. Toimipisteissä työskentelee esim. sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, fysioterapeutteja, sosionomeja sekä geronomeja.

Toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa oleva henkilöstö koostuu kelpoisuusvaatimukset täyttävistä työntekijöistä, ja henkilöstöä on valtakunnallisen mitoituksen mukaisesti.

Lue lisää:

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Uusi työntekijä suorittaa Granite-tietosuojakoulutukset ja toimittaa todistukset esihenkilölle. Testien avulla ohjataan työntekijää oikeaan tietojen käsittelyyn. Potilasturvaportin kautta tehdään palo- ja pelastuskoulutukseen- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät koulutukset.

Opiskelijalla on oltava ennen jaksolle tuloa tietosuojakoulutus suoritettuna ja sitä vastaan opetusylihoitaja hakee heille verkkotunnukset työkoneelle kirjautumista varten. Opiskelijalle nimetään vastuuohjaajat (2), mutta kaikki ohjaavat tarvittaessa. Ohjaajat toimivat yhdyshenkilönä ja opiskelijavastuuhenkilöksi on nimetty esihenkilöä sijaistava sairaanhoitaja/ohjaaja esihenkilön ohella. Niin uudella työntekijällä, kuin opiskelijallakin on vastuu kysyä epäselviä asioita. Opiskelijan työvuorot ja tavoitteet ovat työpisteessä nähtävillä.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Tavoitekeskustelut toimivat pohjana koulutussuunnitelmaa laadittaessa, jossa huomioidaan toiminnan painopistealueet, työtehtäviin liittyvät erityistarpeet sekä työntekijöiden vastuualueet. Myös riskienarvioinnin ja omavalvonnan kautta esille tulevat kehittämiskohteet huomioidaan henkilökunnan koulutuksessa. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen Talentti- rekisterin avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Lähiesihenkilö vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta. Jokaiselle uudelle pidempiaikaiselle työntekijälle nimetään ”kummityöntekijä”, joka perehdyttää uuden työntekijän työyksikköön. Lyhytaikaisissa sijaisuuksissa vuorossa olevat työntekijät ohjaavat ja perehdyttävät päivän tehtäviin. Käytössämme on Etelä-Savon hyvinvointialueen Intro-perehdytysohjelma, sekä toimipistekohtaiset omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat liitteineen ja kulttuurikäsikirja toimivat perehdytyksen välineenä.

Useissa toimipisteissä on lisäksi perehdytyskansio, johon on koottu päivittäistyössä tarvittavia keskeisiä asioita päivän kulusta ja yksikössämme huomioitavista asioista.

Merkityksellistä on asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, luottamuksellisuuden ja yhteisten arvojen sekä pelisääntöjen omaksuminen. Asiakasta ja muita yhteistyökumppaneita kunnioittava kohtaaminen.

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Palvelutalojen toiminta voi sijoittua yhteen tai useampaan kerrokseen ja sisäänkäyntejä voi olla yksi tai useampi. Kiinteistöt käsittävät asiakashuoneita, sekä yhteisiä tiloja. Osassa yksiköistä on myös väestönsuoja. Pitkäaikaisasiakkailla on käytössään oma, pääsääntöisesti yhden hengen vuokrahuone, jossa on wc/kylpyhuone. Sen lisäksi asiakkaan käytössä on yleiset tilat (ruokailutila, oleskelualueet, saunatilat, jotka huomioidaan maksettavassa asiakasvuokrassa). Asiakas voi tuoda omaan huoneeseensa hänelle mieluisia tavaroita, huomioiden kuitenkin mm. turvallisuusnäkökulmat ja mahdollisten apuvälineiden tarvitseman tilan. Mattoja ei suositella tuotavaksi. Valaisinten tulee olla led-valoja tai muita vastaavia, joissa polttimo ei kuumene ja aiheuta tulipalovaaraa. Suosittelemme, että valaisimissa on oltava erillinen katkaisin. Vuokrasopimuksen ehtojen mukaisesti asiakkailla tulee olla kotivakuutus.

Vuokrasuhteessa olevan pitkäaikaisasiakkaalle nimettyä henkilökohtaista asuintilaa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissaollessa. Saattohoitotilanteessa läheiselle mahdollistetaan yöpyminen asukkaan huoneessa. Asumispalvelujen yhteydessä olevat jaksohoidon asiakkaat ovat pääsääntöisesti kahden hengen huoneissa, ellei asiakkaan vointi edellytä yhden hengen huonetta. Vierailuaikoja palvelutaloissamme ei pääsääntöisesti ole, joten vierailut tapahtuvat asukkaan ja omaisen tahtisesti. Toki toivomme ilta-ajan rauhoittamista vierailuilta, jotta turvaamme levollisen yörauhan ja yöunen.

Yleisissä tiloissa on kalusteita ja kodikkuutta pyritään luomaan asiakasturvallisuus huomioiden. Liikkumista helpottamaan käytäville on laitettu tukikaiteita. Asiakkaat voivat ruokailla yhteisissä ruokailu-/oleskelutiloissa tai voinnin edellyttäessä/ muista syistä omassa huoneessaan. Saunatilat on käytettävissä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Toimipisteissä on koneellisia viilennyksiä ja liikuteltavia tuulettimia mm. yhteisissä sekä henkilöstön työtiloissa. Asiakkaiden on mahdollista tuoda turvallisuus huomioiden vuokra-asuntoonsa siirreltäviä tuulettimia. Yleisissä tiloissa, käytävillä, henkilökunnan toimistotiloissa sekä asukashuoneissa on yleisvalaistus.

Tila- ja asiakasturvallisuutta varmistamassa voi osassa toimintapisteitä olla ulko-ovilla/poistumisteillä kameroita. Tallenteiden käyttämiseen on rekisteriselosteet ja ohjeet toimintapisteissä, niistä käy ilmi ketkä ja millä syillä voivat katsoa tallenteita. Toimipisteiden avaimia tai kulkulätkiä ei luovuteta kuin työsuhteessa olevalle henkilöstölle ja niistä pidetään kirjaa.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia koskevissa asioissa toimimme yhteistyössä tila- ja tukipalveluiden sekä kiinteistöhuollon kanssa.

Toimitiloille ja toiminnalle tehdyt tarkastukset ja viranomaishyväksynnät

Omavalvonnan lisäksi Etelä-Savon hyvinvointialueen valvontatiimi toteuttaa valvontaa monin eri tavoin

Reaktiivinen valvonta viittaa valvontaan, jota suoritetaan toimintayksikössä, jos toiminnassa havaitaan poikkeama tai muu tapahtuma, joka vaatii valvontakäynnin tai jos valvontatiimi saa ilmoituksen toimintayksikön toiminnan epäkohdasta. Reaktiivisen valvonnan tarkoituksena on reagoida tapahtuneeseen poikkeamaan ja selvittää tilanne yhdessä toimintayksikön kanssa. Reaktiivinen valvonta voi tapahtua joko ennalta ilmoitettuna tai ennalta ilmoittamattomana valvontakäyntinä. Reaktiivinen valvonta keskittyy selvittämään poikkeamaan vaikuttavat tapahtumat toimintayksikössä.

Suunnitelmallinen valvonta on toimintayksikön toiminnan aikana säännöllisesti toteutettavaa valvontaa, josta ilmoitetaan ennalta toimintayksikölle. Suunnitelmallisen valvonnan tarkoituksena on valvoa toimintayksikköä ja tarvittaessa ohjata ja neuvoa toiminnan kehittämisessä.

Keittiön omavalvonta ja tehdyt tarkastukset toteutetaan yhteistyössä tila- ja tukipalvelujen edustajien kanssa.

Palo- ja pelastustarkastukset toteutetaan em. viranomaisten kanssa yhteistyössä niin, että tarkastuksella on toimipisteen esihenkilön lisäksi vähintään kiinteistöhuollon edustaja. Pelastusviranomaisen ohjeiden mukaisesti tarkastuskäynnille kontaktoidaan muita tarvittavia tahoja.
Pöytäkirja toimitetaan valvontaviranomaisen toimesta seuraaville tahoille:

- **yksikön esihenkilölle** toiminnanharjoittajan edustajana
- **Tila- ja tukipalveluiden tiimille** omistajan/kunnossapidon edustajana (jakelulista ”Palotarkastus Tilapalveluiden yhteyshenkilöt”)
- vuokratuissa kohteissa **omistajan edustajalle**
- **Eloisan kirjaamoon** (kirjaamo@etelasavonha.fi)

Terveydensuojelulain mukaiset tarkastukset toteutetaan palvelukeskuksiin, jossa on **ympärivuorokautista palveluasumista.** Terveydensuojelulain edellyttämiä valvontasuunnitelman mukaisia tarkastuksia tehdään kolmen (3) vuoden välein. Palvelupisteissä tarkastuksiin valmistaudutaan saatujen ohjeiden mukaan. Terveystarkastajan lisäksi tarkastukselle suositellaan osallistuvan kiinteistöhuollon ja tukipalvelujen edustus, sekä palvelutalon esihenkilö tai vastaava. Tila- ja tukipalveluista kutsu osoitetaan joko Veli-Matti Thurelle, Juhani Keskiselle tai Emma Pukkilalle.

Tarkastelussa on terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet. Näihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilmanlaatu), säteily ja valaistus.

Työterveyshuollon toimipaikkaselvitykset; Työpaikkaselvityksen tarkoituksena on selvittää ja arvioida työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyys ja turvallisuus sekä arvioida niiden vaikutusta työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn. Työpaikkaselvitys toteutetaan työterveyshuollon, työsuojelun, työhyvinvointipalveluiden ja työpaikan yhteistyönä.

Kaikista edellä mainituista tarkastuksista saadut raportit ja pöytäkirjat lähetetään Dynasty-asianhallintajärjestelmään kirjattavaksi osoitteella kirjaamo@etelasavonha.fi

Toimitilojen ylläpito, huolto ja puutteita koskevat ilmoitukset ja tiedonkulkua koskevat menettelyt

Toimipisteillä on talokohtaisia omistajan ja käyttäjän välisiä vastuunjakotaulukoita, jotka ovat toimipisteen ja tila- ja tukipalvelujen tiedossa. Vastuunjakotaulukoissa sovitaan mm. koneiden ja laitteiden huoltoon ja hankintaan liittyvistä vastuista ja velvoitteista.

Toimipistekohtaisesti on eri kiinteistöhuoltoyrityksiä, joiden tehtäviin kuuluu erikseen sovittuja kiinteistöhuollon tehtäviä esim. lumenauraus, liukkauden torjunta, piha-alueiden siisteys jne.

Kiinteistöhuollon ja isännöitsijöiden tiedot toimipisteittäin löytyvät kootusti Arter IMS:stä
https://eloisa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=1448

Huoltopyyntöjen tekeminen on sovittu palvelupistekohtaisesti ja toimintamallit siltä osin löytyvät toimipistekohtaisista omavalvontasuunnitelmista.

Huoltokäynnillä olevia toimijoita ohjeistetaan liikkumaan toimipisteissä niin, että he eivät jätä valvomatta mahdollisia työvälineitään ja, että asiakasturvallisuus huolehditaan mm. kulkuväylien ja ovien osalta. Asiakastiloissa ja –huoneissa toimiessa heitä muistutetaan asiakkaiden yksityisyydestä.

Asiakas-, tila- ja henkilöstöturvallisuus

Teknologiset ratkaisut





Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Osassa toimintapisteitä on ulko-ovilla/poistumisteillä sekä lääkehuoneissa kameroita. Mahdollisten tallenteiden katsominen edellyttää aina erillistä päätöstä ja perustelua. Kameroiden avulla voidaan varmistua, ettei yksikön läheisyydessä tapahdu mitään asiatonta tai etteivät asiakkaat jostakin syystä ole päässeet poistumaan luvatta ulos (muistisairaita).

Kameratallenteiden katsomisesta vastaa Etelä-Savon hyvinvointialueen turvallisuuspäällikkö yhdessä viranomaisten tai toimintapisteen esihenkilön kanssa. Kameravalvonnasta tiedotetaan ilmoituksin.

Asiakkaiden turvallisuutta ja hyvää, asiakaslähtöistä hoivaa edistetään mm. liiketunnistuslaitteilla, ovihälyttimillä, puheyhteyskojeilla ja hoitajakutsurannekkeilla.

Potilaskutsujärjestelminä on mm. 9-solutions ja Vivago, johon kuuluvat asiakkailla hoitajakutsurannekkeet. Rannekkeista painaessa hälytys tulee henkilöstön puhelimeen tai käytävänäytöille. Asiakashälytykset sekä ulko-ovien avaaminen rekisteröityvät kellonaikoineen sähköiseen järjestelmään.

Ulko-oven ovikello voi kuulua/näkyä hälytyksenä hoitajien puhelimissa tai käytävänäytöissä.

Useissa toimipisteissä henkilöstöllä voi olla manuaaliavaimien ohella kulkulätkät, jonka avulla voidaan selvittää kuka, ja mistä ovesta sillä on kuljettu.

Henkilöstöllä on työvuoroissaan käytössä myös hätä- ja lisäapukutsu-painikkeita sekä päällekarkaustunnistus, mikä tuo turvaa työtehtävien suorittamiseen.

Asiakaskutsujärjestelmään liittyvät laitteet (asiakasrannekepainikkeet ym.) testataan säännöllisesti joka kuukauden ensimmäisenä keskiviikkona.

Uudelta asiakkaalta laite testataan aina asiakkuuden alkaessa ja sen jälkeen em. kuukausiohjelman mukaisesti säännöllisesti.

Seurannasta pidetään kirjaa testauspäivien mukaan. Listaus pidetään yksikössä, josta käy ilmi testauspäivämäärä ja testaaja. Mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan välittömästi ja tiedotetaan niistä laitevastaavaa ja esihenkilöä reaaliaikaisesti.

Asiakasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon **toimipisteissä käytetään 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**.

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

Toimipisteen vastuuhenkilöiksi nimetyt esihenkilöt vastaavat siitä, että toimipisteissä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Toimintapisteen henkilökunta/fysioterapeutti selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä apuvälinekeskukseen selvittääkseen asiakkaan mahdollisuuden saada sitä kautta apuvälineitä.

Apuvälineet myönnetään apuvälineriteerien myöntämisperusteet huomioiden ja alueellisen työryhmän päätöksen mukaisesti. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto tapahtuu apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja huolletaan tarpeen mukaan.

Etelä-Savon hyvinvointialueella apuvälineet huoltaa ja yhteistä rekisteriä ylläpitää Istekki.

Laitteiden käyttöön perehdytetään toimipisteissä. Jokaisen työntekijän vastuulla on poistaa rikkinäiset ja epäasianmukaiset laitteet käytöstä ja tiedottaa asiasta esihenkilöä.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Esim. verensokerimittarit kalibroidaan henkilökunnan toimesta viikoittain sekä aina uuden testiliuskapaketin avaamisen yhteydessä ja muut lääkinnälliset laitteet ja mittarit laitteiden omien ohjeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



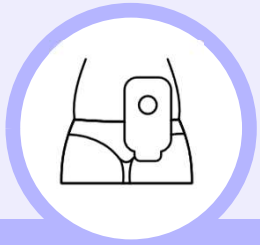
1. Perusapuvälineet

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	Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Verensokerimittarin ohje lääkehuoneessa. EKG-, imulaitteen-, happirikastimen- RR-mittarin- sekä pulssioksimetrin ohje löytyy laitteen yhteydestä.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Istekki Oy huoltaa	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 (1/3)

Ikääntyneiden palveluiden asumispalvelut ovat sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistä palvelua

- Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisellä palvelulla tarkoitetaan palvelua, joka sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 2a §:n ja terveydenhuoltolain (1326/2010) 8a §:n mukaisesti sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palvelua (AstA2 § 5.mom)
- Sosiaali-terveydenhuollon yhteistä palvelua sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteessä toteutettaessa palveluntoteuttamiseen osallistuvilla henkilöillä on oikeus saada ja käyttää palvelun toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja. (AsTL. 53 §)

Sote-yhteisistä palveluista lisätietoja IMS-järjestelmästä
https://eloisa.ims.fi/spring/document/8994/approved/with_frames

Sote-yhteinen palvelu

• joka toteutetaan samassa toimipisteessä
• jonka toteutuksessa toimitaan sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon säädösten perusteella
• jonka toteuttamiseen osallistuu sekä sosiaali- että terveydenhuollon tehtävää hoitavia henkilöitä
• jonka toiminnassa noudatetaan sekä lakia asiakkaanasemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki) että lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1999, potilaslaki), eli asiakas on sekä sosiaalihuollon asiakkaan että potilaanasemassa
• jossa on laadittava sekä potilasasiakirjoja että sosiaalihuollonasiakasasiakirjoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen (2/3)

Asiakastyön kirjaaminen

Sosiaalihuollon kirjaamisvelvoite (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Asiakastiedot kirjataan (asiakas)tietojärjestelmään.

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

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

• Kirjaaminen on pohja tiedonmuodostukselle; sen avulla mm.

– asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet sekä tavoitteiden toteutuminen täsmentyvät ja konkretisoituvat

– myös asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon

– palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta

– palvelunantaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta.

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:
Vuoden 2025 alusta alkaen kaikissa iäkkäiden asumispalveluyksiköissä on kirjattu sekä asiakas- että potilastieto yhteen (Life Care) potilastietojärjestelmään. Kaikki, jotka osallistuvat asiakastyöhön, kirjaavat. Jokaisella on omat tunnuksensa ja tehtävään perustuvat käyttöoikeudet, mitkä esihenkilö hakee työntekijälle työsuhteen alkaessa. Sijaisilla tunnukset ovat voimassa sijaisuuden- ja opiskelijoilla jakson ajan. Esihenkilö perehdyttää henkilöstön potilastietojärjestelmään tunnusten luovuttamisen yhteydessä ja ohjaa turvalliseen potilastietojen käsittelyyn. Perehdyttäminen on myös koko työyhteisön yhteistä tehtävää ja sisäistä koulutusta on tarjolla OSS-koulutusjärjestelmän kautta. Kirjaamisosaamista ja -laatua toteutetaan Eloisan johtoryhmässä hyväksytyn Asiakas- ja potilastiedon laadunhallintamallin mukaisesti.

Asiakastyön kirjaaminen:
Asiakkaan voinnista tehdään tarvittavat kirjaukset potilastietojärjestelmään viipymättä ja jokainen kirjaa omilla tunnuksillaan. Virheellisten merkintöjen korjaaminen tai tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän lisäksi myös alkuperäinen merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten.

Asiakassuhteen päätyttyä asiakkaan tietoihin ei saa mennä kuin erityisen painavasta syystä (esim. hoidon jatkuvuuden turvaaminen tai asiakirjahallinnolliset tehtävät) ja asia tulee kirjata asiakkaan tietoihin arkistolehdelle.

***Huom! M**uuttuneen lainsäädännön vuoksi asiakas- ja potilastiedon kirjaaminen eriytyy ja tulevaisuudessa asiakastiedon kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmään ja potilastiedon kirjaukset potilastietojärjestelmään, joista tiedot edelleen tallennetaan asiakas- ja potilastietovarantoihin (Kanta-palvelut).*

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen (3/3)

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

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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Kaikki työntekijät allekirjoittavat ”Etelä-Savon hyvinvointialueen salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen” työpisteissään työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Tämä varmistaa, että työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumukseen heti harjoittelujakson alkaessa.

Palveluesihenkilö vastaa toimintapisteensä tietosuojasuunnitelman toteutumisesta.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

Lue lisää:

- Määräys sosiaalihuollon asiakaskirjojen rakenteista ja asiakirjoihin merkittävistä tiedoista - THL
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Kehittäminen & Seuranta

Omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline

Omavalvonnalla 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.

Toimintapistekohtaista 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.

Eloisassa hoitotyön laatua mitataan mm. HoiVerKen mittareilla ja toimintamallilla. HoiVerKe on suomalainen hoitotyön laadun vertaiskehittämisen verkosto. Eloisassa HoiVerKe toimii hoitotyön laatujärjestelmänä sekä vertaiskehittämisen alustana ja on osa Eloisan tiedolla johtamisen kokonaisuutta. Laadun vertailu tekee hoitotyön läpinäkyväksi ja edistää hoitotyöntekijöiden tietoisuutta oman toiminnan tuloksista. HoiVerKen indikaattoritieto paljastaa hoitotyön hoitotyön läpinäkyväksi ja edistää hoitotyöntekijöiden tietoisuutta oman toiminnan tuloksista. HoiVerKen indikaattoritieto paljastaa hoitotyön laatupoikkeamia ja antaa myös esihenkilöille ja johdolle tärkeää tietoa johtamisen tueksi.

HoiVerKessä seurattavia indikaattoreita ovat:

- hoitotyön potilaspalaute
- hoitotyöntekijöiden työtyytyväisyys ja sitoutuneisuus
- hoidon/palvelun aikana syntyneet painehaavat
- hoidon/palvelun aikana tapahtuneet haittaa aiheuttaneet kaatumiset ja putoamiset
- vajaaravitsemusriski

Eloisan ikääntyneiden asumispalveluissa käytössä on

- Ei painehaavoille –toimintamalli, johon tietoa kerätään kerran kuukaudessa haava-prevalenssin muodossa

Eloisan osastohoidossa käytössä on

- Kaatumisvaaran tunnistamisen, kaatumisten ehkäisyn ja hoidon toimintamalli

Eloisan kotihoidossa käytössä on

- Vajaaravitsemuksen tunnistamisen, ehkäisyn ja hoidon toimintamalli

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Asiakas aktiivisena toimijana

Kehitämme arjen mielekästä toimintaa ja osallisuutta yhdessä asiakkaiden kanssa asiakasraadissa/-kokouksissa, sekä yhteistyössä vapaaehtoisten, omaisten sekä moniammatillisen henkilöstön kanssa.

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2026 järjestetään alkuvuodesta 2026. Toimintayksiköt saavat omia palvelujaan koskevat tulokset käyttöönsä viimeistään syksyllä 2026. Kehitämme toimintatapojamme ja malleja kyselyjen, sekä muun asiakaspalautteen perusteella.

2. Työhyvinvointi ja henkilöstön osallisuus oman työn, työyhteisön ja ikääntyneiden palveluiden kehittäjänä

Arvioimme tavoitekeskusteluissa työssäjaksamista, työhyvinvointia ja koulutustarpeita. Yhteistyötä teemme työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa ja työhyvinvointia kehitetään, sekä ylläpidetään moniammatillisesti.

Toimipisteiden henkilöstö vastaa myös ahkerasti henkilöstöpulssi-kyselyyn ja edistämme siten koko organisaation osalta henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksia. Työyksikkökohtaisissa henkilöstöpalavereissa kuulemme henkilöstöä ja kehitämme, sekä kehitymme avoimen toimintakulttuurin mukaisesti yhdessä.

Toimimme valmentavan johtamisen keinoin ja osallistamme henkilöstöämme oman työn ja hyvän, asiakasta arvostavan hoivatyö-kulttuurin kehittämiseen ja ylläpitämiseen.

Rohkaisemme henkilöstöä hyödyntämään organisaation tietokanavia ja ohjeistuksia, sekä osallistumaan aktiivisesti itsensä kehittämiseen ja taitojen ylläpitämiseen.

Raportoimme, kirjaamme ja tuotamme tietoa, jolla ylläpidämme ja edistämme vanhuspalveluiden laatua ja kehitystä.

3. Tietoon perustuva, vaikuttava johtaminen

Johdamme tietoon ja tilastoihin perustuen. Hyödynnämme asiakastyössä ja sen johtamisessa RAI-tietoutta ja muuta uusinta ja ajantasaista tietoa.

Teemme vaikuttavia, perusteltavia ja kestäviä päätöksiä, jotka ovat Eloisan strategian ja linjausten mukaisia.

Edistämme johtamisella ketterää ja kehitysmyönteistä hoivatyön toimintakulttuuria.

4. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Toimimme useiden eri verkostojen ja yhteistyökumppaneiden kanssa, tavoitteena asiakkaan sujuva palvelukokemus. Pidämme yhteistyöpalavereita säännöllisesti ja teemme yhteistyötä kehittämiskohtien edistämiseksi.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Toimintayksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toimintapisteissä tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa. Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu toimintayksikössä. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

Omavalvontaohjelmassa toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

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

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 (Laatuportti) 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.	• 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	Sosiaali- ja integraatiojohtaja käsittelee.	• 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 • Kansallinen vanhuspalveluiden kysely **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 palvelupisteen osalta esihenkilö ja palveluyksikkökohtaisesti palvelualuepäällikkö

Mikkelissä 9.4.2026

Päivi Kauppinen
Palvelualuepäällikkö

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/
Ikääntyneen avuntarve	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		Laatuportti ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Ilmoituskanava on Laatuportin Vaaratilanneilmoituksen alla, Epäkohta tai epäkohdan uhka (Valvontalain 29§)
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/ Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/ Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – Sosiaali- ja terveysministeriö
- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille - Valtioneuvosto
- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Turvallinen lääkehoito –opas - Sosiaali- ja terveysministeriön
- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira
- Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta – Kuntarekry
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset - Valvira
- Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista –Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto