

**LASTENSUOJELUYKSIKKÖ**

**SAIMAANHELMI**

# **Omavalvonta- suunnitelma**



# Lukijalle

Tämä on Eloisan sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelman osa ja koskee lastensuojeluyksikkö saimaanhelmeä. 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 .....5

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....6

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....10

Omavalvonnan toimeenpano ... .....11

Palvelun sisällön omavalvonta.....12

Asiakasturvallisuus..... 14

Asiakkaan asema ja oikeudet.....26

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...54

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....56

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....57

# Lastensuojeluyksikkö Saimaanhelmi

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Lastensuojelu

**Nimi:** Lastensuojeluyksikkö Saimaanhelmi

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Porrassalmenkatu 35-37, rak P, Mikkeli

**Etelä-Savon hyvinvointialue, Eloisa**

**Lastensuojelu, sijaishuolto, lapset ja nuoret 12 -18v; asiakaspaikkamäärä: 14**

**Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:**

**Sijaiset/vuokratyövoima:** Tempore Oy

**Pesulapalvelut:** Mikkelin pesula

**Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut:** Suomen Turvamiehet

**Loihde:** 9Solutions-monipalvelukutsujärjestelmä

**Lääkkeet:** Sopimusapteekki Stellan apteekki

**Kiinteistön hoito, ulkoalueet:** Savon Talohoito

## Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten veloitteiden 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:

Tanja Ketokallio, palveluesihenkilö  
Ohjaajat; Alatuvan tiimi

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Tanja Ketokallio, palveluesihenkilö, Milla Ryyänen, palvelualuepäällikkö



p. 040 5269587,  
0406567488



tanja.ketokallio@etelasavonha.fi;  
milla.ryynanen@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** Saimaanhelmen ohjaajien 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-ajatus 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.**

*Saimaanhelmen toiminnan ytimessä on työskentely ennen kaikkea sijoitetun, huostaanotetun lapsen/nuoren, mutta myös hänen perheensä tukemiseksi ja hyvinvoinnin edistämiseksi kun lapsen kasvu, kehitys tai hyvinvointi on vaarantunut. Työskentelyn tavoitteena on positiivinen muutos lapsen/nuoren ja perheen elämäntilanteeseen: lapsen/nuoren ikätasonmukainen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin turvaaminen, lapsen/nuoren kokemus kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta, vanhemmuuden voimavarojen lisääntyminen, perheen vuorovaikutuksen ja arjesta selviytymisen vahvistuminen.*

*Saimaanhelmen toimintaa ohjaavia lakeja ja asetuksia ovat muun muassa:*

- *Lapsen oikeuksien sopimus (1989)*
- *Lastensuojelulaki (417/2007)*
- *Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta(361/1983)*
- *Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)*
- *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)*
- *Myös THL:n Lastensuojelun laatusuositukset otetaan toiminnassa huomioon.*
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)*
- *Tietosuojalaki (1050/2018)*
- *Näiden lisäksi toimintaa ohjaa EU -tietosuojalainsäädäntö*

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Saimaanhelmi jakaa aidon kohtaamisen arvot ja toimintaperiaatteet, joita ovat mm.

### *Kunnioittaminen*

- *Tasavertainen kohtelu ja kohtaaminen - Hyväksyminen, myönteinen ilmapiiri - Läsnäolo*

### *Luottamus*

- *Turvallisen ympäristön luominen*
- *Avoimuus, läpinäkyvyys puheessa ja toiminnassa*

### *Pysähtyminen*

- *Kiireettömän tilanteen rakentaminen*
- *Kuuleminen*
- *Tilan antaminen keskustelulle*

### *Kannustaminen*

- *Vahvuuksien esille nostaminen*
- *Hymy*
- *Perheen oman oivalluksen tukeminen*

# Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

**Palveluesihenkilö** vastaa palvelupisteen omaavalonnan toteutumisesta ja laatii omaavalonntasuunnitelman Saimaanhelmeen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Lisäksi hän käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille, ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omaavalonnan toteuttamisesta palvelupisteessä sekä raportoi omaavalonntasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

**Palvelualuepäällikkö** johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Hän vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavalonntasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta, tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä), vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta, vastaa omaavalonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä Saimaanhelmen palveluesihenkilön kanssa, on palveluyksikön vastuuhenkilö. Palvelualuepäällikkö vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omaavalonntasta ja raportoinnista, huolehtii palvelualueensa omaavalonntasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta, toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti, ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista sekä osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa.

Palvelualuepäällikkö vastaa 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 omaavalonntasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omaavalonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omaavalonntaohjelman mukaisesti.

**Sosiaali- ja integraatiojohtaja** on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omaavalonntallisesti 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 omaavalonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavalonntallisesti 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 palveluntuottajien omaavalonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omaavalonntaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omaavalonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omaavalonntallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omaavalonntaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

Lapsen/nuoren kehitystä seurataan yhteisesti asetettujen tavoitteiden mukaan – esimerkiksi koulunkäynnin, tunne-elämän ja sosiaalisten taitojen alueilla. Tavoitteita asetetaan moniammatillisesti lapsen/nuoren sosiaalisia suhteita unohtamatta.



## TURVALLISUUS

Fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden takaaminen sekä emotionaalista turvallisuudesta huolehtiminen luo lapselle/nuorelle turvallisen arjen pohjaa. Lapsen/nuoren turvallisuuden tunnetta rakennetaan pysyvyydellä, ennakoitavuudella ja luottamuksella. Omaohjaajatyöskentely mahdollistaa turvallisen työskentelyotteen.

## ROHKEUS

Rohkeus kohdata vaikeita tilanteita rehellisesti ja avoimesti, esimerkiksi keskustella lapsen traumakokemuksista tai perheen ongelmista. Jos tavoitteet ja menetelmät eivät toimi, työntekijät uskaltavat pysähtyä ja arvioida, mikä oikeasti auttaa juuri tätä lasta – myös silloin, kun se tarkoittaa muutoksia totuttuihin käytäntöihin.

## YHDENVERTAISUUS

Kaikkia lapsia kohdellaan tasa-arvoisesti ja yksilöllisiä tarpeita kunnioittaen. Kulttuurinen ja sosiaalinen tausta huomioidaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Lapsen ja perheen ääni huomioidaan päätöksenteossa.

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

Yksikössä järjestetään säännöllisiä yhteistapaamisia, joissa lapsi, hänen läheisensä ja ammattilaiset arvioivat yhdessä sijoituksen edistymistä ja tekevät päätöksiä jatkosta.

# Omaavolvonnan toimeenpano

## Omaavalonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavalonnan suunnitelman ja omaavalonnan toimeenpanon lähtökohta.**

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavalonnan 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 keskusteluympäristö,** jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

**Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä,** uhista, epäkohdista tai laatupoikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailta ja omaisilta 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

## Omaavonnan 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 omaavonta 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** (Laatuportti). 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 omaavonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

*Lastensuojeluyksikkö Saimaanhelmen toimintaa ohjaa ennakoiva työote. Lähtökohtana on, että asiakastyössä ohjaajat suunnittelevat työvuorojen toimintaa huomioiden paikalla olevien lasten ja heidän perheidensä tilanteet. Asiakastilanteiden vaihdellessa on myös tarvittaessa ennakoitava mahdollinen lisäresurssin tarve.*

*Saimaanhelmessä on pyritty mahdollisimman avoimeen turvallisuuskulttuuriin, jolloin esim. vartiointi- ja turvallisuuspalvelujen käyttöön ottaminen tapahtuu tarvittaessa matalalla kynnyksellä.*

### Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omaavonnan toimeenpanon ohjeista:

- Eloisan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje kotikäyntisitoumus asiakkaille, yleinen turvallisuusohje)
- Eloisan lomake työpaikan vaara- ja haittatekijöiden tunnistamiseksi ja riskien arvioimiseksi
- Turvallisuussuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Laatuportti- järjestelmä(vaaratapahtumien raportointijärjestelmä)
- Eloisan turvallisuusohjeet(kotikäynneille,

## 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.

### Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus on koko toimintayksikön henkilöstön vastuulla. Käytännössä näitä asioita käsitellään ja suunnitellaan tiimipalavereissa. Muutoksen täytäntöönpanosta vastaa palveluesihenkilö.

### Sisäinen uhka

Saimaanhelmen asiakkaan tai hänen läheisten aiheuttama uhka. Väkivaltatilanteet lasten kesken sekä väkivallan uhka lasten kohdistamana ohjaajiin.

### Ulkoinen uhka

Lasten ei toivotut verkostot.

Pihapiiriin hakeutuvan ulkopuolisen henkilön mahdollisesti aiheuttama uhka.

### 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 omissa selvittelyjen 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

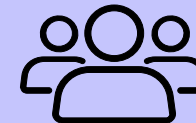
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



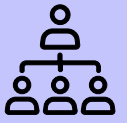
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

## Esihenkilö



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

## Johto



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

## *Eloisan ohjeet*

### *Saimaanhelmen*

- *Palo- ja pelastussuunnitelma*

- *Poistumisturvallisuusselvitys*

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

- Jokainen työntekijä on vastuussa jokaisessa työvuorossa omalta osaltaan huolehtimaan yksikön turvallisuudesta ja varautumaan poikkeaviin olosuhteisiin.
- Yhteiset tiimit kerran kolmessa viikossa, joissa asioita ennakoiden esillä
- Toimintayksikössä nimetyt ohjaajat, jotka vastaavat turvallisuuteen liittyvistä asioista ja ajantasaisuudesta yksikkötasolla
  - Alatupa: Lasse Pulkkinen
  - Ylätupa: Juha-Matti Kantanen

**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...

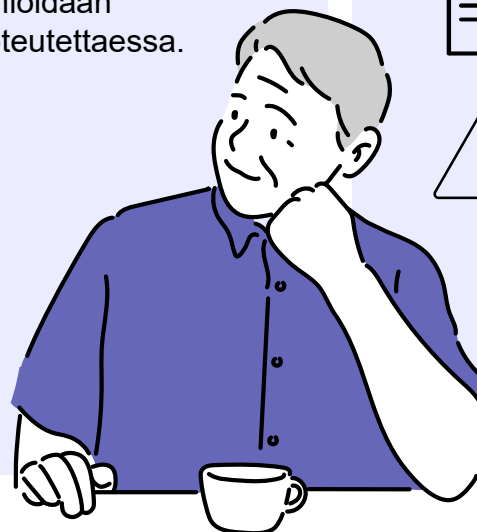
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



## 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 osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

- Osallisuuden vahvistamista arjen päätöksenteossa toteutetaan viikoittaisessa nuorten kokouksessa, jossa päätetään mm. toimintatorstain tekeminen, viikonlopun toiveruoka ja muita yhteisiä asioita.
- Lapsella / nuorella on oikeus osallistua asiakassuunnitelmapalaveriin sekä kaikkiin häntä koskeviin hoito- ja esim. koulupalaverihin
- Lapselle/nuorelle selvitetään rajoitustoimenpiteiden osalta, miksi rajoitustoimenpide on tehty, mitä se tarkoittaa ja milloin se päättyy.
- Toimijuuden vahvistamista tuetaan tarjoamalla lapselle/nuorelle mahdollisuuksia tehdä valintoja ja harjoitella päätöksentekoa esim. omaan vaatukseensa liittyen ja oman huoneen sisustukseen liittyen
- Lapselle kerrotaan hänen oikeudestaan ottaa yhteyttä valvoviin viranomaisiin tai edustajaansa (esim. edunvalvoja, sosiaalityöntekijä).
- Erilaiset uskonnolliset tai kulttuuriset tottumukset otetaan huomioon esimerkiksi ruokavaliossa tai juhlapäivien vietossa.
- Lapsen mielipidettä kuullaan myös silloin, kun päätökset eivät ole hänen toiveidensa mukaisia.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

**Asiakkaan osallisuus (1/4)***Asiakkuus Saimaanhelmessä*

Saimaanhelmi on lastensuojelun sijaishuoltoyksikkö, joka on tarkoitettu 12-18-v lapsille ja nuorille. Asiakkuus Saimaanhelmessä alkaa, kun lapsen/nuoren asioista vastaava sosiaalityöntekijä päättää osoittaa huostaanotetulle lapselle/nuorelle sijoituspaikaksi Saimaanhelmen. Lapsella/nuorella ja hänen vanhemmillaan on pääsääntöisesti mahdollisuus tulla tutustumaan Saimaanhelmeen ennen sijoituksen alkamista. Kiireellisissä sijoituksissa Saimaanhelmi valikoituu sijaishuoltopaikaksi vain silloin, kun on ilmeistä, että lapsi/nuori huostaanotetaan ja sijoitus Saimaanhelmessä on pitkäaikainen.

**TÄRKEITÄ OIKEUKSIA  
SIJAISHUOLLOSSA**

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/4)

## Asiakas-, hoito- ja kasvatussuunnitelma

Lastensuojelun asiakassuunnitelma on **sosiaalityöntekijän laatima virallinen asiakirja**, jossa kuvataan lapsen ja perheen tilanteen arviointi, tarvittavat tukitoimet, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Asiakassuunnitelmasta perustuu Lastensuojelulain 30 §:ään (Lsl 417/2007).

**Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma eli hoito- ja kasvatussuunnitelma on Sijaishuoltoyksikkö Saimaanhelmessä** tehtävä suunnitelma, jossa kuvataan lapsen arjen hoidon, kasvatuksen ja tuen järjestäminen sijoituksen aikana.

## Omaohjaaja

Asiakkaalla tulee sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan olla omatyöntekijä. **Asiakkaalle nimetään vastuusosiaalityöntekijä**, joka vastaa lapsen/nuoren palvelukokonaisuudesta. **Saimaanhelmessä** jokaiselle lapselle/nuorelle nimetään **kaksi omaohjaajaa**, jotka toimivat lapsen ensisijaisina aikuisena ja vastaa siitä, että lapsen/nuoren tarpeet, toiveet ja oikeudet tulevat kuulluiksi ja huomioiduiksi jokapäiväisessä elämässä ja hoidossa. Jokaisessa työvuorossa oleva aikuinen on omalta osaltaan vastuussa jokaisen Saimaanhelmeen sijoitetusta lapsesta/nuoresta.

### Asiakassuunnitelman tunteminen:

- Vastuusosiaalityöntekijä vastaa lapsen/nuoren asiakassuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä sekä yhteistyössä Saimaanhelmen henkilöstön kanssa sen toteuttamisesta.
- Jokaisen ohjaajan vastuulla on huolehtia siitä, että on ajantasalla kunkin sijoitetun lapsen/nuoren tilanteesta tutustumalla asiakassuunnitelmaan, hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä päivittäiskirjauksiin.
- Saimaanhelmen ohjaajien tehtävänä on varmistaa, että lapsi/nuori on tietoinen asiakassuunnitelmastaan, sen tavoitteista sekä keinoista, joilla tavoitteisiin pyritään.
- Lapselle/nuorelle nimetyt omaohjaajat laativat yhteistyössä lapsen/nuoren kanssa kuukausikoosteen
- Lapselle/nuorelle kerrotaan kirjaamiskäytännöistä ja hänen oikeudestaan tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (3/4)

## Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa lastensuojelun sijaishuoltopalvelun 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.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Saimaanhelmeen on laadittu Hyvän kohtelun suunnitelma, joka on osa omavalvontasuunnitelmaa.

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 \(etelasavonha.fi\)](#)



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 \(etelasavonha.fi\)](#)



## 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. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa



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

# Palvelun sisällön omavalvonta

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lastensuojeluyksikkö Saimaanhelmi

Lastensuojeluyksikkö Saimaanhelmi on 14 paikkainen erityistason sijaishuoltoyksikkö, jossa asiakkaina on huostaanotettuja 12-18v lapsia ja nuoria. Saimaanhelmessä on kaksi osastoa; Alatupa ja Ylätupa, joissa kummassakin työskentelee 12 ohjaajaa. Ohjaajilla on joko sairaanhoitaja AMK tai sosionomi AMK tutkinto. Molemmissa Tuvisissa yksi ohjaajista on nimetty vastaavaksi ohjaajaksi.

Yksikkö on perustettu tarjoaman turvallinen, kodinomainen ja ammatillisesti tuettu kasvuympäristö lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat erityistä tukea arjessaan. Saimaanhelmessä tehdään tiiviisti yhteistyötä lapsen/nuoren perheen, sosiaalityöntekijän sekä muiden verkostojen kanssa, jotta lapsi voi saada mahdollisimman hyvän hoidon, kasvatuksen ja tuen kasvaakseen ja kehittyäkseen kohti itsenäisyyttä turvallisen verkoston tukemana. Saimaanhelmessä työskennellään voimavaralähtöisesti systeemisellä työotteella.

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

Systeminen työote lastensuojelun sijaishuollossa on kokonaisvaltainen ja yhteisöllinen lähestymistapa, joka keskittyy nuoren, hänen perheensä ja verkostonsa välisiin suhteisiin sekä heidän vuorovaikutuksensa ymmärtämiseen ja tukemiseen. Tämä työote perustuu dialogisuuteen, osallisuuteen ja yhteistyöhön. Se voi merkittävästi tukea nuoren kuntoutumista ja hyvinvointia sijaishuollossa useilla eri tavoilla.

Saimaanhelmessä pyritään työskentelemään systemisellä työotteella, joka tukee nuoren kuntoutumista ja hyvinvointia sijaishuollossa tarjoamalla turvallisia suhteita, osallisuutta, ymmärrystä sekä yhteistyötä verkoston kanssa. Sen tarkoituksena ei ole ”korjata” nuorta, vaan vahvistaa koko hänen ympärillään olevaa systeemiä verkkoa, jotta nuori voi kehittyä turvallisesti.

Saimaanhelmessä laaditaan jokaiselle nuorelle hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka peilautuu asiakassuunnitelmaan. Sijoituksen tavoitteiden saavuttamista ja toteutumista seurataan päivittäin ja kerran kuukaudessa jokaisesta sijoitetusta lapsesta/nuoresta omaohjaajat laativat kuukausikoosteen.



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

**Säännöllinen arkirythmi:** uni, ruokailut ja liikunta tuodaan osaksi arkea yhdessä nuoren kanssa. **Yhteistyö terveydenhuollon kanssa:** somaattisen terveyden tarpeet (esim. lääkärikäynnit, lääkitys) huomioidaan osana hoitosuunnitelmaa. **Osallistaminen päätöksiin:** nuorta kuullaan esim. harrastus- tai ruokailutottumuksissa. **Tuki päihteettömyyteen ja turvallisuuteen:** yhteisössä luodaan turvallisia rutiineja ja rajoja, jotka tukevat fyysistä terveyttä.

## PSYKKINEN

- **Turvalliset, pysyvät ihmissuhteet:** nuoren ja ohjaajan välinen suhde on keskeinen kuntouttava tekijä. **Traumatietoinen työskentely:** ymmärretään käytöksen taustalla olevia kokemuksia eikä reagoida niihin pelkkänä "ongelmakäytöksenä". **Tunteiden säätelyn tukeminen:** autetaan nuorta tunnistamaan, ilmaisemaan ja säätämään tunteitaan. **Toivon rakentaminen:** nuorta autetaan näkemään mahdollisuuksia ja tulevaisuuden polkuja.

## KOGNITIIVINEN

- **Yksilöllinen tuki oppimiseen:** tehdään yhteistyötä koulun kanssa, huomioidaan oppimisvaikeudet ja vahvuudet. **Osallistaminen suunnitteluun ja tavoitteisiin:** nuori on mukana asettamassa itselleen konkreettisia tavoitteita. **Arjen taitojen harjoittelu:** raha-asioiden hallinta, kodinhoito ja päätöksenteko tuodaan mukaan kuntouttavaan arkeen. **Reflektioiva keskustelu:** tuetaan nuoren kykyä ymmärtää itseään ja omia valintojaan.

## SOSIAALINEN

- **Verkostoyhteistyö:** perhe, sukulaiset ja muut tärkeät ihmiset pyritään ottamaan mukaan nuoren arkeen. **Turvallinen yhteisö:** arjen vuorovaikutus ja toiminta Saimaanhelmessä toimii sosiaalisten taitojen harjoittelualustana. **Vertaissuhteet:** tuetaan nuoren ystävyysuhteita koulussa, harrastuksissa ja sosiaalisessa mediassa. **Sosiaaliset taidot:** harjoitellaan vuorovaikutustaitoja, ristiriitojen ratkaisua ja empatian kehittämistä.

## OSALLISUUS

- **Nuori mukana arjen päätöksenteossa:** ruokailut, harrastukset, oma huone, päivittäinen rytmi – nuoren mielipiteillä on väliä. **Osallisuus:** nuori osallistuu omien asiakassuunnitelmien laatimiseen ja arviointiin. **Kuulluksi tuleminen:** aidot kuulemiset, dialogiset keskustelut ja nuoren omien kokemusten kunnioittaminen ovat keskiössä. **Vahvuuksien tunnistaminen:** ei keskitytä vain haasteisiin, vaan myös siihen, missä nuori on hyvä – ja miten niitä taitoja voidaan vahvistaa.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

Lastensuojelun sijaishuollossa lapsen tai nuoren ravitsemuksen tulee noudattaa Suomen lakeja, asetuksia ja viranomaisohjeita, jotka turvaavat lapsen oikeuden hyvään hoitoon ja kehitykseen.

### Lastensuojelulaki (417/2007)

**§ 45:** Sijaishuoltoa järjestettäessä on huolehdittava siitä, että lapsen **perushoito, kasvatusta, terveys ja kehitys turvataan.**

Ravinto kuuluu perushoitoon ja on osa lapsen kehityksen turvaamista.

### Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Lapsella on oikeus **hyvään kohteluun ja laadukkaaseen sosiaalihuoltoon**, mikä sisältää myös ravitsemuksen.

### Laki terveydenhuollon järjestämisestä

Lapsella on oikeus saada **ikä- ja kehitystasonsa mukaista ravintoa**, joka tukee fyysistä ja psyykkistä terveyttä.

**Saimaanhelmessä** olevan lapsen ravitsemuksessa huomioidaan yksilölliset tekijät:

- Ruoka-aineallergiat ja erityisruokavaliot** (esim. keliakia, diabetes)
- Lapsen uskonto tai kulttuuritausta** (esim. halal, kosher, kasvisruokavalio)
- Syömiskäyttäytymisen haasteet** (esim. traumatausta, syömishäiriöt)
- Tarvittaessa voidaan konsultoida **ravitsemusterapeuttia**.

### Ravitsemuksen tukeminen:

**Saimaanhelmessä** jokaisessa työvuorossa olevat ohjaajat vastaavat lasten/nuorten terveellisestä ravitsemuksesta huolehtimalla säännöllisestä ateriaritmiä (aamupala, lounas, välipala, päivällinen, iltapala). Ruuat valmistetaan yksikössä ohjaajien toimesta. Koulupäivinä lapsella/nuorella on mahdollisuus ruokailla myös koulussa. Saimaanhelmessä huolehditaan että ravitseminen on monipuolista ja riittävää ja noudattaa valtakunnallisia ravitsemussuosituksia. Ravitsemuksessa otetaan huomioon lainsäädäntö, yksilölliset tarpeet ja oikeudet. Ruokailutilanteet tukevat lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kehitystä sekä ovat turvallisia ja osa sijaishuollon laadukasta ja vastuullista hoitoa.

Ruokalistat suunnitellaan 4-6 viikoksi kerrallaan, ruokatarvikkeet tilataan 2 krt/viikossa.

Henkilöstöllä on vaadittu hygieniapassi-koulutus.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Saimaanhelmessä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohteita. Ajantasaiset hygieniaohteistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

### Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

**Saimaanhelmen** yleiset tilat siivotaan Eloisan siistijöiden toimesta kaksi kertaa viikossa. Lapset/nuoret siivoavat omat asuinhuoneensa kerran viikossa yhteistyössä ohjaajien kanssa. Liinavaatteet vaihdetaan kahden viikon välein, pyyhkeet kerran viikossa tai tarvittaessa useammin. Liinavaatteiden pyykkihuollosta vastaa Mikkelin pesula.

Jokainen lapsi/nuori saa Saimaanhelmeistä perustarvikkeet henkilökohtaisen hygieniansa hoitoon. Mahdolliset meikit yms. lapsi/nuori hankkii itse esim. viikkorahoillaan. Lapsille ja nuorille opetetaan pyykkihuoltoa ohjaajien toimesta.

Jokaisella Saimaanhelmen henkilökuntaan kuuluvalla on jokaisessa työvuorossa velvollisuus huolehtia yksikön yleisestä siisteydestä.

### Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Alatupa: Susanna Salo, [susanna.m.salo@etelasavonha.fi](mailto:susanna.m.salo@etelasavonha.fi), 0403524082

Ylätupa: Nea Jäntti [nea.jantti@etelasavonha.fi](mailto:nea.jantti@etelasavonha.fi) ja Terhi Alho  
[terhi.alho@etelasavonha.fi](mailto:terhi.alho@etelasavonha.fi), 0401686021

## 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.

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia.



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- ja sairaanhoito

Yksikön asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon toimintaohjeet asiakkaalle ja työntekijälle ovat kirjattuna oheiseen taulukkoon.

Hammashoittoon liittyvissä asioissa asiakas voi olla yhteydessä Eloisan suun terveydenhuoltoon.

Eloisan työntekijät voivat konsultoida suun terveydenhuoltoa asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
<b>Akuutti henkeä uhkaava tilanne</b>	Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.
<b>Sairaanhoidon tarve</b>	Kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa yhteys henkilökuntaan tai päivystysapuun p. 116 117.	Kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa yhteys Neuvopuhelin Viranomaislinjalle p.040 129 4133 tai päivystysapuun p. 116 117

### Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma – pe klo 7:30-15:00

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

- Muina aikoina kiireelliset: p. 116 117

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lääkehoito

Palvelupisteen lääkehoito perustuu palvelupistekohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaisesti.

**Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:**

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu yksikön vastuusairaanhoitajien ja palveluesihenkilön toimesta. Suunnitelma on hyväksytty 13.11.2025 lääkäri Pauliina Nurmen toimesta.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman kokonaisuudesta vastaa yksikön palveluesihenkilö yhdessä vastuusairaanhoitajien kanssa. Vastuusairaanhoitajat ovat Alatuvassa Sari Meinander ja Ylätuvassa Ari Puikkonen.

## Rajattu lääkevarasto tai lääkkeet hätätilassa

Yksikössä ei ole omaa lääkevarastoa.

Asiakkailla on henkilökohtaiset reseptilääkkeet, jotka tilataan sopimusapteekista. Kaikki yksikössä olevat lääkkeet ovat asiakaskohtaisella reseptillä olevia lääkkeitä.

Hätätilassa soitetaan 112 ja ensihuoltoyksikkö arvioi tilanteen.

**Lue lisää:**

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

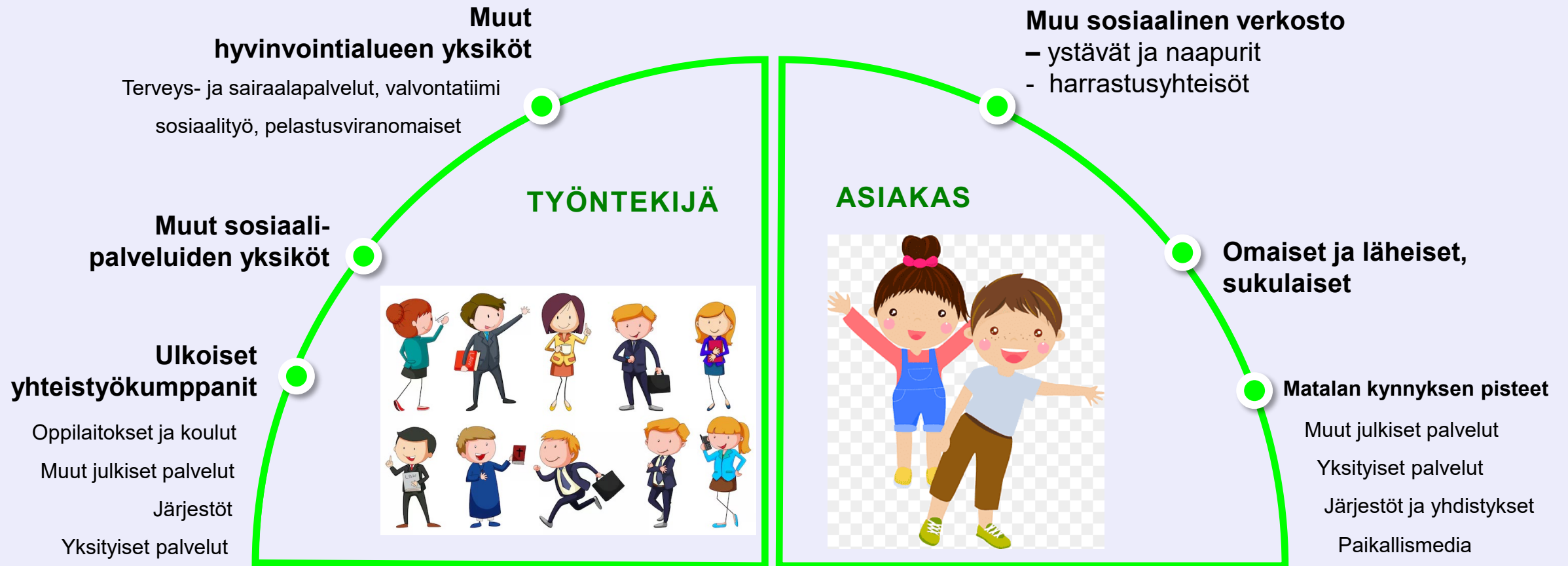
# Monialainen yhteistyö

Systeeminen työote mahdollistaa sijaishuollossa monipuolisen ja kokonaisvaltaisen yhteistyön, jossa lapsen hyvinvointi, suhteet ja osallisuus ovat keskiössä. Se perustuu ajatukseen, että lapsen/nuoren hyvinvointia ja elämäntilannetta tulee tarkastella osana hänen ihmissuhteitaan, perhettään ja ympäristöään. Sijaishuollossa systeeminen työote tuo mukanaan uudenlaista, tiivistä ja vuorovaikutteista yhteistyötä eri toimijoiden välillä, jossa lapsen ääni ja osallisuus ovat keskiössä. Systeeminen työote vahvistaa sosiaalityön ja sijaishuoltopaikan välistä yhteistyötä. Työtä tehdään tiimimäisesti: säännölliset keskustelut, havainnointien jakaminen ja suunnittelun yhtenäisyys vahvistavat molemminpuolista ymmärrystä lapsen tarpeista ja tilanteesta. Lapsen/nuoren ja hänen perheensä rinnalla voivat työskennellä sosiaalityön ja sijaishuoltopaikan henkilöstön lisäksi koulun henkilökunta, terveydenhuollon ammattilaiset ja erilaiset terapeuttiset tukiverkostot.

Saimaanhelmessä jokaiselle lapselle/nuorelle rakentuu omanlainen systeeminen verkosto, jonka työote rohkaisee dialogiin, tietojen jakamiseen ja siihen, että jokaisen toimijan asiantuntemus tulee aidosti kuulluksi. Yhdessä nämä osatekijät tukevat lapsen/nuoren kokonaisvaltaista hyvinvointia.



# Monialaisen yhteistyön eri tahot



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Asiakkaan varat

**Lastensuojelulaki (417/2007)§ 49** Huostassa olevan lapsen varojen ja tulojen hoitaminen

Tämä pykälä määrää, että: Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen (hyvinvointialueen lastensuojelu) on huolehdittava:

- Huostassa olevan tai sijaishuollossa olevan lapsen tuloja ja varoja hoidetaan lapsen edun mukaisesti.
- Lapsen varoja tulee käyttää ensisijaisesti lapsen omiin tarpeisiin, esimerkiksi harrastuksiin tai henkilökohtaisiin hankintoihin.
- Jos lapsi saa ansiotuloja (esim. kesätyöt), niitä ei saa käyttää esimerkiksi sijaishuollon kustannuksiin, vaan ne kuuluvat lapselle.
- Varat, joita ei käytetä heti lapsen tarpeisiin, tulee säästää tai sijoittaa lapsen tulevaisuutta varten.

### 55 § Käyttövarat

- lapselle tai nuorelle on hänen omaan käyttöönsä henkilökohtaisia tarpeita varten annettava kalenterikuukaudessa käyttövaroja iästä ja kasvuympäristöstä riippuen seuraavasti:

- 1) alle 15-vuotiaalle lapselle määrä, joka vastaa hänen yksilöllistä tarvettaan; ja
- 2) 15 vuotta täyttäneelle lapselle tai nuorelle vähintään määrä, joka vastaa yhtä kolmasosaa elatustukilain (580/2008) 9 §:ssä säädetystä yhdelle lapselle suoritettavasta elatustuen määrästä. Lapsen sijoituspaikan on pidettävä kirjaa lapselle annettujen käyttövarojen maksamisesta.

### Saimaanhelmen käytänteet

- Jokaisella lapsella/nuorella on oikeus viikkorahaan, joka annetaan kerran viikossa tai lapsen/nuoren halutessa kerran kuussa. Viikkorahan saanti kuitataan kassavihkoon.
- Omaohjaajapari huolehtii lapsen/nuoren vaatehankinnoista ja vaatehuollosta yhteistyössä lapsen/nuoren kanssa.
- Jokaisella lapsella/nuorella on Eloisan omistama puhelinliittymä yhteydenpidon varmistamiseksi.
- Jokaiselle lapsella/nuorella on mahdollisuus harrastaa oman kiinnostuksena mukaisesti ja Saimaanhelmi vastaa harrastemenojen kustannuksista asiakassuunnitelman mukaisesti.

# 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.**

### Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Saimaanhelmeen on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma osana pelastussuunnitelmaa. Yksikössä Alatuvan tiimin osalta **Lasse Pulkkinen, Ylätuvan tiimin osalta Juha-Matti Kantanen** ovat nimettyjä turvallisuusyhdyshenkilöitä, jotka vastaavat yhdessä palveluesihenkilön kanssa suunnitelmien päivittämisestä ja ajantasaisen tiedon kulusta työyhteisössä turvallisuuteen liittyen.

### 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

## 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.

**Saimaanhelmessä** kummallakin osastolla työskentelee 12 ohjaajaa, joiden koulutus on joko sosionomi (AMK) tai sairaanhoitaja (AMK) tutkinto.

### Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:

Työvuorosuunnittelu tehdään Titania-ohjelmalla. Työvuorolista laaditaan niin, että aamuvuoroissa on min. 2, iltavuoroissa min. 3 ja yövuorossa 1 ohjaaja. Työvuorosuunnittelu on palveluesihenkilön vastuulla, vastaavat ohjaajat osallistuvat omalta osaltaan työvuorolistan suunnitteluun yhteistyössä palveluesihenkilön kanssa.

### Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaiset Saimaanhelmeen sovitaan ensisijaisesti Temporen kautta. Jokainen sijainen käy tutustumassa toimintayksikköön ennen kun voi ilmoittautua sijaislistalle. Virka-ajan puitteissa sijaiset äkilliseen tarpeeseen järjestää palveluesihenkilö, virka-ajan ulkopuolella ohjaajat, joilla jokaisella on Temporetunnukset. Pitkiin sijaistuksiin, esim. loma-aikana, sijaiset rekrytoi palveluesihenkilö.

### Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Palveluesihenkilöllä on kokonaisvastuu yksikön toiminnasta. Vastaava ohjaaja on palveluesihenkilön työpari operatiivisen työn organisoinnissa ja ohjauksessa. Palveluesihenkilön poissa ollessa häntä sijaistaa Eloisan muiden lastensuojeluyksiköiden palveluesihenkilö tai johtava sosiaalityöntekijä.

## 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. 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:

- työkokemus joko lastensuojelun sijaishuollosta tai psykiatriasta.
- Rikosrekisteriote
- B-ajokortti

### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen organisaatiotason koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. 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.

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Saimaanhelmessä henkilöstön perehdytys on jokaisen työvuorossa olevan vastuulla. Sijaisille mahdollistetaan perehdytysvuoro ennen sijaisuuden alkamista.

Opiskelijalle nimetään ohjaaja, jolla on päävastuu opiskelijan perehdyttämisestä Saimaanhelmen käytänteisiin ja toimintatapoihin.

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Saimaanhelmi toimii vanhan läänisairaaloissa Mikkelin keskussairaalakampuksella. Tilat on peruskorjattu v. 2024-2025 aikana ja muutettu vastaamaan nykyaikaista lastensuojelun sijaishuoltopaikkaa. Tilat ovat kahdessa kerroksessa. Molemmissa kerroksissa on 7 asiakashuonetta sekä 4 asiakkaiden käytössä olevaa wc/suihku tilaa. Yhteisiä tiloja ovat keittiö, olohuone sekä kaksi muuta oleskelutilaa. Henkilöstölle on toimisto, jonka yhteydessä on lääkehuone sekä sosiaaliset tilat. Molemmissa kerroksissa on neuvotteluhuone. Alakerrassa oleva asiakkaille tarkoitettu saunaosasto on molempien kerrosten asiakkaiden yhteiskäytössä.

Saimaanhelmen ulko-ovet on lukittu vuorokauden ympäri, sisäpuolelta on pääsy ulos ilman avainta. Lukittuja tiloja molemmissa kerroksissa on ohjaajien toimisto ja siellä lääkehoitoon liittyvät lukolliset kaapit, kodinhoituhuone, keittiö, neuvotteluhuone, henkilöstön sosiaalitila sekä tekniset tilat, jonne ohjaajien avaimella ei ole pääsyä. Lisäksi rakennuksessa on kaksi lukollista varastotilaan. Kodinhoituhuoneessa, keittiössä ja ohjaajien toimistossa on lukollisia kaappeja/laatikostoja. Asiakashuoneet on mahdollista lukita esim. lapsen/nuoren kotiharjoittelujakson ajaksi. Tila ja tukipalvelut sekä kiinteistöhuolto ilmoittaa tulostaan yksikköön soittamalla ovikelloa, jolloin heille avataan ovi.

Jokaisella lapsella/nuorella on oma asuinhuone sekä yhteiskäytössä toisen lapsen/nuoren kanssa wc/suihku. Jokaiselle lapsella/nuorella on oikeus viettää aikaansa oman asuinhuoneen lisäksi yhteisissä tiloissa sekä ohjaajan kanssa sovitusti osallistua omiin harrastuksiinsa sekä poistua yksiköstä sovitusti. Tätä oikeutta voi rajoittaa rajoitustoimenpiteillä, mikäli se on lapsen/nuoren kasvun ja kehityksen kannalta välttämätöntä ja lastensuojelulaissa määrätyt kriteerit rajoittamistoimenpiteelle täyttyvät.

Lapsen/nuoren perheellä on mahdollisuus vieraila Saimaanhelmessä sovitusti. Vierailu tapahtuu pääsääntöisesti neuvotteluhuoneessa muiden sijoitettujen lasten/nuorten henkilöllisyyden suojaamiseksi. Saimaanhelmessä ei ole mahdollisuutta lapsen/nuoren läheisten yöpymiselle.

Saimaanhelmen pihapiirissä on yksikön käytössä oleva piha-alue, jossa lasten/nuorten käytössä mm. trampoliini, koripallotelineet ja hämähäkkikeinu.

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin. Saimaanhelmessä on käytössä 9Solutions SmoothLite henkilöturvajärjestelmä, josta hälytykset ohjautuvat henkilöstön käytössä oleviin puhelimiin. Järjestelmään on kytketty paikantimien (tag) lisäksi yksikön ovikellot pääovella ja sivuovella.

9solution-järjestelmä käyttää internet-yhteyttä sekä paikallista tietoverkkoa tiedonsiirtoon. Järjestelmä rakentuu Node-paikannustukiasemaverkon ja paikantimen (tag) välisestä kommunikaatiosta. Laitteet liittyvät bluetooth yhteydellä Node-verkkoon.

9Solution-järjestelmän vikailmoitukset ja tarviketilaukset hoidetaan sähköpostilla [palvelukeskus.trust@loihde.com](mailto:palvelukeskus.trust@loihde.com), vikapäivystys 24/7 p. 0290013040.

Saomaanhelmessä, ohjaajien toimistossa, on erillinen turvallisuuteen liittyvä kansio, jossa yksikkökohtainen henkilöturvallisuusohje, poistumisturvallisuusohje, riskienhallintaohjelma, palotekninen selvitys, poistumisturvallisuusselvitys, turvallisuuteen liittyviä käytänteitä sekä toimintaohje työtaturman sattuessa.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

- 9Solutions SmoothLite hälytysjärjestelmä, josta käytössä paikannin (tag) hätä- ja lisäapupyynnöillä.
- Jokaisessa työvuorossa kaikilla henkilöillä tulee olla turvapainike mukanaan, myös siistijöillä.
- Järjestelmän toimivuus testataan kuukauden ensimmäisenä maanantaina.

## Asiakasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan.

Eloisassa työntekijä tekee vaaratilanne-ilmoituksen (Laatuportti) jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle.

Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanne-järjestelmässä.

Yksikössä on käytössä pääsääntöisesti perusapuvälineitä; verenpainemittari ja alkometri. Niitä käytetään ainoastaan henkilökunnan toimesta ja ohjaamana. Laitteiden huollot ja kalibrointi tapahtuvat Istekin (verenpainemittari) ja Motonetin (alkometri) toimesta.

### **Vastuuhenkilö:**

Yksikön palveluesihenkilö Tanja Ketokallio  
Laitevastaava Sari Meinander, Alatupa  
Laitevastaava Ari Puikkonen, Ylätupa

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

Yksikön laitteita käytetään ainoastaan henkilökunnan toimesta ja ohjauksessa. Henkilökunta perehtyy laitteiden mukana tulleisiin käyttöohjeisiin huolellisesti, varmistaen näin laitteiden turvallisen käytön.

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

**Tällä hetkellä yksikössä olevien laitteiden** huollot, testaukset ja kalibroinnit tapahtuvat Istekin ja Motonetin toimesta.

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



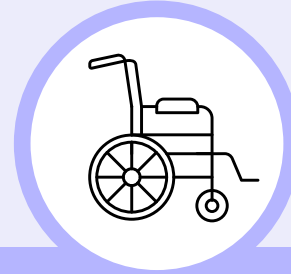
## 1. Perusapuvälineet

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

Tarvittaessa yksikön laitteen käyttö henkilökunnan ohjaamana.

Yksikössä käytössä verenpainemittari ja alkometri. Henkilökunta perehtyy laitteen mukana tuleviin ohjeisiin huolellisesti, varmistaen turvallisen käytön.

Istekki p. 017 258 0672 7.30-15.30 arkisin



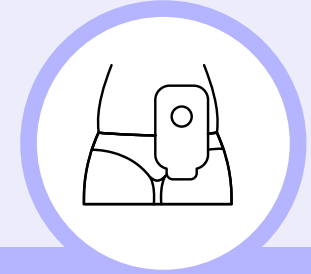
## 2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä.  
Mikkelin apuvälineyksikkö p. 040 156 1162

Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.

Apuvälineyksikön kautta



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialysitarvikkeet

Alueellinen hoitotarvikejakelu p. 044 794 4616 ma-pe 9-13

Mistä laitteen saa

Perehtyminen  
laitteeseen

Huolto



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 työ sopimusta. 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

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

Henkilöstö on velvoitettu huolehtimaan, että toimii sosiaalihuollon asiakas ja potilastietojen käsittelyyn vaativan lainsäädännön mukaisesti. Ajantasaisen tiedon ylläpitämiseksi jokaisella on velvollisuus osallistua säännöllisesti tietoturvallisuutta koskeviin koulutuksiin. Jokaisella henkilöstön jäsenellä on velvollisuus erityiseen huolellisuuteen päivittäisissä toimissaan huolehtia tietosuoja ja henkilötietosuojan toteutumisesta.

## 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 selvitetessä 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.

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Henkilöstö on Alatuvan osalta saanut perehdytystä kirjaamiskäytänteisiin 16.10.25 sekä osallistumaan organisaatiotason koulutuksiin SosiaaliLifecaren Käyttöönottokoulutuksiin 20.10.25 ja 3.11.2025. Ylätuvan aloitettua toimintansa 13.4.2026 ohjaajat on valvoitettu huolentimaan osallistumisestaan Eloisasa sisäisiin kirjaamiskoulutuksiin kevään 2026 aikana.

Ohjaajien suorittamat kirjaamiskoulutukset on dokumentoitu Eloisan Talenttijärjestelmään.

### Asiakastyön kirjaaminen:

Jokaisella henkilöstön jäsenellä on vastuullaan omassa työvuorossaan huolehtia kirjaamien ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

*Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä.*

# 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. Riskienarviointilomake on tehty 5/2026 laatuporttijärjestelmään Juha-Matti Kantasen toimesta yhteistyössä palveluesihenkilö Tanja Ketokallion ja ohjaaja Lasse Pulkkinen kanssa.**
- 2. Työterveyshuollon työpaikkaselvitys ja – käynti toteutetaan syksyn 2026 aikana.**

# 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](https://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:

Palveluesihenkilö vastaa yhdessä vastaavien ohjaajien ja henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vuosittain.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ Mikkelissä 1.7.2026

*Tanja Ketokallio*

Allekirjoitus \_\_\_\_\_  
Tanja Ketokallio

# Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
<b>Toiminnan kehittäminen</b>	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
<b>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 –Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto