

**LASTEN- JA  
NUORTENKOTI KUUTTI**

# **Omavalvonta- suunnitelma**

# Lukijalle

Tämä on Eloisan sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma. 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 palveluyksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



# Sisällysluettelo

## Palveluyksikön/ pisteen 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.....

# Palveluyksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Lastensuojelu

**Nimi:** Lasten- ja nuortenkoti Kuutti

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Savonlinna, Keskussairaalantie 6

**Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?:** Etelä-Savon hyvinvointialue

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:** Kirkkokatu 11, 57100 Savonlinna

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

Lasten- ja nuortenkoti Kuutti on Eloisan ylläpitämä lastensuojeluyksikkö, joka tarjoaa lastensuojelulain mukaisia avohuollon ja sijaishuollon palveluja. Kuutissa on kaksi seitsemän paikkaista asumisyksikköä, jotka tarjoavat ympärivuorokautista laitoshoidtoa 10-17 -vuotiaille lapsille. Lisäksi syksystä 2025 itsenäistymisasunto yhdelle täysi-ikäisyyttä lähestyvälle nuorelle.

## 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 palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

### Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Palvelun toimintaperiaatteet on käyty läpi työyhteisön tiimeissä.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Aija Silfsten, palveluesihenkilö ja Emmi Pitkänen, vastaava ohjaaja



044 417 4192



aija.silfsten@etelasavonha.fi

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille** Eloisan internetsivuilla

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle** Palveluyksikön/-pisteen toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja turvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# **Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet**

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

## MISSIO:

**Myö yhdessä –  
Terveyttä ja  
turvaa Etelä-  
Savossa**

## ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Sosiaalihuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli mm. sosiaalihuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

**Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat sosiaalihuollon asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.**

Lasten- ja nuorten koti Kuutin perustehtävä on hoitaa, kasvattaa, ohjata ja tukea lasta tai nuorta oman elämän hallinnassa ja ohjata heitä itsenäiseen elämään. Tärkeänä tehtävänä on myös vanhempien/perheen ohjaus ja tukeminen kasvatustehtävässä, yhteydenpidossa, arjessa selviytymisessä ja elämänhallinnassa. Lisäksi toimitaan tiiviissä yhteistyössä lapsen muun verkoston kuten koulun kanssa.

Sijointi Lasten- ja nuorten koti Kuuttiin mahdollistaa lapsen perustarpeista huolehtimisen. Perushoitoon kuuluvat turvalliset tilat, terveellinen ruoka, vuorokausirytmii, puhtaus ja aikuisen välittäminen. Työn keskiössä on lapsen tai nuoren kasvun ja kehityksen tukeminen, koulunkäynnin tukeminen, itsenäiseen elämään saattaminen ja **pyrkimys intensiiviseen työskentelyyn vanhempien kanssa, jotta perheen jälleenyhdistyminen olisi mahdollista.** Hoidossa ja kasvatuksessa huomioidaan turvallisuus ja rajojen asettaminen, lapsen kuunteleminen, kannustaminen, kunnioittaminen ja itsetunnon sekä itsenäisyyden tukeminen.

Sijoituksen aikana pyritään tukemaan lapsen vahvuuksia ja toisaalta havaitsemaan vaikeuksia sekä saattamaan tarvittaessa lapsi oikeanlaisen avun piiriin.

Jokaisella lapsella on omaohjaajapari, joka huolehtii erityisesti tietyn lapsen asioiden hoidosta ja yhteydenpidosta lapsen läheisiin sekä muihin lapsen kanssa työskenteleviin tahoihin.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Lasten- ja nuorten koti Kuutissa työtä ohjaavia arvoja käydään läpi vähintään vuosittain yksikön tiimipalavereissa.

# Omaavonnan johtaminen ja valvonta

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

**Palvelualuepäällikkö** johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (väliittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä Palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omaavonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omaavontasuunnitelmien 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 omaavonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omaavonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omaavontaohjelman mukaisesti.

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

**Johtajaylilääkäri** toimii terveydenhuollon palveluyksikön/-pisteen vastaavana lääkäriinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatioissa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omaavonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavonnallisesti 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 omaavonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omaavontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omaavonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omaavonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omaavontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- Moniammatillinen työskentely ja yhteistyö
- Kasvatuksellinen tukeminen



## TURVALLISUUS

- Henkilöstön AVEKKI –koulutus
- Riittävä henkilökunta
- Perehdytys
- Uhkatilanteiden ennaltaehkäisy
- Lukitut ulko-ovet
- Hyväksyvä ilmapiiri

## YHDENVERTAISUUS

- Samat säännöt kaikilla

## ROHKEUS

- Puheeksi ottaminen
- Luottamuksellisuus
- Asioiden vieminen eteenpäin lapsen edun mukaisesti

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Ikätasoinen arki
- Yksilöllinen kohtaaminen
- Mahdollisuus vaikuttaa

# Omaavallvonnann toimeenpano

## Omaavonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

**Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä,** uhista, epäkohdista tai laatupoikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä 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 sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.**

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelu/tulosaluepäällikölle. Esihenkilön ja palvelu/tulosaluepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

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

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

## Riskienhallinta

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

## Poikkeama

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

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmassa 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

## Oma valvonnan 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 oma valvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

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

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

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

### Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / oma valvonnan toimeenpanon ohjeista:

Eloisassa on käytössä Intranet sekä Arter IMS-sovellus jotka sisältävät Eloisan sisäiseen organisaatioon liittyviä palvelun kuvauksia, prosesseja, asiakirjoja ja ohjeita.

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

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

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Kerralla-valikosta löytävällä sähköisellä lomakkeella, jonka palveluyksikön/-pisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Seuraavilla sivuilla on määritelty, miten yksikön riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön 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 vaaratilanneilmoitus-järjestelmään.**

Palveluesihenkilö 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.

Lasten- ja nuorten koti Kuutissa toimitaan Etelä-Savon hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja ne on kuvattu seuraavilla dioilla.

### Lue lisää:

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haattatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen 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.*

## Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake\*
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (=sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista.

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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



- Täytettävä lomake Eloisan henkilöstölle löytyy Kerralla-valikosta ja yksityiselle palveluntuottajalle <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/omavalvontaohjelma-ja-suunnitelmat/>

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- 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 asianhallintajärjestelmässä.

## Seuranta



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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

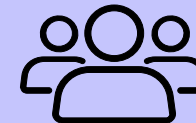
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



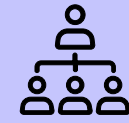
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

## Esihenkilö



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

## Johto



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

**Lue lisää:**

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

# Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

## Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Yksikköön on laadittu pelastussuunnitelma, josta löytyy toimintaohjeet mm. sähkökatkon, pommiuhkan tai yleisen vaaratilanteen varalta. Ohjeet tulostettu näkyviin toimiston ilmoitustaululle sekä löytyvät Kerralla –valikosta tietokoneelta PelSu –kuvakkeen alta yksikkökohtaisesti.

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

# Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan asema ja oikeudet

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

## Me toimintayksikössä...

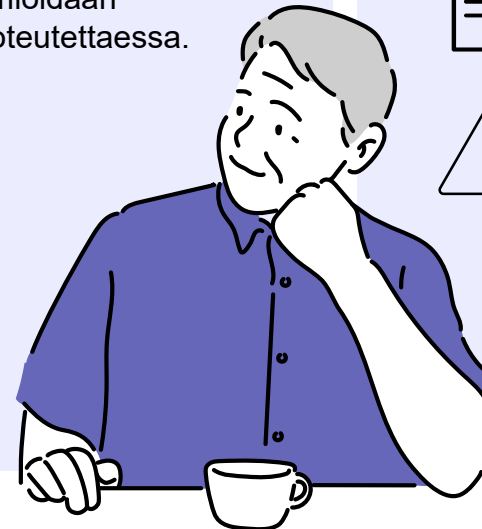
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



## Minulla asiakkaana on oikeus...

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

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



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



**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan**. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lasten- ja nuortenkoti Kuutissa jokaisella lapsella on oma huone, jossa hän voi vapaasti olla omassa rauhassa. Henkilökunnalla on oikeus mennä huoneeseen, mutta aina asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Kylpyhuoneet ovat sisäpuolelta lukittavia.

Lasten koskemattomuutta kunnioitetaan niin pitkälle kuin mahdollista. Mikäli lapsi käytöksellään tai toiminnallaan vaarantaa omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, puututaan hänen koskemattomuuteensa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen sekä rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei ole enää lain mukaisia perusteita. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Lasten- ja nuortenkoti Kuuttiin on laadittu erillinen Lastensuojelulain 61 b §:n mukainen Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, josta selviää tarkemmin erityisesti LsL:n mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttämisen edellytykset ja menettelytavat. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain.

Lasten- ja nuortenkoti Kuutti on päihtetön yksikkö. Kuutin alue on savuton. Jos lapsella tai nuorella on nikotiinituotteita näkyvillä, ohjaajalla on oikeus ottaa ne pois.

## 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, psyykinen, 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.

Asiakkaan palvelun tarpeen on arvioinut sosiaalityöntekijä - usein yhdessä Eloisan lastensuojelun SAS-työryhmän kanssa - joka tekee päätöksen palvelusta. Tavoite on, että työskentely alkaa tutustumiskäynnillä ja sosiaalityöntekijän vetämällä asiakassuunnitelmanneuvottelulla, jossa yhdessä asiakkaan, hänen perheensä sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan työskentelystä ja työskentelyn tavoitteista sekä mm. seuraavasta asiakassuunnitelmanneuvottelusta. Akuutissa tilanteessa Lasten- ja nuorten koti Kuuttiin voi tulla kiireellisellä sijoituksella,

jonka jälkeen asiakassuunnitelmanneuvottelu pyritään järjestämään viimeistään 7 vrk:n kuluttua sijoituksen alkamisesta.



## 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 hoito- ja palvelusuunnitelma** on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Lasten- ja nuorten koti Kuutin hoito- ja kasvatussuunnitelma on lapsen asiakassuunnitelmaa täydentävä suunnitelma, jossa tuodaan asiakassuunnitelma ja sijoitusjakson tavoitteet lähemmäksi arkea ja käytännön elämää.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatii Kuutin omaohjaaja(-t) asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa. Toteutumista seurataan jatkuvana prosessina sijoituksen aikana. Asiakkaan näkemys on otettu suunnitelman

lomakepohjassa huomioon; suunnitelma ilman asiakkaan osallisuutta ja näkemyksen huomioon ottamista on vajavainen.

## 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 asiakas/potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten kautta.



## 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.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille, yksikön johtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle sekä osallistua oman yksikön viikkopalaveriin. Lapsen kuuleminen ja osallisuus omassa asiassa toteutuu ennen kaikkea lapsen joka päiväisessä arkisessa toiminnassa ja laitoksen yhteiseen toimintaan osallistumisessa.

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

- 1) suoraan työntekijälle tai palveluyksikön/-pisteen esihenkilölle, tai
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: [Lähetä palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](mailto:laheta.palautteesi@etelasavonha.fi)



## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen. Jokainen työntekijä on velvollinen puuttumaan heti havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun ottamalla tilanteen puheeksi mahdollisesti kollegan kanssa. Myös yksikön esimiehelle välitetään tieto käydystä keskustelusta mahdollisia lisätoimenpiteitä varten.

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

Yksikköön on laadittu Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma. Tilanteen vaatiessa ollaan yhteydessä lapsen omaan sosiaalityöntekijään ja järjestetään tapaaminen, jossa tilannetta käydään yhdessä läpi lapsen ja/tai tämän läheisen, Kuutin ohjaajien ja palveluesihenkilön sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

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

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



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan oikeusturva

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

Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esihenkilön tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus palveluyksikön/-pisteen vastuuhenkilölle.

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä  
tietoja tavallisella sähköpostilla!

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

### Kuluttajaneuvonta (KVV)

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



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

# Palvelun sisällön omavalvonta

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Tausta

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#)

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



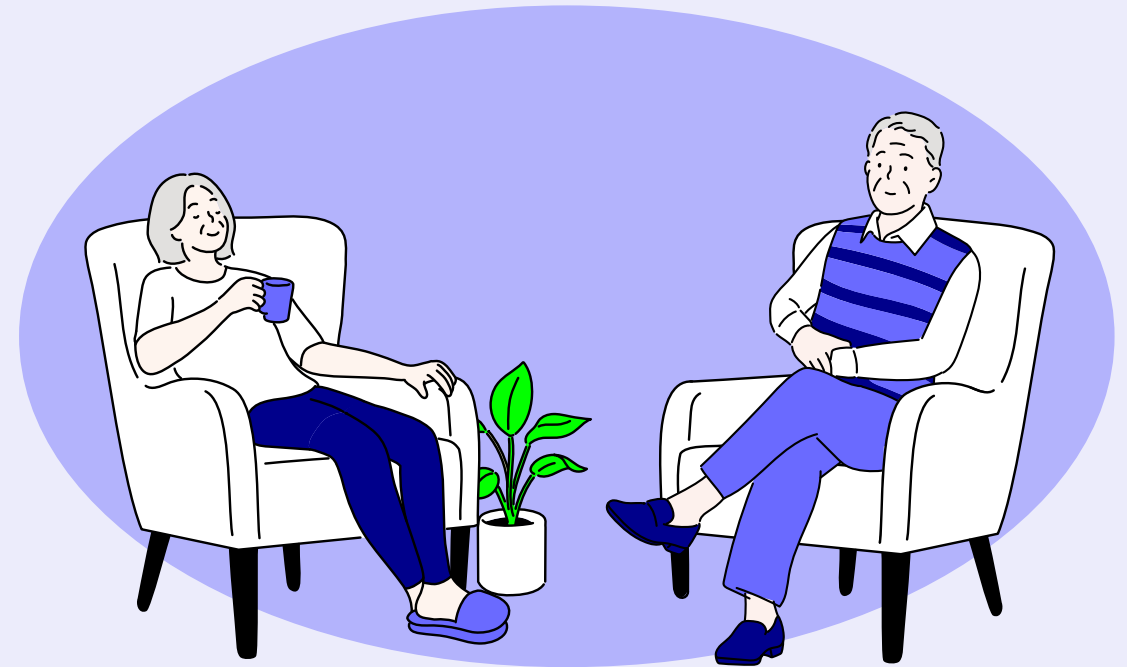
## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaat nähdään kokonaisuutena ja Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen. Jo toimivia osa-alueita vahvistetaan ja puutteita pyritään korjaamaan. Lapsille tehdään henkilökohtaiset suunnitelmat ja tavoitteet. Suunnitelmassa huomioidaan erityisesti, että tavoitteena on perheen jälleenyhdistyminen.

Lapsilla on mahdollisuus harrastuksiin omien toiveiden mukaisesti. Lisäksi lapsia tuetaan liikunnallisen harrastuksen etsimisessä ja lasten kanssa järjestetään yhteistä liikunnallista toimintaa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan perusarjessa viikoittain lapsen omaohjaajan ja muiden hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa. Lapsen omaohjaaja kirjaa seurantaan lapsen kuukausikoosteeseen sekä päivittää Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tarpeen mukaan.



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

- Yhteiset toimintaillat, tarjotaan mahdollisuutta lähteä yhdessä liikkumaan, tuetaan liikuntaharrastuksen etsimisessä
- Mahdollistetaan riittävä uni, lepo, ravitsemus

## PSYKKINEN

- Strukturoitu arki, lääkityksen toteutumisen seuranta

## KOGNITIIVINEN

- Koulunkäynnin tukeminen, uusien taitojen opettelu

## SOSIAALINEN

- Sosiaalisten suhteiden tukeminen ja vahvistaminen

## OSALLISUUS

- Viikoittainen nuorisopalaveri eli Nupa, toimintaillat, juhla- ja merkkipäivien viettäminen

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

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

Lasten- ja nuorten koti Kuutissa ruoka valmistetaan itse voimassa olevan ruokalistan ja valtakunnallisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Ruuan valmistuksessa käytettävät raaka-aineet ostetaan kaupasta. Ruuan valmistuksesta vastaavat ohjaajat mutta talon nuoria ohjataan tulemaan mukaan ruoanvalmistukseen vuorollaan tai halutessaan. Yksikössä on säännölliset ruoka-ajat viisi kertaa päivässä ja lapsilla on tiedossa ruokailuajat. Lapsilla on mahdollisuus noudattaa erityisruokavaliota ja ruoka-aineallergiat huomioidaan.

### Lue lisää:

- [Lasten ravitsemus- ja ruokasuositukset](#) - Ruokavirasto
- [Koululaisten ravitsemus- ja ruokasuositukset](#) -Ruokavirasto
- [Lapsen ja nuoren ravinto ja ruokailu](#)

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Yksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohjeita. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

### Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Lapsia ohjataan henkilökohtaisen päivittäisen hygienian hoitamiseen ja sitä seurataan mm. kirjaamalla hygienian hoitoon liittyviä asioita lapsen asiakastietoihin. Kuten tässä suunnitelmassa myöhemmin on kuvattu, lapsia tuetaan mahdollisimman itsenäisesti hoitamaan oman pyykkihuoltonsa. Kuutissa käytäntöihin kuuluu oman huoneen siisteydestä huolehtimisen lisäksi osallistua yleisten tilojen siivoukseen ja näihin kukin saa ohjausta tarpeen mukaan. Kattavasta tilojen siisteydestä ohjaajien lisäksi vastaa kahdesti viikossa Kuutissa työskentelevä Eloisan laitoshuollon siistijä.

Jokainen henkilökunnasta on suorittanut hygieniapassin.

### Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Aija Silfsten, 044 417 4192, aija.silfsten@etelasavonha.fi

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluyksikön/-pisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä.

Tartuntatautien osalta noudatetaan Eloisan ohjeita ja käypähoito suosituksia mm. järjestetään sairastuneelle oma wc-tila ja lapsi ohjataan sairastuneena potemaan mahdollisimman paljon omassa huoneessaan.



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- ja sairaanhoito

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

Lasten- ja nuorten koti Kuutin asukkaat ovat alle 18-vuotiaita ja näin ollen heillä on säännölliset suun terveydenhuollon tarkastukset. Hammashoitoon liittyvissä asioissa asiakas voi olla yhteydessä Eloisan suun terveydenhuoltoon. Eloisan työntekijät voivat konsultoida suun terveydenhuoltoa asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

Äkillisissä kuolemantapauksissa otetaan yhteys Kuopion hätäkeskukseen yleisen hätänumeron 112 kautta. Informoidaan viipymättä palveluesihenkilöä puhelimitse (jos ei tavoiteta niin tekstiviestillä). - Lisäksi tarvittaessa kriisiapu Savonlinnan kriisikeskuksen kautta p. 044 027 3700 tai virka-ajan ulkopuolella Eloisan sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta p. 044 794 2394.

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
<b>Akuutti henkeä uhkaava tilanne</b>	<b>Ohjeet asiakkaalle kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa.</b> Esimerkiksi: hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi asiakkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Esimerkiksi: hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi asiakkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.
<b>Sairanhoidon tarve</b>	<b>Ohjeet asiakkaalle kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa.</b> Esimerkiksi: asiakas on yhteydessä palvelun henkilöstöön tai päivystysapuun 116117.	Ollaan yhteydessä joko asiakkaan kanssa tai ilman päivystysapuun 116117.

### Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma – pe klo 7:30-15:00, puh

<b>Mikkeli</b> 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u>	<b>Pieksämäki</b> 015 788 4350	<b>Sulkava</b> 015 527 7167
	<b>Savonlinna</b> 015 527 7114	

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lääkehoito

Palvelupisteen lääkehoito perustuu palvelupistekohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön [Turvallinen lääkehoito –oppaan](#) mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

### Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lasten- ja nuorten koti Kuutissa noudatetaan Eloisan lääkehoitosuunnitelmaa ja yksikölle on laadittu oma yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jota lääkehoidon suhteen noudetaan.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä toiminnan muuttuessa useammin. Vastuu päivittämisestä on lääkehoitovastaavilla. Muutokset käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa.

### Lue lisää:

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

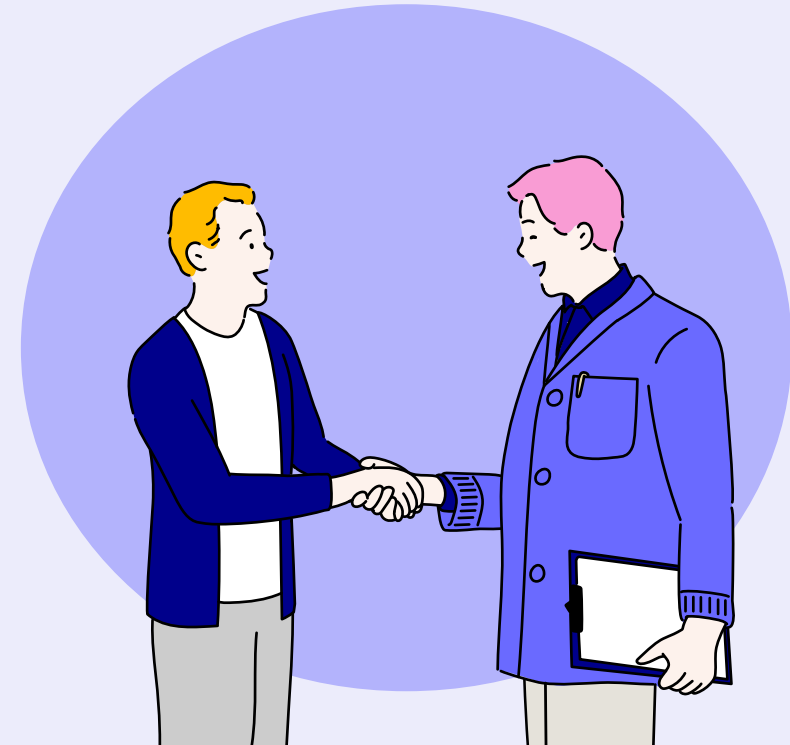
## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

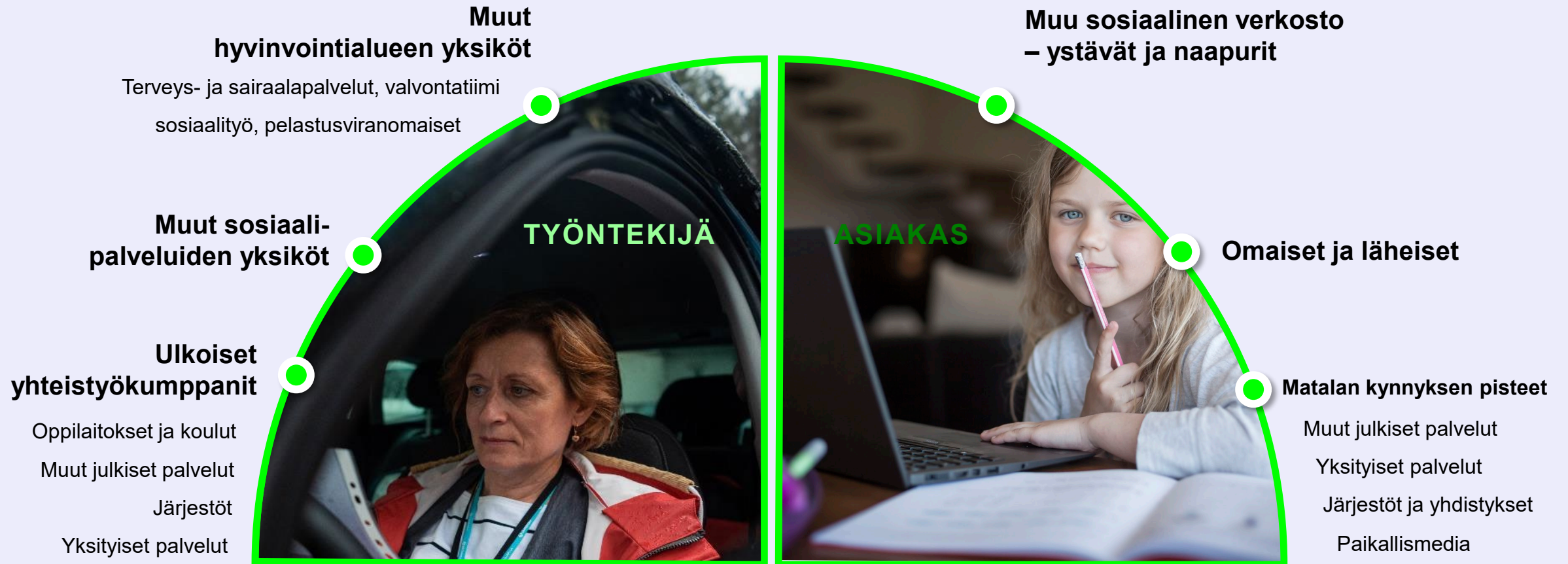
Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. **Monialaisen yhteistyön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

Lasten- ja nuorten koti Kuutin tärkeimpiä ammatillisia yhteistyötahoja ovat koulut ja päivähoito sekä lasten- ja nuorisopsykiatria. Kuutissa on käytössä koulun sähköinen asiointikanava Wilma. Olemme mukana lasten ja nuorten palaverissa sekä hoidamme yhteydenpitoa puhelimitse.

**Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto** kuten ystävät ja naapurit.



# Monialaisen yhteistyön eri tahot



# 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.**

Lasten- ja nuorten koti Kuutissa yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa tehdään tarvittaessa.

### Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Lasten- ja nuorten koti Kuutille on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma. Henkilöstö on lukenut suunnitelman ja sitä on käyty yhdessä läpi viikkotiimeissä.

### Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan palveluyksikön/-pisteen 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 asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen
- Henkilökunta on velvoitettu tekemään tarvittaessa lastensuojeluilmoituksen.

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (1/3)

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

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

Kuutissa toimii 17 ohjaaja, joista yksi vastaavana ohjaajana. Tämän lisäksi yksikössä on palveluesihenkilö. Lähtökohta on se, että yksikössä on jokaisella hetkellä riittävä ja tarpeen vaatima määrä osaavaa henkilöstöä.

**Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:**  
Työvuorosuunnitelma laaditaan 3 viikoksi kerrallaan ja tässä pyritään tarkasti huomioimaan päivätasolla tarvittavan henkilöstön määrä.

**Sijaisten käytön periaatteet:**

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus pyritään varmistamaan riittävällä henkilöstömäärällä ja osaamisella. Eloisassa on käytössä sijaispalvelu Tempore, jonka kautta pyritään saamaan sijainen lyhyisiin, äkillisesti tarvittaviin sijaisuuksiin. Ulkopuolinen sijainen otetaan poikkeuksetta pitempiin sijaisuuksiin esim. äitiys- ja vanhempainvapaan sijaisuuksiin. Pidempiin sijaisuuksiin haetaan soveltuvan AMK -koulutuksen omaava henkilö tai loppuvaiheen alan opiskelija. Lisäksi hakijalta toivotaan kokemusta lastensuojelussa tai lapsiperhepalveluissa työskentelystä.

**Palveluesihenkilöiden tehtävät:**

Palveluesihenkilön tehtäväkuvaan ei kuulu päivittäiseen ohjaajatyöskentelyyn osallistuminen. Vastaavan ohjaajan työpanosta käytetään tehtävien organisointiin tarpeen mukaan.

**Henkilöstörakenne:**

- **Kokonaismäärä ja rakenne:** 3 yhteisöpedagogia (AMK) ja 3 lähihoitajaa sekä palveluesihenkilönä sosionomi (YAMK) .
- 17 ohjaajaa, joista 8 sosionomia (AMK), 1 sairaanhoitaja (AMK), 1 terveydenhoitaja (AMK), 1 sosionomi-sairaanhoitaja (AMK),

## 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](http://kuntarekry.fi) kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Huomioi lastensuojelulain voimassaoleva vaade ja vammaisten kanssa työskentelevien osalta 1.1.2025 alkaen. 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:

Lasten- ja nuorten koti Kuuttiin rekrytoitavalla henkilöllä on oltava soveltuva AMK-tutkinto.

Haastattelussa kysytään voimassa olevaa ajokorttia ja tämä katsotaan eduksi.

Voimassa oleva hygieniapassi vaaditaan. Lisäksi lääkehoidon toteuttamiseen edellytetään lääkeluvat. Lääkeluvat suoritetaan sähköisessä LOVE-oppimisympäristössä ja lääkelupa vaaditaan hyväksytyt suoritukset LOP-teoriasta, LOP-laskuista, Kipu 1 ja PKV-osiosta. Lisäksi annettava näyttö lääkkeen antamisesta ja lääkkeitä jakavien ohjaajien myös lääkkeiden jaosta. Suoritettu lääkelupa on voimassa ensimmäisen kokeen suoritushetkestä viisi vuotta. Näiden lisäksi muilta kun terveydenhuollon ammattilaisilta vaaditaan lisäkoulutus lääkeaineopista.

### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Perehdytyksessä käytetään Eloisan Intro-perehdytysohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Jokaiselle opiskelijalle on jo etukäteen nimetty kaksi ohjaajaa, jotka vastaavat pääasiallisesti opiskelijan perehdyttämisestä ja ohjaamisesta harjoittelun aikana.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Lasten- ja nuorten koti Kuutin henkilöstön on suoritettava 5 op:n Turvallinen lääkehoito –koulutus ja tämän jälkeen todennettava osaamisensa LOVE tenttein

(LOP, PKV ja KIPU) ja näytöin (lääkkeiden ja PKV –lääkkeiden antaminen luonnollista tietä sekä dosettiin jakaminen).

Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

Etelä-Savon hyvinvointialueella on käytössä sähköinen Eduhouse -koulutusalue, joka tarjoaa kattavasti sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksia työntekijöille. Työntekijöitä on aktiivisesti ohjattu käyttämään palvelua. Suoritetuista koulutuksista on mahdollista saada järjestelmästä todistus. Lisäksi työntekijöitä velvoitetaan suorittamaan tietosuojakoulutus ja tarvittavia kirjaamisen koulutuksia.

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Eloisan Intro -perehdytysohjelma ohjaa sekä uutta työntekijää että perehdyttäjiä. Uudelle työntekijälle nimetään kaksi vastuuperehdyttäjiä, mutta kaikki työntekijät ovat osallisina perehdyttämisessä.

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Talo on osittain kaksi kerroksinen ja yläkerrassa on kaksi erillistä asuinyksikköä, joissa molemmissa voi olla sijoitettuna seitsemän lasta. Molemmissa asuinyksiköissä on lasten omat huoneet (7), avokeittiö, olohuone ja kolme WC/suihkutilaa. Yläkerrassa sijaitsevat myös henkilökunnan toimisto, naisten pukuhuone sekä varasto.

Alakerrassa on eteistilat, toimistotilat, miesten pukuhuone, vieras-WC, saunatilat ja takkahuone, joka toimii myös kokous ja harrastetilana (videotykki, biljardipöytä). Lisäksi alakerrassa on tupakeittiö ja makuuhuonetilat, jotka on itsenäistyvän nuoren asumiskäytössä.

Kiinteistöhuoltoyhtiönä toimii SOL. Henkilökunta ilmoittaa huomaamistaan epäkohdista Kerralla –valikon Ryhti –kuvakkeen kautta ja välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset suoraan soittamalla kiinteistöhuoltoyhtiön päivystysnumeroon.

Lasten- ja nuortenkoti Kuutin ulko-ovet ovat aina lukittuina. Kuutissa on yksi hissi. Lisäksi Kuutissa on ulkoiluun hyvin soveltuva aidattu piha, jossa on keinut ja hiekkalaatikko. Pihassa on myös grillikota.

Lapsen huone on lapsen omassa käytössä eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen esimerkiksi lapsen lomien aikana. Lapsi voi itse valita huoneeseen verhot, maton ja päiväpeiton sekä tuoda sinne itselle tärkeitä tavaroita. Omien pelilaitteiden tuomisesta on sovittava erikseen eikä huoneiden seinille saa laittaa pornografisia tai ääriaatteellisissa kuvia tai esineitä.

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Yksikön teknisten laitteiden, esim. IV-konehuoneen ja hälytyslaitteiden huollosta ja toimintavalmiudesta vastaa kiinteistöhuolto. Yksikössä on sprinklerijärjestelmä, jonka toimivuutta testataan kerran kuukaudessa kiinteistöhuollon toimesta.

Lasten- ja nuorten koti Kuutin ulkoalueilla on tallentava kameravalvonta. Kameravalvonnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä ulkopuolelta tulevaa häirintää ja uhkaa. Kameravalvonnasta ja tallenteista vastaa BLC. Tallenteita voi perustelluista syistä katsoa Lasten- ja nuorten koti Kuutin johtajana toimiva palveluesihenkilö.

Lasten- ja nuorten koti Kuutilla on vartijakutsu-palvelu. Mikäli yksikön sisällä tapahtuu häiriökäyttäytymistä, on työntekijällä mahdollisuus pyytää vartija kutsupainikkeella paikalle. Kutsupainikkeita on yksikössä käytössä yksi kappale.



## Asiakasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

### **Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.**

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä **turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.**

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

### **Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:**

Alkometri yksikössä ja sitä käytetään erityistilanteissa.

### **Mittareiden testaus ja kalibrointi:**

Mittari kalibroidaan vuosittain Istekki Oy:n toimipisteessä Mikkelissä. Kalibrointipäivästä laitettu tieto tarralla laitteeseen (viim. 9/2025).

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



## 1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



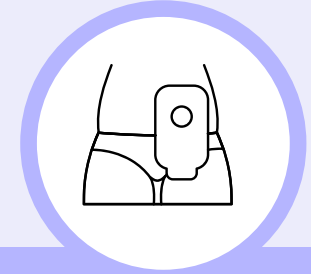
## 2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

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

Apuvälineyksikön kautta



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

**Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.** Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa vahvasti säädökset ja lait. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä [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 tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatitasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

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

Vuonna 2018 asetettu EU:n tietosuoja-asetus ohjaa Eloisan asiakas- henkilöstö- ja potilastietojen käsittelyssä. Eloisan sisäiseen käyttöön on laadittu tietoturva- ja tietosuojaohje. Sen tavoitteena on ehkäistä hyvinvointialueen toiminnan yhteydessä tapahtuvat tietosuoja- tietoturvapoikkeamat.

Jokaista hyvinvointialueen työntekijää koskee huolellisuusvelvoite. Se tarkoittaa, että työntekijä huolehtii ettei vaaranna omaa, asiakkaan tai työnantajan tietosuojaa. Lisäksi ettei vaaranneta omalla toiminnalla organisaation käytössä olevien järjestelmien ja rekisterien tietoturvaa.

## Lue lisää:

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

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

## Asiakastyön kirjaaminen

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

Kirjaamisvelvoite (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 784/2021) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

**Huom!** Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyy vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä.

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiskäytäntöihin (mitä kirjataan, miten ja milloin, keskitytään kirjaamaan oleelliset seikat jne.) osana perehdytystä. Kirjaamiseen ja kirjaamisohjelmaan perehdyttäminen on konkreettista, käytännönläheistä vieressä tapahtuvaa opastusta. Keväällä 2025 henkilöstö saanut koulutusta asiakastyön ja lausuntojen kirjaamisesta. Kouluttajana toimi lastensuojelujuristi Mirjam Araneva. Seuraava koulutus koko henkilöstölle on Sosiaalihuollon OmaKannasta.

### Asiakastyön kirjaaminen:

Kirjaamisen lähtökohtana on se, että kaikki oleellinen on kirjattava oman työvuoron puitteissa. Yksikössä tiedostetaan kirjaamisen merkitys ja se, että kirjaaminen voi vaatia aikaa. Kukin työntekijä vastaa, että kirjaukset on tehty ajallaan ja asianmukaisesti. Myös työvuorosuunnittelulla varmistetaan päivittäiskirjaamisen ajantasaisuus. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen.

Kirjataan asiakassuunnitelman sekä Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden mukaisesti.

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

- 1. Sijoitusprosessien läpikäynti ja kehittäminen**
- 2. Rekrytoinnin vahvistaminen**
- 3. Laitoksen käyttöasteen nostaminen**

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Palvelupiste seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa.

**Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu palvelupisteessä.**

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

## Omavalvonnan seuranta

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

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

**Tässä Lasten- ja nuorten koti Kuutin aikaisempi Omavalvontasuunnitelma päivitetty Eloisan Omavalvontasuunnitelmarunkoon, 12/2024 valmis.**

**Päivitetty 9/2025**

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys      Savonlinnassa 18.12.2024

Allekirjoitus      Aija Silfsten

# Liitteet

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
<b>Toiminnan kehittäminen</b>	Palaute		X	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
<b>Ikääntyneen avuntarve</b>	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)</li> <li>Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)</li> </ul>	X	X	Sähköinen lomake verkkosivuilla: <a href="#">Ilmaise huolesi</a> sähköisen lomakkeen kautta
<b>Vaaratilanne</b>	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		X	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/</a> . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	vaaratilanne-ilmoitus	X		vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu</b>	Muistutus		X	<a href="#">Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)</a>
	Valvontalain mukainen ilmoitus	X		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara</b>	Ilmoitus työntekijälle	X	X	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas</b>	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	X	X	<a href="#">Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä   Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)</a>
<b>Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski</b>	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	X	X	<a href="#">Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</a>
<b>Koti on terveysriski</b>	Ilmoitus terveysvalvontaan	X	X	Savonlinna: <a href="https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/">https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/</a> Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/</a> Pieksämäki: <a href="https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/">https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/</a>
<b>Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät</b>	Rikosilmoitus	X	X	<a href="#">Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>
<b>Lääkepoikkeama</b>	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 terveystalouden 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