

POUTALAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
2.1	Toiminta-ajatus	4
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	4
3	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
3.1	Riskienhallinta	4
3.2	Riskien tunnistaminen.....	5
3.3	Korjaavat toimenpiteet.....	7
3.4	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	7
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	7
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	7
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	7
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1	Palvelutarpeen arviointi	8
5.2	Hoito- ja palvelusuunnitelma	8
5.3	Asiakkaan kohtelu.....	9
5.4	Muistutus.....	13
5.5	Asiakkaan osallisuus	13
5.6	Asiakkaan oikeusturva	13
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	15
6.2	Ravitsemus	15
6.3	Hygieniakäytännöt	16
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito.....	17
6.5	Lääkehoito.....	18
6.6	Monialainen yhteistyö.....	18
7	ASIAKASTURVALLISUUS	19
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	19
7.2	Henkilöstö	19
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	20
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	20
7.5	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	21

7.6	Toimitilat.....	21
7.7	Siivous ja pyykinhuolto	22
7.8	Teknologiset ratkaisut	22
7.9	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet.....	22
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	23
8.1	Toiminnassa todetut kehittämistarpeet.....	24
9	OMAVÄLVALONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24
10	LÄHTEET.....	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Pieksämäki
Yksityinen palveluntuottaja	Sote -alueen nimi:
Nimi: Matti ja Liisa koti Oy	Etelä-Savon hyvinvointialue
Palveluntuottajan Y-tunnus 1103401-1	

Toimintayksikkö

Matti ja Liisa Koti Oy/Tukiasunnot

Toimintayksikön sijaintikunta yhteistietoineen

Pieksämäki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tukiasunnot, mielenterveyskuntoutujat 28 paikkaa

Toimintayksikön katuosoite

Konttiopuisto 36, 76120 Pieksämäki

Toimintayksikön vastuuhenkilö

Liisa Heikkinen, 050-570 5814, 0400-976 444

Sähköposti: poutala@mattijaliisakoti.com

Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta

(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

30.9.1997

Palvelu, johon lupa myönnetty

Mielenterveysasiakkaiden tukiasuminen 1.6.2008

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Elintarvikkeiden ja hoitotarvikkeiden toimittajat, pesuaineiden ja pesutarvikkeiden sekä papereiden toimittajat. Osa ostoista on keskitetty. Yksikössä nimetyt vastuuhenkilöt tekevät tilaukset.

Fysioterapia- ja jalkahoitopalvelut hankitaan pääsääntöisesti yksityiseltä palveluntuottajilta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palveluiden laatua seurataan jatkuvasti, laatu- ym. poikkeamat selvitetään välittömästi.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelma?

Kyllä.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Asumispalvelujen tuottaminen mielenterveyskuntoutujille. Tukiasunnot tarjoaa yhteisöllistä asumista, jotka tarvitsevat huolenpitoa sekä tukea arkipäivän asioihin.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot, jotka ohjaavat toimintaa ja näkyvät yksikössä kaikessa tekemisessä. Itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, yhteisöllisyys, voimavara- ja asiakaskeskeisyys. Toimintaperiaatteenamme on laadukas kokonaisvaltainen hoitotyö, jota toteutetaan ja arvioidaan yksilöllisesti.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1 Riskienhallinta

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Henkilökunnan vastuullinen asenne turvallisuuden ylläpitämiseen ja kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen (työturvallisuus-koulutus suoritettu). Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti henkilöstön kanssa.
- Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden säännöllinen huolto (seurantakaavakkeet) ja korjaus välittömästi.
- Turvallinen lääkehoito STM:n ja Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan lääkehoidon ohjeistuksen mukaisesti.
- Yksikön kirjallinen ohjeistus väkivallan uhkatilanteisiin (kirjaus ja tilanteen purku).
- Paloturvallisuusohjeiden noudattaminen, pelastussuunnitelma sisältyy perehdyttämiseen. Paloturvallisuuslaitteiden säännöllinen testaaminen.
- Asiakkaiden epäasiallisen kohtelun tai sen uhan – seurantalomakkeet. Kaltoinkohtelutilanteisiin, epäasialliseen ja epäkohteliaaseen puhetapaan puututaan välittömästi.
- Tapaturmatilanteiden seuranta ja kirjaus Haiproon.

Yksikön vastuuhenkilö ohjaa ja valvoo omavalvonnan ohjeiden noudattamista. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua omavalvontaohjeiden noudattamiseen ja ilmoittamaan välittömästi vastaavalle sairaanhoitajalle havaitsemistaan epäkohdista.

3.2 Riskien tunnistaminen

Henkilökunnan vastuullinen asenne turvallisuuden ylläpitämiseen ja kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen (työturvallisuuskoulutukset). Riskienhallinnasta ja henkilökunnan riskienhallinnan osaamisesta vastaa vastaava sairaanhoitaja/yksikön johtaja, sekä Matti ja Liisa Koti Oy:n johtaja Liisa Heikkinen ja henkilöstöpäällikkö Maria Kuoppala. Riskienhallinnan tunnistamista varten järjestetään säännöllisesti koulutuksia, kuten palo- ja pelastuskoulutus, ergonominen hoitotyö, laitteiden huolto ja seuranta. Näiden seuranta, järjestäminen, erityispiirteet ja toimeenpanosuunnitelmat kuvattu alla seuraavissa kappaleissa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden säännöllinen huolto ja korjaus välittömästi.

Turvallinen lääkehoito: STM:n ja Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan ohjeistuksen mukaisesti tehty lääkehoidonsuunnitelma, jossa näkökulmana on riskien ennakointi. Tarvittaessa lääkepoikkeamien tekeminen ja niiden pohjalta toimintaympäristön ja – kulttuurin kehittäminen turvallisemmaksi.

Yksikön kirjallinen ja suullinen ohjeistus väkivalta- sekä uhkatilanteisiin. Työryhmänä väkivaltatilanteista keskustelu ja mahdollisten ennakointisuunnitelmien tekeminen sekä syntyneiden väkivaltatilanteiden kirjallinen purkaminen HAIPRO-ohjelmaan.

Paloturvallisuusohjeiden noudattaminen, pelastussuunnitelma sisältyy perehdyttämiseen. Paloturvallisuuslaitteiden säännöllinen testaaminen huoltomiehen toimesta.

Asiakkaiden epäasialliseen kohteluun, kaltoinkohtelutilanteisiin, epäasialliseen puhetapaan puututaan välittömästi.

Tapaturmatilanteiden seuranta ja kirjaus tapaturmakaavakkeelle (esim. mikä oli asiakkaan/henkilökunnan mielestä kaatumisen syynä).

Yksikön vastaava sairaanhoitaja ohjaa ja valvoo omavalvonnan ohjeiden noudattamista. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua omavalvontaohjeiden noudattamiseen ja ilmoittaa välittömästi vastaavalle sairaanhoitajalle havaitsemistaan epäkohdista.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Vaaratilanteista ja kriittisistä työvaiheista keskustellaan tarvittaessa ennakkoivasti raporteilla ja tiimi-palaverissa sekä korjataan mahdolliset epäkohdat.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Käytössä on HAIPRO-ohjelma (läheltä piti- ja vaaratilanteet sekä palvelupoikkeamat, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa asiakkaalle), jossa poikkeama tyyppi voi liittyä tiedonkulkuun, lääkitykseen, tapaturmaan, väkivaltatilanteeseen tai johonkin muuhun esim. hoitotilanteessa tapahtuva tapaturma tai katoaminen.

Tilanteet ja havainnot epäkohdista kirjataan ja käsitellään yksikössä henkilökunnan kesken. Läheltä piti-tilanteiden esiintymistä seurataan ja tilastoidaan. Käytössä sähköinen ilmoituskanava HAIPRO.

Yksikön vastaavan sairaanhoitajan johdolla tehdään välittömiä toimenpiteitä vaativat muutokset. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus välittömästi havaittuaan ilmoittaa vastaavalle sairaanhoitajalle haattatapahtumasta ja läheltä piti- tilanteesta.

Tilanteet käsitellään välittömästi niiden tapahduttua työntekijän ja yksikön vastaavan sairaanhoitajan kesken sekä yhdessä henkilöstön kanssa palaverissa. Ne dokumentoidaan tilannekohtaisiin kaavakkeisiin ja lomakkeisiin, haipro-ilmoitus.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit mukaan lukien ilmoitusvelvollisuus?

Yksikön esihenkilölle tiedottaminen suullisesti, soittamalla, sähköpostitse, kunnan palveluohjauksen tai muiden yksiköiden tai työntekijöiden kautta. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilölle.

Valvontalain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§) mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, 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 omavalvonnasta vastaavalle palveluyksikön nimetylle vastuuhenkilölle, esim. palvelu- tai tulosaluepäällikölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Yksityiset palveluntuottajat ilmoittavat Eloisan sopimuksesta vastaavalle henkilölle.

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan hoidossa tai palvelun tuottamisessa, hän voi tehdä tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla 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 oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. (STM 2024 Valvontalain soveltamisopas.) Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan keinoin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741#Pidm46111191360656>

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit?

Yksikön esihenkilölle tiedottaminen suullisesti, soittamalla, yksikön palautelomakkeella, sähköpostitse, kunnan palveluohjauksen ja organisaation muiden yksiköiden tai työntekijöiden kautta. Yksikössä ylläpidetään toimintakulttuuria, jossa henkilöstö, asiakkaat, omaiset ja läheiset pystyvät tuomaan esille kehittämisehdotuksia tai epäkohtia.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Tilanteet ja havainnot epäkohdista kirjataan Haipro-ohjelmaan, lääkepoikkeamat kirjataan lääkepoikkeama kaavakkeelle ja analysoidaan yksikössä henkilöstöpalaverissa. Esihenkilön kanssa tehdään välittömiä toimenpiteitä vaativat muutokset. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus välittömästi havaittuaan ilmoittaa vastaavalle sairaanhoitajalle haittatapahtumasta ja läheltä piti tilanteesta.

3.3 Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Todetut epäkohdat korjataan viivytyksettä. Yhteistyö kiinteistönhuollon kanssa.

3.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Käsitellään yksikköpalaverissa (tiedotus henkilökunnalle) ja osastokokouksissa. Muutokset ja toimenpiteet kirjataan myös muistioon, jonka allekirjoituksellaan luku kuittaa käsittelyn aikana poisolleet työntekijät. Tarvittaessa tiedotus yhteistyötahoille heti tai valvonta-/tarkastuskäyntien yhteydessä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Jokainen työntekijä osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Omavalvontasuunnitelma ja sen merkitys käydään lävitse perehdyttämisessä. Muutoksien ja päivityksen myötä jokainen perehtyy omavalvontasuunnitelman muutoksiin, jonka jälkeen nimikuittaus toteutumisesta. Uuden työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksen aikana.

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Liisa Heikkinen, vastaava sairaanhoitaja

Tukiasunnot

Kontiopuisto 36, 76120 Pieksämäki, p. 0400 976 44

liisa.heikkinen@mattijaliisakoti.com

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Poutalan toimiston ilmoitustaululla sekä yksikön, Matti ja Liisa koti Oy:n kotisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, omaisen/läheisen tai laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Kokonaisvaltaisen toimintakyvyn arviona on RAI-arviointi sekä käytössä on myös TUVA-arviointia. MMSE- arviointia käytetään tarpeen mukaan. Käytössä on myös BDI-lomake.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Omaisilla on mahdollisuus olla mukana palvelutarpeen arvioinnissa, kuten muissakin asiakkaan asioissa asiakkaan luvalla. Asiakkaan ja omaisten näkökulmat, toiveet ja elämäntilanne kokonaisuutena huomioidaan. Asiakkaan omaisilla on mahdollisuus osallistua toteutussuunnitelman tekoon yksikössä, suunnitelmaa päivitetään asiakkaan tilanteen mukaan, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein, kuukauden välein tavoitteiden päivitys asiakkaan kanssa.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja palveluasumisyksikön henkilökunnan kanssa palaverissa, jonka kutsuu koolle hyvinvointialueen sosiaaliviranomainen. Tarvittaessa myös asumispalveluyksikkö voi pyytää asiakkaan palvelutarpeenarvioita, jos asiakkaan voinnissa tapahtuu muutosta.

Asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen toteutussuunnitelma pohjautuen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakas osallistuu toteutussuunnitelman laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan kuntoutuksensa tavoitteisiin. Toteutussuunnitelmaa päivitetään vähintään puolivuositain tai tarpeen mukaan. Seurataan kuukausittain.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakasta kuullaan ja toiveet kirjataan potilasasiakirjoihin. Toiveet ja näkökulmat myös raportoidaan hoitoon liittyville tahoille.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimien mukaisesti?

Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa kunkin asiakkaan kanssa tehtävää yksilöllistä hoitotyön prosessia. Hoito- ja palvelusuunnitelma on jokaisen työntekijän käytettävissä hoitotyön toteuttamisessa ja sen dokumentoinnissa. Omahoitaja vastaa etenkin muutoksista tiedottamisesta muulle työntekijöille.

5.3 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaan tullessa yksikköön hän allekirjoittaa asiakastietojen luovutuslomakkeen, jossa hän määrittää kenelle häntä koskevia tietoja saa tai ei saa antaa. Yksityisyys varmistetaan hoito- ja ohjaustilanteissa sekä kommunikoinnin yhteydessä. Asiakkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutuminen varmistetaan siten, että hänelle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa sekä yksikön toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas voi vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun osallistumalla oman asiakas- ja toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen. Yksikön toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa osallistumalla viikoittaisiin yhteisökokouksiin. Asiakkaalle pyritään luomaan vaihtoehtoja, jotta hänellä on mahdollisuus valita mihin yksikön toimintoihin ja virikkeisiin hän osallistuu halunsa ja toimintakykynsä puitteissa. Yksikössä toteutetaan erilaisia virike- ja toimintahetkiä, jotka tukevat asiakkaan valinnanmahdollisuuksia. Asiakkaalla on myös mahdollisuus osallistua ohjattuihin viriketoimintoihin päivätoimintakeskus Muonalassa.

Kaikilla asiakkailla on omat lukittavat yhden hengen huoneet tai asunnot, joihin heillä on avaimet ja jotka he saavat sisustaa haluamallaan tavalla omilla henkilökohtaisilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Niille asiakkaille, joilla ei ole omaa omaisuutta, huone tai asunto sisustetaan asiakkaan toiveita kuunnellen yksikön kalusteilla. Henkilökunta ei kulje asiakkaan huoneisiin koputtamatta tai luvatta.

Mikäli asiakas ei itse ole kykenevä avaamaan postiaan, avataan postit asiakkaan kanssa yhdessä.

Asiakas saa päättää itse pukeutumisestaan ja häntä ohjataan tarvittaessa säänmukaiseen pukeutumiseen.

Asiakkaalla on oikeus päättää peseytymisestään. Suihkutilat ovat asiakkaiden käytettävissä heidän valitsemaansa aikaan. Asiakkailla on myös viikoittain/ kahdesti viikossa saunomismahdollisuus.

Asiakkaalla on oikeus käyttää omaa puhelinta, tablettia ja/tai tietokonetta. Jos asiakkaalla ei ole käytössä omaa puhelinta, voi asiakas käyttää sovitusti yksikön puhelinta pitääkseen yhteyttä läheisiinsä.

Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan heidän itsemääräämisoikeuteensa liittyvissä asioissa. Heidän osallisuuttaan tuetaan omien asioiden hoitamiseen, yhteisön toimintaan ja integroitumisessa ympäröivään yhteiskuntaan.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan vuosittain teettämällä asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla yksikössä arvioidaan ja kehitetään tuotetun palvelun laatua, asiakkaiden kokemusta kuulluksi tulemisesta ja asumisen tavoitteiden toteutumisesta.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan oikeuksia. Yksiköissä on sitouduttu yhteisen itsemääräämisoikeus Matti ja Liisa Kodissa -ohjeistuksen noudattamiseen. Ohjeistus on luotu yhteistyössä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Nykyinen ja tuleva henkilökunta perehdytetään itsemääräämisoikeuden ja perusoikeuksien kunnioittamiseen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat vapaaehtoisuuteen. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua ja hoitava lääkäri arvioi sen ja antaa siitä määräyksen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja kirjataan asiakassuunnitelmaan sekä asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Toiminnan suunnittelussa on huomioitava asiakkaiden ja yhteisön toiminnan yhteensovittaminen niin, ettei jää tilaa tilanteiden kärjistymiselle. Riittävä henkilöstömitoitus, ennakointi sekä tilanteisiin valmistautuminen tukevat tätä. Asiakkaiden kanssa sovitaan yhteiset säännöt ja asiakas sitoutuu yksikköön muuttaessaan noudattamaan organisaation järjestyssääntöjä lukemalla ja allekirjoittamalla järjestyssäännöt-kaavakkeen. Asiakkaan kanssa käydään yhteisiä järjestyssääntöjä tarvittaessa myös keskustellen läpi.

Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitteiden vaikutusta henkilökunta arvioi ja kirjaa jatkuvasti ja niiden käyttö lopetetaan, kun se on tarpeetonta. Yksikössä käytössä olevia rajoitteita on sängyn laitojen ylhäällä pitäminen, Y-vyö, hygieniahhaalari sekä vapaanliikkumisenrajoite. Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista yhteisesti asiakkaan kanssa sovituista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee ja vahvistaa aina asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri. Rajoitetoimenpiteistä keskustellaan lääkärin kanssa ja lääkäri antaa rajoittamisesta kirjallisen luvan, joka on perusteltu ja määräaikainen, voimassa korkeintaan kolmen kuukauden ajan päätöksestä.

Rajoitetoimenpiteet kirjataan asiakaan tietoihin asiakastietojärjestelmään, Hilkkaan. Käyttöä arvioidaan jatkuvasti ja siitä tehdään säännölliset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Liikkumisen rajoittaminen

Asiakkaalla on oma avain huoneeseensa tai asuntoonsa sekä yksikköönsä eikä asiakkaan liikkumista yksikössä tai yksiköstä ulospäin rajoiteta. Avaimista on tehty luovutuslista, jonka asiakas on allekirjoittanut. Osalla asiakkaista ei kuitenkaan ole avainta hallussa, sillä asiakas on voinut itse

kieltäytyä ottamasta avainta vastaan ja tämänkaltaisissa tilanteissa henkilökunta varmistaa, että asiakas voi liikkua vapaasti. Turvallisuussyistä pitkälle dementoituneilla asiakkaila ei ole avainta yksikön ulko-oveen. On myös asiakkaita, joiden asiakassuunnitelmassa on erityinen lääkärin arvioima sairauteen perustuva yksilöllinen peruste olla antamatta avainta eli vapaanliikkumisenrajoite, joka on voimassa kerrallaan korkeintaan kolmen kuukauden ajan ja vaikutusta seurataan jatkuvasti. Nämä päätökset on kirjattu myös erilliselle avainkaavakkeelle ja asiakastietojärjestelmään.

Turvallisuustarkoituksessa asiakkaan liikkumista voidaan rajoittaa lääkärin luvalla pitämällä sängynlaitoja ylhäällä tai käyttämällä y-vyötä tuolissa. Näillä rajoitustoimilla pyritään ennalta ehkäisemään putoamis- ja kaatumistapaturmat mm. motorisesti levottomilla sekä tasapaino-ongelmaisilla asiakkaila heidän toimintakykynsä heikennyttyä. Käytännöt ja perusteet sängyn laitojen sekä y-vyön käyttöön ovat yksilölliset ja vaihtelevat toimintakyvyn muutoksissa ja perustuvat aina hoitavan lääkärin asettamiin rajoituksiin ja lupiin, jotka ovat voimassa kerrallaan korkeintaan kolmen kuukauden ajan.

Asiakasturvallisuuden vuoksi asiakkaila ei ole pääsyä henkilökunnan kansliaan tai lääkekansliaan. Asukkaiden käyttövarat ja mahdolliset arvoesineet säilytetään henkilökunnan kansliassa erillisessä lukitussa kaapissa ja näistä laaditaan aina erillinen sopimus asiakkaan kanssa ja kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaalla on aina oikeus purkaa tekemänsä sopimus käyttövarojen tai arvoesineidensä säilyttämisestä kansliassa.

Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä laatia sopimus tupakoinnista, ja sopimus kirjataan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus.

Yksikön yleinen turvallisuus ja järjestyssäännöt kieltävät päihtyneenä esiintymisen yksikön yhteisissä tiloissa ja näissä tilanteissa asiakas ohjataan omaan huoneeseen tai asuntoon, jossa henkilökunta käy tarkistamassa säännöllisesti asiakkaan yleisvoinnin.

Hygienihaalarin käyttöön on lupa asiakkaila, joilla henkilökohtaisesta perustellusta syystä on tarve tähän tukimuotoon. Osalla asiakkaista tarve on jatkuva, osalla tarve vaihtelee toimintakyvyn muutoksissa. Hygienihaalarin käytöstä päättää lääkäri ja antaa kirjallisen luvan, joka on voimassa korkeintaan kolmen kuukauden ajan ja tarpeen seuranta toteutetaan jatkuvasti.

Jos asiakasta joudutaan jatkuvasti rajoittamaan, eikä yksikkö pysty toimintaansa muuttamaan riittävästi vastaamaan yksilön tuen tarvetta, tulee palvelunostajan kanssa miettiä sopivampi asumispalveluyksikkö tai palveluntuottaja.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Loukkaavan tai epäasiallisen kohteluun tulee jokaisen työntekijän puuttua välittömästi (ilmoitusvelvollisuus, Sosiaalihuoltolaki 48§ & 49§). Yksikön työntekijän saadessa muistutuksen asiattomasta toiminnasta tai käytöksestä, asia kirjataan organisaation sisäiseen seurantaan ja asiakasasiakirjoihin sekä saatetaan yksikön vastaavan eli toiminnasta vastaavan tietoon. Hänen tehtävänä on huolehtia asiakkaille turvallisesta ympäristöstä. Tapahtunut käsitellään ensin yksikössä työntekijän, hänen esihenkilönsä, asiakkaan ja/tai tarvittaessa tämän laillisen edustajan ja neutraalin työntekijän/sosiaali- ja potilasasiavastaavan kesken. Tieto tapahtuneesta välitetään aina myös henkilöstöpäällikölle ja toimitusjohtajalle.

Palaverissa jokaisella asianosaisella on mahdollisuus esittää oma näkemyksensä asiasta. Tilanne seurauksineen pyritään selvittämään keskustellen. Toistuvasta negatiivisesta käytöksestä on tehtävä virallinen ilmoitus henkilöstöpäällikölle ja toimitusjohtajalle, jotka päättävät kurinpitotoimista sekä vastaavat muistutus- ja varoitusten menettelyistä organisaatiossa. Prosessin päätyttyä yksikön esihenkilö tiedottaa henkilökunnalle tarvittavista muutostoimenpiteistä ja varmistaa tarvittavien muutosten täytäntöönpanoon.

Asiakas itse tai hänen omaisensa voi myös ottaa yhteyttä yksiköiden/ organisaation vastuuhenkilöihin, palveluostajaan tai valvovaan hyvinvointialueeseen tai sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Heitä ohjataan muistutuksen tekemisessä ja annetaan tarvittavat tiedot salassapitosäädösten puitteissa.

Yhteystiedot, toimintaohje ja kaavakkeet alla. Ja sosiaali- ja potilasasiavastaavan tiedot ovat yksikössä ilmoitustaululla asiakkaiden nähtävissä.

Valvova hyvinvointialue Etelä-Savon hyvinvointialue, palaute ohjataan kirjaamo@etelasavonha.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue Sosiaali- ja potilasasiavastaava sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

TOIMINTAOHJE

Tyytymättömyys palvelun laatuun, hoitoon tai kohteluun

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/lomakkeet-ja-hakemukset/>

KAAVAKKEET

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus

<https://eloisa.ims.fi/spring/public/681364ce-520b-4fce-902e-79890d865136/fi>

Palaute tai muistutus voi olla myös vapaamuotoinen. Palaute tai muistutus osoitetaan työntekijän esihenkilölle, joka vie asian eteenpäin organisaation vastuuhenkilölle ja valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä myös asumispalvelusta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastine.

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanut tapahtuma käsitellään yhteisesti toimintayksikön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Yleisellä tasolla asioita käsitellään yhteisesti yksikkökokouksessa. 1.1.2016 voimaan astunut uuden sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§:n säädös ”Henkilökunnan ilmoittamisvelvollisuus” on käsitelty osastokokouksissa ja yksikköpalavereissa astuttuaan voimaan ja tuodaan esille aika-ajoin muistuttamaan työntekijän vastuusta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjataan asiakasta tai hänen omaistaan/läheistään palaute- ja muistutuskäytännöistä.

Virallisen prosessin ohella pyritään luomaan uudelleen yhteistyön perustaa hoitamalla asiakasta kunnioittaen hänen perusoikeuksiaan paremmalla ammattitaidolla.

5.4 Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa, ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisalle. Muistutus tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutuslomakkeella. Muistutuksesta tulee käydä esille mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset/ vaatimukset. Muistutuksesta on ilmentävä asiakkaan henkilötiedot ja asiakkaan/muistutuksen tekijä yhteystiedot.

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/lomakkeet-ja-hakemukset/>

Muistutuksen vastaanottaja:

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Pieksämäki kirjaamo

Tapparakatu 1-3

76100 Pieksämäki

kirjaamo@etelasavonha.fi

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti palautelomakkeella (nimettömästi palautelaatikkoon) sekä kerran vuodessa toteutettavassa asiakastyytyväisyyskyselyssä. Jatkuva palautteen kerääminen arjen työssä. Suullisesti saatu palaute kirjataan. Palautetta voi lähettää myös sähköpostitse yksikköön. Palautteet käsitellään henkilökunnan raporteilla, yksikköpalaverissa sekä yksiköiden vastaavien kokouksissa. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Eloisa: kirjaamo@etelasavonha.fi

palvelunostajan hyvinvointialueen kirjaamo

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

Eloisa sosiaali- ja potilasasiavastaava arkisin 9-14 puh: 044 3512 818

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

Avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä

Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista

Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Palvelut on maksuttomia

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin 9-15

Puh: 029 505 3050 <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksesta ja maksamisesta.

Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Matti ja Liisa Koti Oy:n johtaja käsittelee muistutuksen yksikön vastuuhenkilön kanssa, asia käsitellään yksikköpalaverissa. Jatkotoimenpiteet tehdään viivytyksettä. Henkilökunnan informointi ja korjaustoimenpiteet.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Käsitellään viivytyksettä, mahdollisimman pian muistutuksen laajuuden mukaan tai selvityspyynnössä annettuun määräaikaan mennessä.

Laissa sosiaalihuollonasiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 23 §2 mom. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti

ja annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Kohtuullinen aika on maksimissaan yksi kuukausi. Kantelut viranomaisen asettamassa ajassa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaiden toimintakyvyn ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen on osa perustehtävistä. Omatoimisuutta ja hyvinvointia edistävät kuntouttava hoitotyö, pyritään ylläpitämään asiakkaan omatoimisuutta sekä asiakkaan liikkumis- ja toimintakykyä. Itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa ja mielekkään elämän edellytyksiä. Kannustetaan sosiaalisuuteen ja yhteisöllisyyteen sekä viriketoimintaan. Motivoidaan pitämään yhteyttä omaisiin.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkailla on päivittäin mahdollisuus osallistua yksikössä järjestettyyn monipuoliseen virkistystoimintaan ja retkille. Yksikön ohjatusta viriketoiminnasta tiedotetaan asiakkaille, yksikössä on viikko-ohjelma jota täydennetään asiakkaiden toiveiden mukaan ja vuosikelloa käyttäen.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden hyvinvointia seurataan päivittäin ja voimien seurantaa kirjataan asianmukaisesti. Omahoitaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteiden toteutumista, lyhyen ja pidemmän aikavälin tavoitteiden seurantaa, säännölliset omahoitajakeskustelut. Kannustaminen yksikön viriketoimintaan ja viriketoimintaan päivätoimintakeskus Muonalaan. Toimintakyvyn mukaan asiakkailla on mahdollisuus osallistua yhteisön askareisiin. Asiakkailta saamamme palautteen perusteella kehitämme toimintaa yksikössä.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Matti ja Liisa Kodilla on oma suurtalouskeittiö josta ruuat tulevat Poutalan yksikön jakelukeittiöön. Keittiöllä on käytössä kuuden viikon kiertävä ruokalista, jossa huomioidaan erikoisruokavaliot. Yksikössä on ruokasali, jossa asiakkaat saavat monipuolista ruokaa ja juomaa. Ruokailu on myös sosiaalisia kontakteja mahdollistava tilanne. Ruokaileminen tapahtuu yhdessä muiden asukkaiden kanssa ruokasalissa. Osa asiakkaista valmistaa omat ateriansa asunnolla.

Ruokailuajat:	Aamiainen alkaen klo 7.30
	Lounas alkaen klo 11.30
	Kahvi/tee ja välipala alkaen klo 14.00
	Päivällinen alkaen klo 16

Iltapala alkaen klo 19

Yöpalaa ja muita välipaloja tarjotaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Ruokailuajat ovat joustavat. Asiakkailla on mahdollisuus syödä ja säilyttää omia herkuja ym.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Keittiöltä toimitetaan jokaiselle asiakkaalle sopivat erityisruokavaliot ja yksilölliset tarpeet huomioiden.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Painon mittaus 1 x kk tai ohjeistuksen mukaan useammin. Huomattavissa painonmuutostilanteissa asia otetaan esille, mietitään keinot tilanteen korjaamiseen ja tarvittaessa yhteys lääkäriin

6.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Päivittäisestä hygieniasta huolehtimisessa avustetaan ja suihkut/saunotukset toteutetaan suunnitelman mukaisesti, yksilöllisen tarpeen mukaan.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden ja tarttuvien tautien ennalta ehkäisyssä työntekijällä on suuri vastuu. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa asiakastyöhön laadittuja hygieniaohteita ja –käytäntöjä. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijät ovat perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja valvoa ohjeiden noudattamista. Myös Infektioiden leviämisen ennaltaehkäisyssä henkilökunnalla on suuri vastuu.

Infektio tartuntojen leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla, oikealla työjärjestyksellä, tehostetulla siivouksella ja esim. kosketuseristyksen järjestämisellä. Mahdollisissa epidemiatilanteissa hoidosta vastaavan lääkärin ohjeistus vierailijoille ja henkilökunnalle sekä Hyvinvointialue Eloisan kirjalliset ohjeet. Erityistilanteissa (esim. sairaalabakteeri) henkilökohtainen suojautuminen sekä mahdollisuuksien mukaan työvuorojen aikana samat hoitajat huolehtivat eristysasukkaasta.

Asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle korostetaan käsihygienian ja mahdollisen suojautumisen tärkeyttä entisestään. Mahdollisuuksien mukaan tartunnan saaneet ruokailevat huoneissaan. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat sekä ruokailussa avustajat käyttävät tehostetusti käsihuuhteita sekä henkilökunta tilanteen vaatimaa muuta suojausta. Tiedottaminen hoidetaan sähköpostilla, tekstiviesteillä ja puhelimitse yksikön esimiehen toimesta.

Yhteisten tilojen sekä huoneiden kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan epidemian aikana pyykin käsittely erillistä ohjeistusta noudattaen. Siivoussuunnitelmaan on kirjattu ohjeet em. tilojen siivoamisesta.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asuntojen yleissiisteys tarkistetaan päivittäin. Asiakkaat huolehtivat oman asunnon siivouksesta itsenäisesti, rivitalon henkilökunnalta saa tukea, neuvoa, ohjausta sekä apua. B-rivitalossa on asiakkaiden yhteinen pyykkitupa jossa voi pestä itsenäisesti pyykkiä, tarvittaessa apua saa rivitalon henkilökunnalta.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi. Perehdytyksessä käydään läpi vaatehuollon ja puhtaanapidon työskentely.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kaikille asiakkaille lääkäripalvelut on järjestetty julkisen terveydenhuollon kautta hyvinvointialueelta. Etelä-Savon hyvinvointialue vastaa asiakkaiden terveydenhuollosta. Sote-keskuksen aukioloajat Ma-Pe 08:00-15.00. Pieksämäen kiirevastaanotto on auki arkisin klo 8–19, lauantaista sunnuntaihin ja arkipyhinä aukioloaika on klo 10–16. Keskussairaalapalveluista vastaa Mikkelin keskussairaala. Polikliinisiä vastaanottoaikoja voi olla myös Pieksämäen sote-keskuksessa. Ulkopaikkakuntalaiselle asiakkaalle tehdään terveyskeskusvaihto.

Hätätilanteissa puhelu hätäkeskukseen 112, josta saadaan toimintaohjeet ensihoidon saapumiseen asti. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon ja jatkohoidon tarpeen. Elvytys- ja ensiapuvalmius yksikössä, defibrillaattoria ei ole yksikössä.

Hampaiden hoito toteutetaan asukkaan kotikunnan hammashoitolassa tai Pieksämäen terveysaseman hammashoitolassa. Asiakkaat voivat myös valita hammashoidon toteuttajaksi yksityisen palveluntuottajan

Hyvinvointialue Eloisan suun terveydenhuollon ja hammaslääkäripäivystyksen ajanvaraus arkisin: klo 7.30–15.00 puh. 015 788 4350.

Proteesien tarkistukset Pieksämäen tai kotikunnan terveysasemalla tai asukkaan valitsemalla yksityisellä palveluntuottajalla.

Eloisan hyvinvointialueen laatimin kirjallisin ohjeistuksin toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta on osa perustehtävää. Lääketieteellisen hoidon seuranta hoidosta vastaavan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan terveydentilan seurannassa on hoitajan ammattitaito keskiössä: kyky ja taito havainnoida, dokumentoida ja raportoida voimien muutokset sekä tehdä hoitotyön päätökset tarvittaessa välittömästi. Huomiot viedään lääkärille tiedoksi jatkosuunnitelmaa ja määräyksiä.

Verensokeriarvoja ja verenpainetta seurataan säännöllisesti yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan. Kaikilta asiakkailta kontrolloidaan terveyden seurantatutkimuksina verenpaine ja paino 1 x kk. Olen- nainen osa päivittäisestä hoitotyötä on asiakkaiden terveydentilan havainnointi, kuten käytösoireet, ihon kunto, ravitsemustila, kipu, mieliala ja muu psyykkinen toimintakyky.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Etelä-Savon hyvinvointialue vastaa asiakkaiden terveydenhuollosta sekä yksikön sairaanhoitajat. Kaikki hoitajat ovat omalta osaltaan vastuussa ja ilmoitusvelvollisia huomatessaan asiakkaan voimissa muutoksia.

Asiakkailla on halutessaan mahdollisuus käyttää yksityisiä lääkäripalveluja omakustanteisesti.

6.5 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Sairaanhoitaja päivittää yksikön lääkehoitosuunnitelman vähintään kerran vuoteen. Eloisan mielen- terveys- ja riippuvuuspalvelut vastaava ylilääkäri Antti Hoberg allekirjoituksellaan hyväksyy kirjalli- sen lääkehoitosuunnitelman. Käytännön lääkehoitotyö toteutuu STM:n Turvallinen lääkehoito –oh- jeiden mukaan ja jokainen lääketyötä tekevä noudattaa ohjeita. Poikkeamat kirjataan ja sovituiissa tilanteissa tiedotetaan vastuulääkärille/takapäivystäjälle.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Eloisan mielen-terveys- ja riippuvuuspalvelut vastaava ylilääkäri Antti Hoberg toimii terveydenhuol- losta vastaavana lääkärinä ja hän myöntää työntekijöille kirjalliset luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Yksikön lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja/terveydenhoitaja AMK Petra Poutanen ja vastaa Pou- talan yksikön lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta.

6.6 Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluiden muodossa sekä sähköpos- tilla. Lääkäripalveluihin pidetään yhteyttä usein puhelimitse. Henkilökunnan tulee ilmoittaa esihen- kilölle havaitsemistaan ongelmakohdista.

Noudatetaan Eloisan antamia ohjeita. Yksikön vastuuhenkilö seuraa ohjeistuksia ja välittää tiedot henkilökunnalle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Palo- ja pelastustoimen säännölliset tarkastuskäynnit, pelastussuunnitelman päivitys sekä poistumisturvallisuusselvitys. Terveystarkastajan säännölliset ja ennalta ilmoittamatta tapahtuvat tarkastuskäynnit, kirjallinen raportti havainnoista ja toimenpiteistä. Jatkuva hyvä keskusteluyhteys ja konsultointimahdollisuus asiakasturvallisuudesta vastaaviin viranomaisiin.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa ohjaa oman paikkakuntansa yhteistyötä ja tekee valvontakäynnit vuosittain.

Ilmoitusvelvollisuus maistraatille:

Palvelukodin vastaava sairaanhoitaja tekee tarvittaessa ilmoituksen maistraatille palvelukodissa asuvasta edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Rivitaloilla työskentelee arkipäivisin yksi lähihoitaja sekä Poutalan yksikön henkilökunta on käytävissä ympäri vuorokauden.

Huoltomies (1kpl), virikeohjaaja (1kpl) sekä suurkeittiön henkilökunta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisuuksiin pyritään saamaan koulutettua, tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa tai sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita.

Äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijöillä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Riittävästi työhön tarvittaessa kutsuttavia sijaisia. Kehityskeskustelut, avoin työilmapiiri sekä tilanteiden yhdessä purkaminen.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Lähiesihenkilön työajasta 50 % on esihenkilötyötä ja 50 % hallintoa.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Poutalan yksikön henkilökunta varalla, yhteisön alueella kaikkien yksiköiden yhteinen laitosmies.

Matti ja Liisa Kodin virikeohjaajan toiminta arkisin päivittäin päivätoimintakeskus Muonalassa. Valmistuskeittiössä ravitsemuspalveluiden koulutettu henkilökunta (suurtalousskokit).

7.3 Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytoinnista määräaikaan ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin vastaa henkilöstöpäällikkö Maria Kuoppala.

Terveystieteen ammattilaisen kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkinto- ja työtodistuksista sekä Valviran ylläpitämästä ammattilaisrekisteristä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Rekrytoinnissa huomioidaan hakijan motivaatiota, ammattitaitoa ja soveltuvuutta mielenterveys työhön. Hakijoiden mahdolliset suositukset huomioidaan, vakituksessa työsuhteessa käytetään koeaika. Poutalan yksikössä ei työskennellä lasten kanssa, eikä asukkaiden omissa kodeissa, mutta työskennellään heidän omissa huoneissa, joissa on heidän omaa omaisuutta.

Perehdytyksessä käydään lävitse asukkaiden itsemääräämisoikeutta. Asukkaiden huoneissa työskenteleeseen perehdytetään toimimaan kuten toimittaisiin asiakkaan omassa kodissa

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma- valvonnan toteuttamiseen?

Käytössä on perehdyttämiskansio sekä perehdytysuunnitelma.

Henkilöstön perehdyttäminen perehdyttämissuunnitelman ja toimenkuvan mukaan. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttämistä vastaava, perehdyttämissuunnitelmaan kirjataan läpikäytyt asiat. Käytännön työhön perehdyttäminen parityöskentelynä perehdytysvuoroissa. Lääkehoidon toteuttamista varten on lääkehoitosuunnitelma.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Poutalan yksikön täydennyskoulutus pohjautuu toiminnan kehittämiseen, lakisääteisiin koulutuksiin tai suositusten mukaisiin koulutuksiin sekä esiin tulleisiin osaamisen alueiden kehittämiseen. Täydennyskoulutus yksikön osaamistarpeiden ja työntekijöiden henkilökohtaisen kehityssuunnitelman mukaisesti. Vuosittain kehityskeskustelu tarkistetaan yhdessä jokaisen työntekijän koulutustarve ja tehdään suunnitelma koulutusten toteuttamiselle. Kehityskeskustelut järjestetään alkuvuodesta, joissa kartoitetaan mm. osaamista suhteessa osaamisvaatimuksiin.

7.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa.

Ilmoitusvelvollisuus nostetaan säännöllisesti esille yksikön sisäisissä palaverissa. Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta ja ” Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta” . Epäkohdat analysoidaan, korjaavat toimenpiteet otetaan välittömästi käyttöön ja suunnitellaan toimenpiteet, joilla vastaavat tilanteet voidaan välttää ennalta.

7.6 Toimitilat

Asunnot ovat yksiöitä ja kaksioita, huoneistot ovat kooltaan 29,5-35m² Huoneistot ovat ainoastaan tilan vuokranneen asiakkaan käytössä. Kaikissa asunnoissa on tupakeittiö, wc- ja suihkutilat sekä 18 asunnossa on oma terassi. Sovitusti omaiset voivat myös yöpyä läheisensä luona, omaisilla on mahdollisuus majoittua rivitalossa sijaitsevassa vierashuoneessa. Asiakas maksaa huoneesta vuokraa ja siitä tehdään vuokrasopimus. Asiakkailla on käytössä yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat Poutalan yksikössä. Rivitaloilla on yhteinen sauna, saunan yhteydessä on pyykkitupa.

Viikko-ohjelmaan sisältyy joka päivä viriketuokioita yksikön työntekijöiden ohjaamina. Päivätoiminnan tilat sijaitsevat pihapiirissä jossa arkisin on toimintaa klo 8-16. Viriketoimintaan on päiväkohtainen ohjelma jota muokataan vuosikellon mukaan, esiintyjien ja erilaisten juhlapäivien mukaan. Kerran kuukaudessa seurakunta järjestää ehtoollishartauden.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt: Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta vastaa laitospäällikö. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa riskeistä, rikkoutuneista tavaroista, esineistä, laitteista. Asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden kunnosta ja määräaikaishuollosta vastaa omahoitaja ja vuorossa olevat hoitajat. Rikkoutuneet apuvälineet vaihdetaan ehjiin viipymättä.

7.7 Siivous ja pyykinhuolto

Ruokailutilat siivotaan päivittäin, kuten myös muut yleiset tilat. Henkilökunnan tilat siivotaan viikoittain. Asiakkaat siivoavat omat asuntonsa itsenäisesti tai henkilökunnan avustuksella.

Pesutuvalla on yksi pesukone ja yksi kuivausrumpu. Asiakkaat pesevät itsenäisesti pyykin rivi- ja pesukoneella, tarvittaessa saa henkilökunnalta tukea, apua ja ohjeistusta.

Henkilökunnan suojavaatteille on oma pesukone pukuhuoneessa. Henkilökunnan suojavaatteita vaihdetaan ja pestään päivittäin.

Infektioasiakkaiden pyykkiä pestään aina erillään ja käsitellään asianmukaisesti.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Yksikkö Poutalan hoitajien toimistossa sijaitsee valvontakameroiden tallennin ja näyttö. Niihin liitetty kamerat kuvaavat Matti ja Liisa kodin ulkoalueita. Kameravalvonnan perusteet ja rekisteriote päivitetty toukokuussa 2024,

Automaattinen palohälytys- ja sprinklausjärjestelmä, tulipalotilanteissa. Palohälytysjärjestelmän testaus 1xkk laitosmiesten toimesta.

Asiakkaan käytössä voi olla turvahälytin, hälytys tulee puhelimeen.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turvarannekkeita testataan kerran kuukaudessa. Turvarannekkeen hälytys menee keskuskeskukseen josta tulee ilmoitus Poutalan puhelimeen.

Asukkaiden yksilöllisesti huomioitavat turvallisuustekijät käsitellään hoitajien ja omaisten kanssa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Laitosmies Jussi Teittinen, Matti ja Liisa Koti, Kontiopuisto 36, 76120 Pieksämäki, puh. 040 5675583

7.9 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksikön henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kotikunnan apuvälinetallentamiseen, josta tarpeelliset apuvälineet saadaan lainaksi. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja huolto tarpeen mukaan.

Tutkimuksissa käytettävissä CRP-mittari, stetoskooppi, pulssioksimetri, kuumemittari ja verenpainemittarit. Näiden kalibrointi ja kontrollointi tapahtuu laitetoimittajan antamin ohjein, tulokset kirjataan.

Diabeetikkojen verensokerimittarit ovat oman hyvinvointialueen toimittamia. Jokaisella henkilökohdaiset verensokerimittarit.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteiden vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimealle. Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteita noudatetaan. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) on antanut määräyksen Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus ja ohjeen Vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käsittely (Fimea 1/2023)

Noudatetaan Fimean ohjetta terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä Ilmoituksista: (https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

Linkki Fimean sähköiseen ilmoitukseen: <https://tlt.fimea.fi/tltvaara/index.html>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Petra Poutanen p. 0400-976444

petra.huttunen@mattijaliisakoti.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Tietojärjestelmät käydään läpi perehdytysvaiheessa ja kiinnitetään huomiota asiakirjatyylisiin. Kaikille hoitotyötä tekeville työntekijöille järjestetään tunnukset sähköisiin asiakirja- ja potilaskirjausohjelmiin heti työn alettua.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työaikaa on varattu kirjaamiseen, reaaliaikaisen kirjaamisen tärkeyttä painotettu. Jokaisen on ymmärrettävä kirjaamisen tärkeys asiakkaan ja työntekijän oikeusturvankin kannalta. Käytössä on Hilikka-potilastietojärjestelmä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tietosuoja-asiat käsitellään perehdytyksessä, jolloin varmistetaan, että henkilöstö osaa ja noudattaa tietoturvaan liittyvät menettelytavat asiakastietojen käsittelyssä. Yksikössä noudatetaan voimassa

olevia säädöksiä ja Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan sekä sijaintikunnan antamia ohjeita. Yksikön käytössä on Hilkka-potilastietojärjestelmä.

Tietosuojajätteet hävitetään asianmukaisesti ja muu arkistoitava tietosuojamateriaali säilytetään lukuissa kaapeissa. Perehdytyksessä uuden työntekijän kanssa käydään lävitse yksikön tietosuojakäytännöt.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perehdytyksestä vastaava hoitaja käsittelee tietoturva-asian ja lisäksi vastaava sairaanhoitaja keskustele henkilöiden kanssa. Kaikki hoitajat ovat allekirjoittaneet Vaitiolositoumus -lomakkeen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Maria Kuoppala, Torikatu 14, 76100 Pieksämäki, puh. 0400 653 662.

maria.kuoppala@mattijaiisakoti.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x ☐ Ei ☐

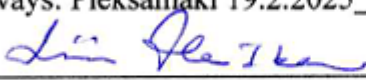
8.1 Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Poutalan yksikössä kehittämistyötä tehdään jatkuvasta arjesta ja varsinkin epäkohtien noustessa esille. Kehittäminen ja kehittyminen on jatkuva prosessi, jossa työntekijät keskustelevat säännöllisesti Poutalan asioista. Yhdeksi kehittämiskohteeksi on noussut yhteisöllisyyden kehittäminen.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava sairaanhoitaja.

Paikka ja päiväys: Pieksämäki 19.2.2025 _____

Allekirjoitus  _____

Liisa Heikkinen

10 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta:
Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

[illegible]

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Etelä-Savon hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut: [https://etelasavonha.fi/asiak-
kaan-opas/sosiaalijapotilasasiavastaava/](https://etelasavonha.fi/asiak-
kaan-opas/sosiaalijapotilasasiavastaava/)

Etelä-Savon hyvinvointialue, Lomakkeet ja hakemukset: <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/lomakkeet-ja-hakemukset/>

Etelä-Savon hyvinvointialue, Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus:
<https://eloisa.ims.fi/spring/public/681364ce-520b-4fce-902e-79890d865136/fi>

kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa oma-valvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.