

**NUORTEN VASTAANOTTOKOTI  
HAVURINNE**

# **Oma- valvonta- suunnitelma**



# Lukijalle

Tämä on Nuorten vastaanottokoti Havurinteen 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.....

# Nuorten vastaanottokoti Havurinne

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

### Lastensuojelupalvelut

**Nimi:** Nuorten vastaanottokoti Havurinne

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:** Tuukkalantie 2, 50500 Mikkeli

**Palvelumuoto:** Lastensuojelun sijaishuolto, asiakkaana olevat lapset ja nuoret 10 -17v

**Asiakaspaikkamäärä:** 7 + 1

#### Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

**Sijaiset/vuokratyövoima:** Tempore Oy

**Kiinteistön manageeraus:** M2 Management Oy (M2 Management käyttää ISS Oy:n palveluita kiinteistön huoltoon)

**Pesulapalvelut:** Mikkelin pesula

**Siivous- ja puhtaanapitopalvelut:** Savon talonhoito

**Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut:** Suomen Turvamiehet (vartiointi), BLC Turva (kameravalvonta, lukitus)

**Lääkkeet:** Urpolan apteekki (sopimusapteekki)

## 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.

**Suunnitelma on laadittu koko työyhteisön yhteistyönä yksikön tiimeissä keväällä / kesällä 2025.**

**Lauri Silvonen, palveluesihenkilö, ja Johanna Will-Orava, palvelualuepäällikkö, ovat koonneet suunnitelman.**

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Lauri Silvonen, palveluesihenkilö, Johanna Will-Orava, palvelualuepäällikkö



040 629 0050 Lauri  
044 794 2393 Johanna



lauri.silvonen@etelasavonha.fi;  
johanna.will-orava@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-ajatuksot 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.**

*Havurinteen toiminnan ytimessä on työskentely ennen kaikkea Havurinteelle sijoitetun lapsen, mutta myös hänen perheensä tukemiseksi ja hyvinvoinnin edistämiseksi kun lapsen kasvu, kehitys ja hyvinvointi on vaarantunut ja on huolta vanhemmuudesta. Tavoitteena on positiivinen muutos lapsen ja perheen elämäntilanteeseen: lapsen ikätasonmukainen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin turvaaminen, lapsen kokemus kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta. Lapsen ja perheen tarvitsemat mahdolliset muut palvelut kartoitetaan ja perhe ohjataan tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Vanhemmuuden voimavarojen lisääntyminen, perheen vuorovaikutuksen ja arjesta selviytymisen vahvistuminen. Lapsen mahdollisen huostaanoton ja kodin ulkopuolelle sijoituksen ehkäisy. Jos huostaanotto ei ole vältettävissä, ohjaajat valmistelevat perhettä ja tukevat lasta ja vanhempia niin, että rakentavat suhteet läheisiin säilyvät ja vahvistuvat.*

*Havurinteen toimintaa keskeisesti 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) sekä **lastensuojelun laatusuosituksen** (THL).*

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat yksikön toimintaa, mutta näiden ohella kaikki toiminta palaa lapsen edun ensisijaisuuteen.

*Yksikön toimintaperiaatteita on tarkasteltu ja tarkastellaan jatkuvasti ottaen huomioon muuttuvan maailma ja sen vaatimukset. Kaiken keskiössä on kuitenkin aina ollut lapsen etu ja pyrkimys tarjota aidosti vaikuttavaa palvelua. Eloisan yhteiset arvot näkyvät yksikön toiminnassa seuraavasti:*

**Yhdenvertaisuus:** Kaikkia lapsia ja perheitä kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioittavasti, luodaan hyväksyvä ja myönteinen ilmapiiri.

**Vaikuttavuus:** Työskentelymme perustuu tavoitteellisuuteen, pyrkimyksenä positiivinen muutos lapsen ja perheen elämäntilanteessa.

**Asiakaslähtöisyys:** Toimimme avoimesti, läpinäkyvästi ja yhteistyössä asiakkaan kanssa, huomioiden yksilölliset tilanteet - ystävällisesti ja kunnioittaen.

**Turvallisuus:** Luomme turvallisen ympäristön ja ilmapiirin, jossa lapset ja perheet voivat tuntea olonsa turvallisiksi - vaikeitakin asioita käsiteltäessä.

**Rohkeus:** Kannustamme lapsia ja perheitä tuomaan esille vahvuutensa ja tukemaan heidän omaa oivallustaan, rohkaisten heitä kohtaamaan haasteet yhdessä.

# 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 vastuhenkilö. 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 lääkäriä 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

- **Tavoitteellisuus.** Havurinteen työskentely on sosiaalityöntekijän johdolla yhdessä lapsen ja perheen kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan pohjautuvaa, lapsen ja perheen tilanteen positiiviseen muutokseen tähtäävää työtä.
- **Jalkautuvuus.** Työtä tehdään myös yksikön ulkopuolella lapsen ja perheen toimintaympäristössä, keskeisesti perheen kotona.



## TURVALLISUUS

- **Turvallinen ympäristö:** Luomme turvallisen ja luottamuksellisen ympäristön, jossa lapset ja perheet voivat tuntea olonsa turvallisiksi ja arvostetuksi.
- **Minimoidaan riskit.** Ennakoidaan ja ennalta ehkäistään, pidetään resurssi riittävänä, arvioidaan asiakastilanteet ja asiakkuudet, tehdään yhteistyötä turvallisuuspalvelujen kanssa.
  - Esim. ristiriitatilanteista asiakkaiden kanssa ei tehdä arvovaltakysymyksiä.
- **Pidetään huolta hyvinvoinnista.** Niin asiakkaina olevien lasten kuin yksikön työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen on keskeinen osa turvallista toimintaa.
  - Esimerkiksi työnohjaus, kollegiaalinen tuki, yksin työskentelyn välttäminen.

## YHDENVERTAISUUS

- **Tasavertainen kohtelu ja kohtaaminen:** Kaikkia lapsia ja perheitä kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioittavasti, riippumatta heidän taustastaan tai tilanteestaan.
- **Lapsille on samat säännöt.** Jokainen lapsi voi elää ikätasonmukaistaan arkea sijoitusjakson tarkoitus ja tavoitteet huomioiden.

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- **Yhdessä ja osallistaen asiakkaan kanssa.** Toimitaan avoimesti, läpinäkyvästi ja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lapsi ja hänen vanhempansa tietävät mitä teemme ja miksi.
- **Ystävällisesti ja kunnioittaen.** Otamme huomioon ja ymmärrämme yksilölliset tilanteet. Kunnioitamme kaikkia ja toimimme aina ystävällisesti.

## ROHKEUS

- **Lapsen edun puolustaminen.** Rohkeutta asettaa lapsen etu edelle, varsinkin silloinkin, kun ratkaisu ei ole kaikille mieluisa.
- **Käsitellään ja puhutaan vaikeatkin asiat.** Oli kyse sitten asiakastyöstä tai työyhteisön sisäisistä asioista.
- **Lempeän napakka ja kunnioittava puuttuminen.** Jokainen puuttuu havaitsemiinsa epäkohtiin, liittyivätpä ne lasten käyttäytymiseen, vanhempien kasvatustapoihin tai kollegan toimintaan.

# 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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **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 laatueroista tai epäkohdista** (esim. asiakkaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

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

*Nuorten vastaanottokoti Havurinteen toimintaa ohjaa ennakoiva työote. Lähtökohtana on, että asiakastyössä ohjaajat suunnittelevat työvuorojen toimintaa huomioiden paikalla olevien lasten ja heidän perheidensä tilanteet. Asiakastilanteiden vaihdellessa ennakoidaan mahdollinen lisäresurssin tarve.*

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

## Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

## 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 juurisyöt 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.

**Käytännössä korjaavien toimenpiteiden muutoksista tiedotetaan**

- yksikön ilmoitustaululla
- sähköisesti sähköpostilla tai ProConsona-järjestelmän sisäisellä viestillä (jos esim. riski liittyy asiakas-asiaan jolloin käsitellään myös salassa pidettävää tietoa),
- yksikön tiimikokouksissa (n. 1 x kk) ja
- päivittäisillä vuoronvaihoilla.

**Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:**

Korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus on koko tiimin vastuulla. Käytännössä näitä asioita käsitellään ja suunnitellaan 1 x kk tiimikokouksissa. Akuuteissa ja kiireellisemmissä tilanteissa korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan osana arkityötä, esim. vuoronvaihoilla.

Muutoksen täytäntöönpanosta ja tiedottamisesta vastaa palveluesihenkilö.

Havurinteellä tieto liikkuu ja sitä jaetaan avoimesti, turvallinen työskentely ja turvallinen ympäristö niin asiakkaille kuin työntekijöillekin on keskeinen ja välttämätön osa toimintaa.

**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 ainakin:

- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa asiakkaan kuolemaan
- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa sairaalahoidon aloittamiseen tai aiheuttanut huomattavia terveysvaikutuksia
- Tapahtuma, joka aiheutti tai olisi voinut aiheuttaa merkittävän tilapäisen tai pysyvän vamman, haitan tai toimintakyvyn heikkenemisen

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

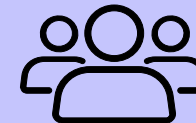
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



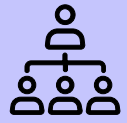
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin 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](#)

## Omavalvonnan toimeenpano

# Havurinteellä tunnistettuja riskejä ja niihin reagoiminen

- **RISKI: Yksikköön otetaan asiakas, jota yksikössä ei voida turvallisesti hoitaa (erityisesti yöaikana kriisipaikalle saapuva)**
  - **MISTÄ AIHEUTUU:** Mm. puutteellisista taustatiedoista (asiakkaalla aggressiivisuutta, vahvasti päihtynyt, asiakkaalla jokin vaarallinen sairaus tai vamma, josta ei tietoa)
  - **MITÄ AIHEUTTAA:** Häiriö toiminnalle, häiriö muille asiakkaille, pahimmillaan väkivallan uhka.
  - **EHKÄISY:** Akuutisti lisäresurssin tai vartijan hälyttäminen, tarvittaessa soitto 112, viipymättä sosiaalityöntekijän kanssa mietintä nuorelle sopivammasta yksiköstä. Ennakolta pyritään selvittämään mahdollisimman tarkkaan asiakkaan soveltuvuus yksikköön, ottaen huomioon yksikössä jo olevat asukkaat, tarvittaessa ennakolta lisäresurssi
- **RISKI: Asiakkaan läheinen tai muu asiakkaaseen liittyvä henkilö aiheuttaa uhkaa**
  - **MISTÄ AIHEUTUU:** Esim. Jonkun nuoren "perässä" vaarallinen henkilö: voi olla jos esim. asiakkaan tilanteeseen kytkeytyy huumemaailma tai lapsen tilanteessa lapsikaappauksen uhka
  - **MITÄ AIHEUTTAA:** Häiriö toiminnalle, häiriö muille asiakkaille, pahimmillaan väkivallan uhka
  - **EHKÄISY:** Noudatetaan turvallisuuteen liittyviä ohjeita, tarvittaessa yhteistyö organisaation turvallisuuspalvelujen, ulkopuolisen turvallisuuspalvelun ja poliisin kanssa
- **RISKI: Naapuriyksikön asiakastilanteesta aiheutuva uhka**
  - **MISTÄ AIHEUTUU:** Esim. vaarallisesti käyttäytyvä henkilö etsii turvakodissa olevaa henkilöä
  - **MITÄ AIHEUTTAA:** Häiriö toiminnalle, häiriö muille asiakkaille, pahimmillaan väkivallan uhka
  - **EHKÄISY:** Noudatetaan turvallisuuteen liittyviä ohjeita, tarvittaessa yhteistyö organisaation turvallisuuspalvelujen, ulkopuolisen turvallisuuspalvelun ja poliisin kanssa
- **RISKI: Tietojenkalastelu**
  - **MISTÄ AIHEUTUU:** Yksiköltä saatetaan yrittää "kalastella" tietoja asiakkaista (esim. kun jonkun yhteydenpitoa rajoitettu), mm. selvittää, onko joku tietty nuori asiakkaana
  - **MITÄ AIHEUTTAA:** Asiakkaiden oikeushyvä loukataan, voi myös asettaa jonkun vaaraan (jos esim. lapsen olinpaikka salattu)
  - **EHKÄISY:** Asiakkaiden saapuessa selvitetään asiakkaan vanhemmat/huoltajat ja kenellä tiedonsaantioikeus ja ne kirjataan ylös nuoren kansioon, jotta tieto helposti löydettävissä.
    - Tietojen antamista aina harkittava huolella – kuka tietoa kysyy, miksi? Harvoin välttämätöntä antaa tietoja heti esim. puhelussa! Viranomaisiksi esittäytyvien aitous tarkistettavissa takaisinsoitolla, esim. poliisiksi esittäytyvä → soitto takaisin henkilölle poliisin vaihteen kautta
- **RISKI: Tiedonsiirtoon liittyvät tilanteet**
  - **MISTÄ AIHEUTUU** Kirjataan asiakaskertomuksia väärän asiakkaan alle tai ei kirjata ollenkaan.
  - **MITÄ AIHEUTTAA:** Tekstejä näkee henkilö, jolle tiedot eivät kuulu (tietosuojaloukkaus). Yksikön sisällä huono tiedonkulkua voi vaarantaa asiakkaan asian laadukkaan ja asiallisen hoitamisen, asioita voi jäädä hoitamatta.
  - **EHKÄISY:** Kirjaamiseen ja tiedonsiirtoon varattava riittävä aika ja mahdollisuus hoitaa se riittävän rauhallisesti. Kirjaamisessa kuten muussakin asiakastietojen käsittelyssä noudatettava suurta huolellisuutta.
- **RISKI: Lääkehoitoon liittyvät**
  - **MISTÄ AIHEUTUU:** Annetaan väärä lääke, väärään aikaan tai lääke jää antamatta, esim. kiireen tai puutteellisen tiedonkulun vuoksi
  - **MITÄ AIHEUTTAA:** Vaaran asiakkaan terveydelle
  - **EHKÄISY:** Lääkehoidon järjestelmä ja prosessi yksikössä on pyritty rakentamaan mahdollisimman selkeäksi ja selkeäksi. Noudatetaan ohjeistuksia, työntekijät koulutettu ja perehdytetty lääkehoitoon. Lääkehoitotilanteisiin varataan riittävästi aikaa, ei hoideta kiireessä.

# Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

***Yksikön ohjeistus häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin löytyy seuraavista paikoista:***

- ***Eloisan ohjeet (Intranet)***
- ***Havurinteen/Turvakodin palo- ja pelastussuunnitelma (Sähköisenä Eloisan Kerralla-valikosta → ”Pelsu”)***

*Vuoden 2025 tavoitteena on laatia yksikköön valmiussuunnitelma (käytännössä riittävä kotivara yllättävien, useamman vrk:n kestävien poikkeus- ja häiriötilanteiden varalle).*

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

Yksikön turvallisuusvastaava/palveluesihenkilö huolehtii siitä, että työntekijät perehtyvät turvallisuusohjeisiin, esittelee kiinteistön ja suorittaa työntekijöille turvallisuuskävely.

Pelastussuunnitelmaan vaaditaan työntekijöiltä lukukuittaukset.

Yleisesti työyhteisössä käydään avoimesti keskustelua turvallisuusasioista, osana tätä keskustelua on myös toiminta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

**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.

***Havurinteellä asiakas on aina mukana omassa asiassaan.** Asiakas on mukana neuvotteluissaan ja asiakasta kuullaan aina häntä koskevissa asioissa ja päätöksenteossa, oli kyse sitten pienistä päivittäisistä arjen toiminnoista tai isommista sijoitusjaksoon liittyvistä linjoista. Havurinne huolehtii, että esimerkiksi perhetapaamisissa, verkostopalavereissa ja asiakassuunnitelmaneuvotteluissa asiakkaan ääni tulee kuuluviin – varsinkin silloin, kun oman mielipiteen ilmaiseminen on lapselle vaikeaa. Tässä erityisesti nuoren omaohjaajilla on keskeinen rooli, ja omaohjaajien tehtävänä onkin miettiä yhdessä asiakkaan kanssa ennakkoon, miten asiakkaan ääni saadaan kuuluviin.*

*Jokaisella nuorella on Havurinteellä käytössään oma huone, jota nuoret voivat haluamallaan tavalla sisustaa. Oma huone on nuoren omaa tilaa, jossa muut nuoret eivät voi vieraila ilman huoneessa asuvan nuoren lupaa. Ohjaajat koputtavat aina oveen ilmoittaakseen tulostaan.*

*Havurinteellä nuoret saavat harjoittaa uskontoaan, harrastaa, pitää yhteyttä läheisiinsä ja kavereihinsa (ellei yhteydenpitoa ole erillisin lainmukaisin rajoituspäätöksin rajoitettu). Esimerkiksi kunkin nuoren uskontoon liittyvät ruokailua koskevat seikat otetaan huomioon ja*

*niitä kunnioitetaan. Nuoret saavat Havurinteellä pukeutua haluamallaan tavalla, eikä Havurinne ei puutu nuorten ulkonäköön liittyviin asioihin, jollei esim. pukeutuminen ole ilmeisen sopimatonta tai muita ihmisiä taikka ihmisarvoa selvästi loukkaavaa (esim. hakaristisymbolit ymv. vaatteissa). Havurinne toki ohjaa esim. säänmukaiseen pukeutumiseen.*

*Osana kasvatustyötä ja ikätasonmukaiseen nuoruuteen ohjaamista Havurinteellä on kuitenkin sovittava aina menoista ja tulemisista ohjaajien kanssa, jonka lisäksi Havurinteellä noudatetaan esim. kotiintuloaikojen suhteen yksikön sääntöjä. Tarkoitus ei ole rajoittaa kenenkään tulemista tai menemisiä perusteettomasti, vaan turvata ikätasonmukainen arki, johon kuuluu läheissuhteiden ylläpitämisen ohella keskeisesti mm. vuorokausirytmii, ruokailut ja koulunkäynti.*

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä.** Yksikössä on mahdollista käyttää lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä (ks. LsL 11 luku) **kiireellisesti sijoitettujen ja huostaanotettujen** lasten kohdalla. Tällöin otetaan huomioon, että rajoitustoimenpide lähtökohtaisesti *aina* rajoittaa lapsen itsemääräämisoikeutta.

Havurinteelle on laadittu erillinen Lastensuojelulain 61 b §:n mukainen **Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma**, josta selviää tarkemmin erityisesti LsL:n mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttämisen edellytykset ja menettelytavat. Suunnitelman ajantasaisuudesta huolehtiminen on yksikön palveluesihenkilön vastuulla.

Havurinne on savuton ja päihteetön yksikkö. Osa yksikön normaalia kasvatustoimintaa on ohjata nuoria terveellisiin elämäntapoihin ja aikaansaada muutosta nuorilla mahdollisesti olevaan päihteiden tai tupakkavalmisteiden käyttöön. Rahapelien pelaaminen ja vedonlyönti Havurinteellä on kiellettyä.

## 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 vähyyys tai kipu.

**Havurinteelle voidaan tulla asiakkaaksi ainoastaan sosiaalityöntekijän päätöksellä.**

Asiakkaan palvelun tarpeen on arvioinut sosiaalityöntekijä. Asiakkuudet ohjautuvat yksikköön Eloisan lastensuojelun palveluohjausyksikön kautta, joka koordinoi palveluja.

Tavoite on, että työskentely alkaa tutustumiskäynnillä ja sosiaalityöntekijän vetämällä **asiakassuunnitelmanneuvottelulla**, jossa yhdessä asiakkaan, hänen perheensä sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan työskentelystä, työskentelyn tavoitteista, sijoitusjakson arvioidusta kestosta sekä mm. seuraavasta asiakassuunnitelmanneuvottelusta

Akuutissa tilanteessa Havurinteelle voi tulla kiireellisellä sijoituksella, jonka jälkeen asiakassuunnitelmanneuvottelu pyritään järjestämään viimeistään 7 vrk kuluttua sijoituksesta.

Pääsääntöisesti sijoitusjaksosta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, mutta akuuteissa tilanteissa päätöksentekijä voi olla myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä. Tällöinkin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä jatkaa lapsen asioissa. Jos akuutissa tilanteessa sijoitetulla lapsella ei ole asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää, hänelle nimetään vastuusosiaalityöntekijä.



## 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.

**Hoito- ja kasvatussuunnitelma** on asiakirja, joka laaditaan *tarvittaessa* täydentämään asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan aina viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmien laatimisesta Havurinteellä vastaavat omaohjaajat.

## 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.

- Jokaisella lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella on hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä.
- **Havurinteellä jokaiselle lapselle nimetään omaohjaajat, jotka työparina vastaavat Havurinteen osalta lapsen asioista.**

### Asiakassuunnitelman tunteminen:

Osa jokaisen Havurinteen työntekijän perustehtävää on olla tietoisia kaikkien asiakkaiden asiakassuunnitelmista ja mahdollisista hoito- ja kasvatussuunnitelmista.

Tietoa siirretään päivittäiskirjausten avulla ja päivittäisillä vuoronvaihoilla – näin varmistetaan, että työntekijät tietävät käydä tarkistamassa päivitetyt asiakassuunnitelmat.



## 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.

*Havurinne kerää sijoitusjakson päätteeksi palautetta anonyymilla verkkolomakekyselyllä sijoitetulta lapselta ja hänen vanhemmiltaan (lapsille ja vanhemmille on erilliset kyselyt). Palautteet käsitellään vuositasolla yksikössä ja otetaan tarvittaessa toiminnan kehittämisessä huomioon. Palautetta kysytään myös suullisesti sijoitusjakson loppuvaiheessa, esim. päätösneuvottelussa. Luonnollisesti Havurinne ottaa mielellään palautetta milloin tahansa esim. suullisesti tai viestitse. Palautteet käsitellään yksikön tiimikokouksissa ja otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa.*

**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 \(etelasavonha.fi\)](#)



## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

*Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan sillä, että kaikki yksikön työntekijät tuntevat toimintaa ohjaavan lainsäädännön, yksikön säännöt ja toimintatavat sekä toimintaa ohjaavat organisaation linjaukset.*

*Epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä: asiakkaat ja työntekijät voivat ilmoittaa asiasta yksikön palveluesihenkilölle tai lastensuojelun palvelupäällikölle, joilla on velvollisuus puuttua asiaan.*

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

*Kun asiakas ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta, palveluesihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen ja selvittää asiaa. Asiakkaalle kerrotaan, miten asiaan reagoidaan.*

**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

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

*Nuorten hyvinvointia ja kuntoutumista tuetaan kokonaisvaltaisesti arjen rakenteiden, ohjauksen ja vuorovaikutuksen avulla. Tavoitteena on vahvistaa nuoren voimavaroja, arjenhallintaa ja itsenäistymistä.*

### Arjen hyvinvointi

- Tuetaan säännöllistä vuorokausirytmää ja riittävää lepoa.
- Huolehditaan monipuolisesta ravinnosta, hygieniasta ja päivittäisestä ulkoilusta.
- Ohjataan kohtuulliseen ruutuajan käyttöön ja kannustetaan harrastuksiin osallistumiseen.
- Tuetaan sosiaalisia suhteita ja yhteydenpitoa läheisiin.
- Ylläpidetään yhteyttä terveydenhuoltoon ja muihin tarvittaviin palveluihin.

### Kasvu ja kuntoutuminen

- Harjoitellaan itsenäistymistaitoja ja arjen vastuunottoa.
- Annetaan positiivista palautetta ja vahvistetaan nuoren vahvuuksia.
- Ohjataan asialliseen käyttäytymiseen ja tuetaan päihitteettömyyttä.
- Autetaan poisoppimaan haitallisista käytösmalleista.
- Harjoitellaan vuorovaikutus- ja tunnetaitoja turvallisessa ympäristössä.
- Aikuinen toimii esimerkkinä ja tukena arjessa.

### Yhteistyö ja tavoitteellisuus

- Tehdään tiivistä yhteistyötä perheen kanssa, jotta kotiinpaluu voisi turvallisesti mahdollistua.
- Nuoren kanssa asetetaan yhteiset tavoitteet, jotka kirjataan asiakassuunnitelmaan (ja tarvittaessa täydennetään hoito- ja kasvatussuunnitelmalla).
- Tavoitteiden toteutumista seurataan osana arkea ja tarkastellaan aina viimeistään asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

*Havurinteellä pyritään edistämään nuorten kokonaisvaltaista toimintakykyä sekä osallisuutta:*

## FYYSINEN

Nuoret saavat harrastaa omia harrastuksiaan ja usein sijoitusjakson aikana pyritään löytämään nuorelle sopivaa harrastusta. Yleisesti ottaen Havurinteellä kannustetaan nuoria liikuntaan ja ulkoiluun. Nuoret käytetään sijoitusjakson alkupuolella lääkärintarkastuksessa (lastensuojelun tulotarkastus) terveydentilan selvittämiseksi.

## PSYKKINEN

Nuoria tuetaan käymään heille myönnettyissä mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa. Mikäli psyykkisestä voinnista on huolta ja nuori ei ole mt-palveluiden piirissä, Havurinne auttaa osaltaan nuorta saamaan tarvitsemansa palvelut. Psykkistä vointia tukee myös mahdollinen lääkärin määräämä lääkehoito, jonka asianmukaisesta toteutumisesta Havurinteen ohjaajat huolehtivat.

## KOGNITIIVINEN

Havurinteellä nuoret elävät ikätasonmukaisissa rajoissa, joilla turvataan riittävä ravinto ja lepo sekä edellytykset koulunkäynnille ja opiskelulle. Havurinteellä ei tehdä nuorten puolesta, vaan nuoret osallistuvat ja huolehtivat – tarvittaessa ohjattuna – ikätasonsa mukaisesti arjen toiminnoistaan: henkilökohtainen hygienia, oman ympäristön siistinä ja puhtana pitäminen (oman huoneen viikkosiivous), arjen askareisiin osallistuminen (esim. keittiövuoro).

## SOSIAALINEN

Nuoren sosiaalista hyvinvointia tuetaan vahvistamalla myönteisiä ihmissuhteita ja sosiaalisia taitoja arjessa. Yhteydenpito läheisiin mahdollistetaan ja sitä tuetaan yksilöllisesti. Nuorilla on mahdollisuus luoda ja ylläpitää keskinäisiä suhteita turvallisesti ja vapaasti. Arjessa harjoitellaan sosiaalisia taitoja, kuten vuorovaikutusta, toisten huomioimista ja ryhmässä toimimista. Nuorta rohkaistaan osallistumaan Havurinteen yhteiseen toimintaan, mikä vahvistaa osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemusta.

## OSALLISUUS

Nuoren osallisuutta vahvistetaan antamalla mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja arjen asioihin. Havurinteellä on viikoittain nuorten kokouksia, joissa voi tuoda esiin mielipiteitään ja vaikuttaa yhteisiin asioihin. Nuori on mukana kaikissa itseään koskevissa asioissa ja päätöksissä. Nuorta kannustetaan pitämään yhteyttä omaan sosiaalityöntekijäänsä. Nuorta rohkaistaan hoitamaan omia asioitaan ja ottamaan vastuuta itsestään sopivalla tavalla. Huolehditaan siitä, että nuoren mielipide selvitetään ja hänen äänensä kuuluu esimerkiksi neuvotteluissa ja suunnitelmissa. Nuorta kannustetaan osallistumaan myös talon yhteisiin asioihin ja toimintaan, mikä vahvistaa yhteisöllisyyttä ja kokemusta osallisuudesta.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

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

***Perustavaa laatua oleva osa Havurinteen sijoitusjaksoa on, että asiakkaina olevien lasten ravitsemukseen liittyvät asiat, kuten riittävä perusterveellinen ravinnonsaanti ja asianmukainen ateriarhythmi, olisivat kunnossa. Heti nuoren saapuessa Havurinteelle nuorelta ja hänen huoltajaltaan selvitetään nuoren mahdolliset allergiat ja erityisruokavalio, jotka otetaan huomioon.***

*Ruokailun järjestämisessä huomioidaan erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka niin ikään otetaan palvelussa huomioon.*

*Käytännössä riittävää ravinnonsaantia seurataan siten, että ohjaajat ovat välittömästi läsnä ruokailuissa, osallistuen itse ruokailuihin. Riippuen nuoren sijoitusjakson tarkoituksesta ja tavoitteista, ruokailuista kirjataan tarvittaessa päivittäiskirjauksissa.*

### **Ravitsemuksen tukeminen:**

Havurinne tarjoaa ravinnon suhteen asiakkaina oleville lapsille täyden ylläpidon: Havurinteen päivittäiseen ateriarhythmiin kuuluvat aamupala, lounas (jonka lapset koulupäivinä syövät koulussa), välipala, päivällinen ja iltapala.

Havurinteellä on ennalta sovitut ruoka-ajat, joita lähtökohtaisesti noudatetaan. Havurinne tekee ruoan itse ja osallistaa asiakkaita ruoanlaittoon.

Viikonloppuisin Havurinteellä valmistetaan ruokaa lähtökohtaisesti nuorten toiveet huomioon ottaen ja mahdollisuuksien mukaan yhdessä nuorten kanssa.

Herkkujen tuomista Havurinteelle ei ole lähtökohtaisesti kielletty, mutta Havurinne ohjaa ja kannustaa erityisesti vanhempia siihen, että nuorille ei tuotaisi yksikköön herkkuja niin, että nuori korvaa niillä aterioita.

Energiajuomien juominen on kiellettyä Havurinteellä.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

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

**Yleisen hygieniatason ylläpito ja seuranta.** Kaikki työntekijät osallistuvat siisteyden ylläpitoon osana arkityötä, henkilökunta on velvollinen muiden tehtäviensä ohella huolehtimaan yleissiisteydestä. Yleissiisteydestä huolehtiminen on osaltaan myös Havurinteen asiakkaiden asia: jokainen siivoaa omat jälkensä ja huolehtii siitä, että tilat pysyvät perussiisteinä ja viihtyisinä. Yksikössä yleisen hygieniatason seuranta on kaikkien työntekijöiden vastuulla. Yksikössä on sovittu ohjaajien tekemästä seurannasta ja valvonnasta muun muassa vanhentuvien ruokien suhteen. Hygieni- ja puhtaussyistä Havurinteellä ei ole verhoja eikä mattoja, pois lukien eteistilojen kuramatot sekä olohuoneen matto. Luonnollisesti nuoret voivat tuoda omiin huoneisiinsa matot viihtyvyyden lisäämiseksi, jos niin haluavat.

Ylläpitosiivous suoritetaan alihankintana (Savon talohoito) kerran viikossa, ja tarvittaessa tilataan perusteellisempaa siivousta kertaluonteisesti tiettyyn tarpeeseen. Nuoret siivoavat huoneensa itse kerran viikossa (viikkosiivous), ja ohjaaja ohjaa ja auttaa tarvittaessa sekä tarkastaa siivouksen jäljen. Nuoren sijoitusjakson päättyessä ohjaajat varmistavat huoneen siisteyden ja siivoavat huoneen perusteellisesti ennen seuraavan asiakkaan saapumista. Nuoret vaihtavat itse lakanat joka toinen viikko viikkosiivouksen yhteydessä. Liinavaatteet, pyyhkeet ja käsipyyhkeet tulevat Mikkelin Pesulalta vuokrattuina, ja niitä kierrätetään niin, että puhtaita liinavaatteita ja pyyhkeitä on aina saatavilla. Pyyhkeet vaihdetaan kerran viikossa viikkosiivouksen yhteydessä.

**Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta.** Havurinteen säännöissä edellytetään, että nuoret käyvät pesulla kerran päivässä. Tarvittaessa asiakassuunnitelmassa voidaan huomioida nuoren yksilölliset tarpeet ja sopia muista käytännöistä. Kädet ohjeistetaan pesemään aina ruokailuille ja ruokaa valmistamaan saavuttaessa. Ohjaajat ohjaavat nuoria kaikissa hygieni-asioissa ja varmistavat näiden toteutumisen. Lapset ohjataan harjaamaan hampaat kahdesti päivässä (aamuin illoin). Covid-19 pandemian aikana hyvään käsihygieniaan on kiinnitetty erityistä huomiota; käsidesiä on helposti saatavilla ja asiakkaita ohjataan pesemään kädet ruokailutilanteiden lisäksi aina tultaessa ulkoa sisälle.

**Henkilökunnan perehdyttäminen.** Ohjaajat perehdytetään yksikön hygieni- ja puhtaanapitokäytäntöihin osana perehdytystä. Perehdytys kattaa yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamisen ohjeiden ja standardien mukaisesti.

**Hygieniaohteiden ja infektiorjunnan seuranta.** Yksikössä pidetään kirjaa mm. jääkaappien siivouksista. Asiakasten päivittäiskirjauksissa kiinnitetään erityistä huomiota hygieni-asioihin, jos ne liittyvät oleellisesti sijoitusjakson tarkoitukseen ja tavoitteisiin.

### Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksikön hygieniayhdyshenkilö on yksikön palveluesihenkilö

## 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.

*Infektioita ja tartuntatauteja ehkäistään ensisijaisesti **tavanomaisin varotoimenpitein**. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia ja asiakkaiden ohjaaminen hyvään käsihygieniaan sekä yksikön hygieniakäytännöt (ks. edellinen sivu).*

*Henkilökunta on perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.*

**Tavanomaisista varotoimenpiteistä katso THL:n ohje (soveltuvin osin):**

<https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- ja sairaanhoito

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

*Asiakkaina oleville lapsille ja nuorille varataan lastensuojelun tulotarkastus, ensisijaisesti omalle koululääkärille, ja jos aikaa ei kohtuullisessa ajassa saatavilla, terveystieteidenkeskustyöntekijälle. Tarvittaessa käytetään Eloisan alueen terveys- ja sairaanhoitopalveluita. Samoin tarvittaessa asiakkaiden suun terveydenhuolto järjestetään Eloisan suun terveydenhuollon kautta.*

*Asiakkaiden terveydenhuollosta sovitaan aina yhteistyössä lapsen huoltajien kanssa: esim. lapsen käyttäminen hammaslääkärissä – käyttävätkö Havurinteen ohjaajat vai lapsen huoltaja. Asiakkaina olevan lasten terveyteen liittyvien asioiden hoitaminen ja huolehtiminen on osa kaikkien ohjaajien perustehtävää.*

*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:**

- Hätäkeskukseen puh. 112.
- Informoidaan viipymättä palveluesihenkilöä ja palvelupäällikköä puhelimitse (jos ei tavoiteta niin tekstiviestillä).
- Lisäksi tarvittava kriisiapu niin asiakkaille kuin työntekijöille Mikkelin kriisikeskuksen kautta p. 015 214 401
- Virka-ajan ulkopuolella Eloisan sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta p. 044 794 2394

**Toimintaohjeet****Akuutti henkeä uhkaava tilanne****Asiakkaalle**

Jos tilanne on Havurinteellä, kerro välittömästi vuorossa olevalle ohjaajalle, joka ottaa vastuun tilanteesta ja on yhteydessä hätänumeroon.

Jos hätätilanne on Havurinteen ulkopuolella, soita 112.

**Työntekijälle**

Hätätilanteessa soimitaan 112. Ensihoito arvioi asiakkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.

**Sairaanhoidon tarve**

Jos tilanne on Havurinteellä, työntekijä hoitaa asiaa viereisen taulukon mukaan.

Jos tilanne on kotona, asiakas voi ottaa yhteyttä kiireellisissä asioissa päivystysapuun 116 117.

Asiasta riippuen työntekijät ovat yhteydessä

- lapsen koululääkäriin
- lasten-/nuorisopsykiatrialla lasta hoitavaan lääkäriin
- päivystysapuun 116 117.

**Suun terveydenhuollon ajanvaraus**

- **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh**

**Mikkeli**

015 194 4410

tai Kansalaisen terveyspalvelu**Pieksämäki**

015 788 4350

**Savonlinna**

015 527 7114

**Sulkava**

015 527 7167

- 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:

Yksikön lääkehoitoa toteutetaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikön lääkehoidosta vastaava ylilääkäri Iina Tuomainen.

Käytännön lääkehoidon toteutumisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaavat yksikön vastuuhenkilöt yhdessä palveluesihenkilön kanssa

- sairaanhoitaja Mari Rahko-Moilanen
- sairaanhoitaja Ville Kekki

## Rajattu lääkevarasto tai lääkkeet hätätilassa

Havurinteellä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Kaikki Havurinteellä olevat lääkkeet (myös normaalit reseptivapaat lääkkeet) ovat asiakaskohtaisia, lääkärin määräämiä ja haettu reseptiä vastaan apteekista. Kaikki lääkkeet säilytetään yksikön toimistossa sijaitsevassa lukollisessa lääkekaapissa. Lääkekaapin sisällä on erikseen omalla lukolla lukittava pieni lääkekaappi huumausaineiksi luokiteltavia lääkkeitä varten.

Yksikössä on myös lukittava lääkejääkaappi mahdollisia kylmässä säilytettäviä lääkkeitä varten.

Lääkekaappien avainten haltijaa seurataan avainkuittauksista koostuvalla kirjanpidolla. Avain siirtyy aina ohjaajalta toiselle ns. kädestä käteen ja siirron yhteydessä avaimen saaja kuittaa avaimen.

### Lue lisää:

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. 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 §).

**Asiakkaan ja hänen perheensä ohella tärkeimmät yhteistyötahot ovat yleensä**

- **Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä**
- **Lapsen koulu ja lapsen oppilas- ja opiskelijahuoltopalvelut, kouluterveydenhuolto**
- **Lasten- tai nuorisopsykiatrian vastaanotto**
- **Muut lapsella ja perheellä olevat tukitoimet (esim. lapsen tukihenkilö)**
- **Muita keskeisiä yhteistyötahoja ovat lapsen tilanteesta riippuen lastenvalvojat, poliisi sekä yksityisen sektorin sosiaali- ja terveystalvet.**

Eloisan alueen osalta Havurinne on samoissa asiakastietojärjestelmässä (Pro Consona/OMNI, SosiaaliEfficca) sosiaalityöntekijöiden kanssa. Muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa tehdään mahdollisimman tiivistä yhteistyötä, lähtökohtaisesti yhdessä asiakkaiden kanssa.

Yhteistyötä voidaan tehdä tapaamisin, puhelimitse tai etäyhteyksin (videoyhteys). Asiakkaan

*asioissa pidetään perhetapaamisia, verkostopalavereja ja asiakassuunnitelmeneuvotteluja Havurinteellä, perheen kotona tai yhteistyötahojen tiloissa sekä etäyhteyksin. Havurinne pyytää lapsen huoltajilta kirjallisen suostumuksen eri yhteistyötahojen kanssa liittyvän yhteistyön mahdollistamiseksi, kuten lapsen oman koulun suhteen. Sujuvan yhteistyön toteuttamiseksi ja koulunkäynnin seuraamisen varmistamiseksi Havurinne liitetään (huoltajien kirjallisella luvalla) lapsen tietoihin Wilma-järjestelmässä.*

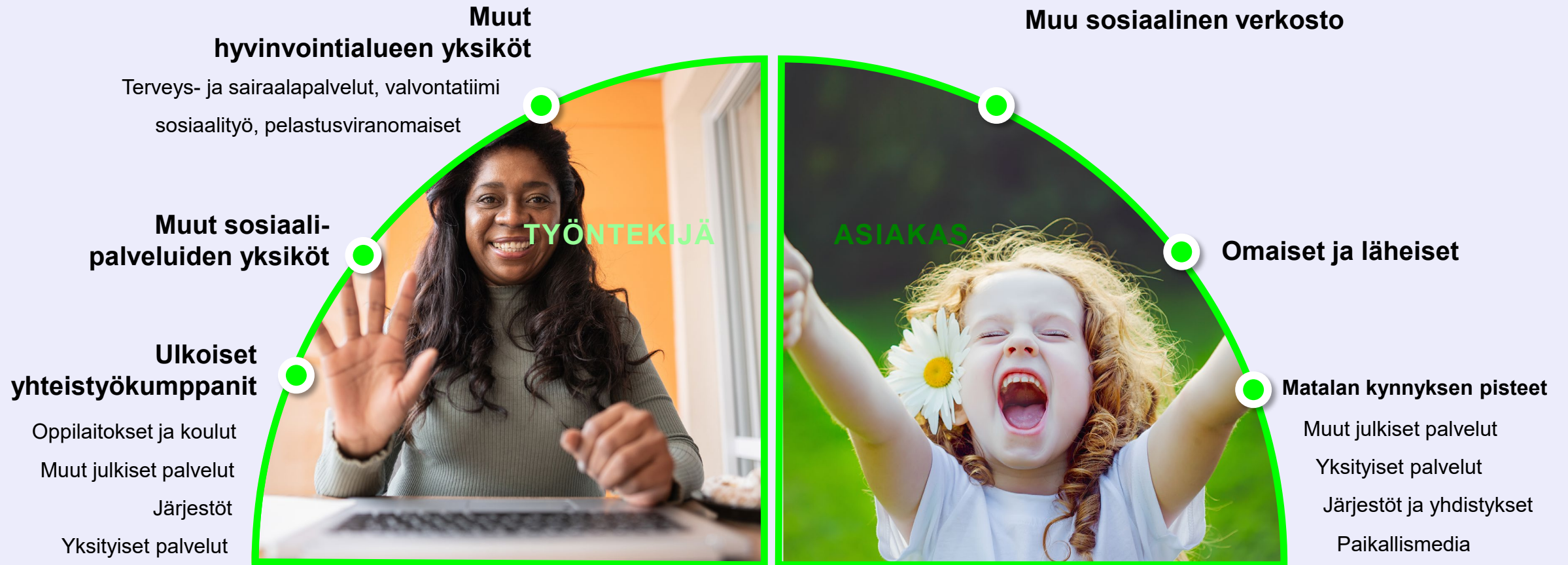
*Sujuvan tiedonkulun turvaamiseksi kaikilla Havurinteen ohjaajilla on käytössään turvasähköposti, jolla voi lähettää ja vastaanottaa turvallisesti myös salassa pidettäviä tietoja. Lisäksi Havurinteellä on työntekijöiden yhteiskäytössä oleva sähköpostilaatikko havurinne@etelasavonha.fi, jotta asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden on helppo tarvittaessa viestiä yhteen osoitteeseen.*

*Tietoja vaihdetaan lähtökohtaisesti asiakkaiden luvalla, pois lukien ilmoitusvelvollisuuden piiriin lukeutuvat tilanteet (Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus, tutkintapyyntö poliisille syytä epäillä -kynnyksen ylittyessä kaltoinkohtelun ja seksuaalisen hyväksikäytön tilanteissa ymv.). Hyvien tapojen mukaisesti myös näissä tilanteissa tehdään yhteistyötä asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa ja aina vähintään heitä asiasta informoiden mahdollisuuksien mukaan.*

**Huom, että poliisille tehdystä vanhemman lapseensa kohdistamasta pahoinpitelyepäilystä ei kuitenkaan pääsääntöisesti voi informoida vanhempia ennen kuin poliisi on tutkinut asian.**

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

# 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.**

## Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

- Yksikköön on laadittu **pelastussuunnitelma** (sähköisenä Eloisan Kerralla-valikossa Pelsu-ohjelmassa)
  - pelastussuunnitelman liitteenä on **poistumisturvallisuusselvitys**
  - jokainen työntekijä vahvistaa perehtyneensä lukukuittauksella

## 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
- [Kirjoita tähän muut ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville tahoille esim. Jos koti on terveusriski, ilmoitus terveysturvallisuuteen.]

## 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.

**Havurinteellä työskentelee 10 vakituista työntekijää, joista**

- 1 x palveluesihenkilö (1 sosionomi)
- 6 x ohjaajaa (4 sosionomia, 2 sairaanhoitajaa)
- 2 x yövuorolaista (1 sairaanhoitaja, 1 lähihoitaja)
- 1 x vakituinen varahenkilö, joka sijaistaa yksikön vuosilomat (sosionomi)

Yksikön omaohjaajatyötä tekeviltä työntekijöiltä ja palveluesihenkilöiltä edellytetään AMK-tutkintoa.

**Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:**

Ohjaajat työskentelevät omaohjaaja-työpareina asiakkaiden asioissa. Vakituksilla yövuorolaisilla ja kiertävällä työvuorosuunnittelulla on pyritty varmistamaan, että jokaisen asiakkaan omaohjaaja on mahdollisimman hyvin saatavilla.

Yksikön resurssin kohdentamista suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin tarkastellaan osana päivittäistä työtä. Tarvittaessa työvuorosuunnittelua on nousseiden huomioiden pohjalta muutettu vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Arkisin resurssi on painotettu iltapäivään/iltaan, jolloin asiakkaat ovat koulupäiviensä jälkeen paikalla. Yksikön suhdeluku on n. 1,3 työntekijää asiakasta kohti.

**Sijaisten käytön periaatteet:**

Lähtökohta on se, että yksikössä on jokaisella hetkellä riittävä ja tarpeen vaatima määrä osaavaa henkilöstöä. Lisäresurssin järjestemisestä huolehtii palveluesihenkilö ja virka-ajan ulkopuolella vuoroissa olevat ohjaajat. Yksikköön on laadittu oma rautalanka-tyyppinen ohjeistus poissaolojen järjestelyjen ja sijaisten palkkaamiseen, jossa on selkeät toimintaohjeet riittävästä resurssista huolehtimiseksi.

Yksi vakituista ohjaajista on yksikön vakituinen varahenkilö, jonka resurssista katetaan yksikön vuosilomat (kesäaika lukuun ottamatta) ja muita poissaoloja. Järjestelyllä on varmistettu, että yksikössä on aina osaava, tuttu työntekijä ennalta tiedossa olevien poissaolojen sijaisena.

**Palveluesihenkilöiden tehtävät:**

Palveluesihenkilön riittävä työpanos esihenkilötyöhön on varmistettu sillä, että palveluesihenkilöllä ei ole omaohjattavia asiakkaita.

**Henkilöstörakenne**

Arkisin	Viikonloppuisin/pyhäpäivinä (10h vuorot)
1 x aamuvuorolainen	1 x aamu
1 x välivuorolainen	1 x välivuorolainen
2 x iltavuorolainen	1 x iltavuorolainen
1 x yövuorolainen	1 x yövuorolainen

Lisäksi palveluesihenkilö työskentelee yksikössä paikan päällä virka-aikana

**Vuokratyövoiman käyttö**

Sijaisten rekrytoinnista ja hallinnasta vastaa yksikön palveluesihenkilö, tukena Eloisan rekrytointiyksikkö. Lyhytaikaiset, alle 14vrk sijaisuudet, täytetään Eloisan sisältä tai vuokratyövoimana Sarastia Rekryn kautta. Myös Sarastian kautta palkattavat sijaiset ovat koulutukseltaan sosionomeja tai sairaanhoitajia ja ovat kaikki käyneet vähintään perehtymässä Havurinteelle

## 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. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. 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:

Yksikköön rekrytoidaan omaohjaajatyöhön sosionomeja tai sairaanhoitajia, pääpainon ollessa sosiaalihuollon osaamisessa.

Lähtökohtaisesti työntekijöiltä edellytetään aiempaa kokemusta joko lastensuojelun työkentältä tai muuta soveltuvaa työkokemusta/perehtyneisyyttä nuorten ja perheiden kanssa tehtävästä työstä, esim. perhetyö.

Soveltuvuus ja luotettavuus varmistetaan haastatteluin.

Myös lyhytaikaiset sijaiset (esim. Sarastia Rekryn kautta käytettävät keikkalaiset) kaikki haastatellaan.

Työntekijöiltä edellytetään lisäksi:

- rikosrekisteriotteen esittämistä
- riittävää lääkehoidon osaamista (yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaista) tai valmiutta opiskella se töiden alettua
- hygieniapassia tai valmiutta opiskella se töiden alettua
- ajokorttia

### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

### Henkilöstön perehdyttäminen

Uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa nimetty vakituinen työntekijä – usein tuleva työpari – yhdessä palveluesihenkilön kanssa. Perehdytys on kuitenkin koko työyhteisön yhteinen tehtävä, ja kaikki osallistuvat uuden työntekijän tukemiseen arjessa. Työvuorot suunnitellaan niin, ettei uusi työntekijä jää alkuvaiheessa yksin vuoroihin.

Perehdytyksen tukena käytetään yksikön omaa perehdytyskansiota, Intro-perehdytysohjelmaa ja hyvinvointialueen ohjeita. Keskeisiä perehdytyksen osa-alueita ovat:

- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hyvän kohtelun suunnitelma

Nämä asiakirjat toimivat myös perehdytyksen välineinä ja tukevat työntekijän ymmärrystä

*yksikön toimintaperiaatteista ja vastuista.*

*Yksikössä harjoittelua suorittaville opiskelijoille nimetään vastuullinen ohjaaja, joka vastaa opiskelijan perehdytyksestä, ohjauksesta ja valvonnasta. Opiskelija työskentelee vuoroissa yhdessä ohjaajansa kanssa. Yhteistyö oppilaitoksen kanssa on suunnitelmallista ja sisältää tarvittavan yhteydenpidon ja palautteenannon.*

*Työsuhteeseen otettavilta opiskelijoilta edellytetään, että 2/3 opinnoista on suoritettuna. Tätä varten opiskelijoilta pyydetään ote opintorekisteriote nähtäväksi.*

### Henkilöstön täydennyskoulutus

*Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu- ja AVEKKI-koulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.*

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Havurinteellä perehdytys toteutetaan vastuutyöntekijämallilla, jolloin uuden työntekijän työparina toimiva kokenut työntekijä huolehtii perehdyttämisestä.

## Asiakasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Havurinne toimii Mikkelin Tuuska-alueella v. 2020 rakennetussa uudisrakennuksessa. Toiminnot ovat yhdessä kerroksessa maan tasalla, tilat ovat esteettömät. Samalla kiinteistöllä toimii myös Mikkelin turvakoti. Turvakoti ja Havurinne toimivat erillisinä yksiköinä omissa toimitiloissaan, joista kumpaankin on omat erilliset sisäänkäynnit ja joiden piha-alueet on erotettu toisistaan. Turvakodin ja Havurinteen työntekijöillä ovat yhteiskäyttöiset sosiaalityöt ja työntekijöillä yhteinen sisäänkäynti rakennuksen keskiosassa.

Yksikössä on normaalin asuinrakennuksen tapaan lukossa olevat ulko-ovet, joista pääsee yksikköön sisään vain henkilökunnan päästämänä. Yksikön piha-alueen aidan portti on myös tarvittaessa lukittavissa. Yksikön ovet eivät ole sisältäpäin lukossa.

Havurinteella on asiakkaina olevien nuoria varten seitsemän asuinhuonetta, jokaiselle asiakkaana olevalle nuorelle oma. Lisäksi yksikössä on yksi kriisipaikkahuone. Nuorilla ei ole avaimia huoneidensa oviin, mutta nuoret voivat halutessaan laittaa huoneidensa ovet lukkoon, esim. koulupäivien tai pidempien kotijaksojen ajaksi. Asiakkaiden yhteisessä käytössä on yhteensä 3 wc-pesuhuonetta ja lisäksi yksi esteetön wc-pesuhuonetta, joka toimii myös henkilökunnan wc-tilana. Asiakkaita huoneisiin sijoitettaessa pyritään ottamaan huomioon saapuvien asiakkaiden kulttuuriin ja sukupuoleen liittyvät piirteet sekä muut asiaan vaikuttavat seikat, huomioiden mahdolliset muut Havurinteellä jo asuvat asiakkaat. Nuoret voivat sisustaa omia asuinhuoneitaan. Nuoren oma huone on nuoren omassa käytössä eikä nuoren huonetta käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen silloinkaan kun nuori on pidempään poissa Havurinteeltä (esim. pidemmällä kotijaksolla).

Havurinteellä on kaikille asiakkaille yhteisenä oleskelutilana olohuone, jonka yhteydessä on tupakeittiö. Yksikön tiloissa on lisäksi kaksi neuvottelu-/perhetapaamishuonetta. Ajatuksena, että perhehuoneessa Havurinteelle sijoitetut lapset voivat esimerkiksi tavata rauhassa Havurinteellä vierailuvia perheenjäseniään. Perheenjäsenet voivat vieraila Havurinteellä, mutta yöpymismahdollisuutta esim. läheisille ei ole.

Olohuonetilan yhteyteen on sijoitettu työntekijöiden toimistohuone.

Kiinteistön ylläpidosta huolehtii kiinteistön omistaja **M2 Management**, joka käy kiinteistöllä viikoittain tarkistamassa kiinteistön ulkoisesti. M2 Management laittaa, korjaa ja huoltaa kiinteistöä ja tiloja Havurinteen ilmoittamien huomioiden ja tarpeiden perusteella.

Yksikön yleisten tilojen siisteydestä huolehditaan 1 x viikko tapahtuvalla ulkopuolisen toteuttamalla ylläpitosiivouksella, jonka lisäksi normaali kodinomaisen siisteyden ja puhtauden ylläpito on osa jokaisen yksikössä asuvan tai työskentelevän arkea. Nuoret siivoavat itse huoneensa 1 x vko, tarvittaessa ohjaajien avustamana.

## Asiakasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

*Yksikön turvallisuutta on lisätty piha-alueella ja ulko-ovilla tallentavalla valvontakamerajärjestelmällä (palveluntuottaja BLC Turva Oy). Kameran tallentavat aina kun kameran kuvaamalla alueella näkyy liikettä.*

*Yksikkö kuuluu Suomen Turvamiehet -piirivartioinnin piiriin. Havurinteellä on käytössään hälytysjärjestelmä, jonka avulla voi tehdä hälytyksen vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen.*

*Ennalta tiedossa oleviin uhkatilanteisiin voidaan varautua esimerkiksi tilaamalla vartija vartiointiliikkeeltä paikan päälle yksikköön. Yhteistyötä ja yhteyttä pidetään tarpeen mukaan kuntayhtymän turvallisuuspalvelujen ja Savon Turvamiehet -vartiointipalvelun kanssa.*

*Turvallisuuteen liittyen tarpeellisia yhteistyökumppaneita konsultoidaan tarvittaessa, esim. pelastussuunnitelmaa on tehty yhteistyössä Eloisan turvallisuuspäällikön ja kiinteistön omistajan M2 Managementin kanssa.*

*Havurinteellä on henkilökunnan käytössä oleva erillinen turvallisuusohje vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi.*

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

*Valvontakameroiden reaaliaikainen kuva näkyy yksikön toimistoon sijoitetulla näytöllä.*

*Kameroiden tallenteiden katseluoikeus on vain yksikön palveluesihenkilöllä ja palvelupäälliköllä.*

*Ulkotilojen kameravalvonnalla on pyritty lisäämään yksikön asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuutta. Ennen kaikkea tavoitteena on ennakollinen turvallisuutta luova vaikutus ja kiinteistöllä asiattoman oleskelun ennalta estäminen.*

*Kiinteistön kameravalvonnasta ilmoitetaan kyltein.*

## Asiakasturvallisuus

# Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä lääkinällisiä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, pyörätuolit, haavasidokset ym. vastaavat.

### Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

Terveysthuollon 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.

*Havurinteellä lääkinällisiä laitteita käytetään terveysthuollon ohjeistusten mukaisesti. Käyttö on yleisesti ottaen vähäistä. Laitteita hankitaan ainoastaan apteekista tai Eloisalta sisäisesti. Yksikössä on omasta takaa vain niin sanottuja perusapuvälineitä (ks. seuraavan sivun kuva).*

### Vastuuhenkilö:

Lauri Silvonen, palveluesihenkilö, lauri.silvonen@etelasavonha.fi  
Mari Rahko-Moilanen, ohjaaja, mari.rahko-moilanen@etelasavonha.fi

### Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Käytetään ohjeiden mukaisesti, huolletaan asianmukaisesti ja säännöllisesti. Laitteiden käytön suhteen (esim. verenpainemittari) konsultoidaan matalalla kynnyksellä terveysthuoltoa.

### Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Mittarit testataan ja kalibroidaan valmistajan ohjeiden tai organisaation ohjeiden mukaisesti.

Laitteet sijaitsevat yksikön lääkekaapissa, jossa on ohjeistus testaukseen ja kalibrointiin.

# 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.  
Ohjeet laitteiden käyttöön sijaitsevat yksikön lääkekaapissa.

Eloisan kautta / Istekki Oy



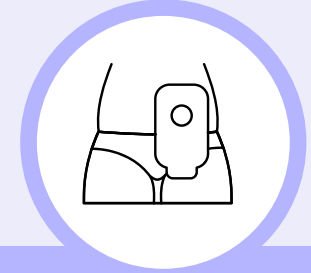
## 2. Erikoisapuvälineet

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 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:

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattamista tuetaan mm. koulutuksin:

- *Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat – verkkokoulutus*
- *SOTE-tietosuojan perusteet 2: Henkilötietojen käsittely -kurssi*
- *ja lisäksi:*
- *SOTE-tietosuojan perusteet 3 Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely -kurssi*

Yksikön palveluesihenkilö vastaa siitä, että organisaation ohjeistukset ovat työntekijöillä tiedossa ja niitä noudatetaan.

## 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.

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

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastuussa oleva työntekijä perehdyttää uuden työntekijän asiakastyön kirjaamiseen.

Kirjaamiseen perehdyttämistä tukevat myös edellisellä sivulla mainitut pakolliset koulutukset:

- *Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat – verkkokoulutus*
- *SOTE-tietosuojaan perusteet 2: Henkilötietojen käsittely -kurssi*
- *ja lisäksi:*
- *SOTE-tietosuojaan perusteet 3 Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely –kurssi*

Kirjaamisesta on järjestetty myös erillistä ulkopuolista koulutusta (viimeksi 1pvä lakikoulutus keväällä 2025).

### Asiakastyön kirjaaminen:

Yksikön ohjeistuksena on, että asiakastyöstä on kirjattava aina viimeistään oman työvuoron päätteeksi. **Sujuva ja saumaton tiedonkulku on välttämätön edellytys laadukkaalle työn tekemiselle ja ajantasaisella, asianmukaisella kirjaamisella on tässä keskeinen rooli.**

Työvuorosuunnittelussa henkilöstöä on resursoitu niin, että työntekijöille jää joka vuorossa riittävä aika kirjaamiselle.

# 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.

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. Varautumissuunnitelma

- Toimintaohje ja varautuminen äkillisesti ilmeneviin, useamman vrk:n häiriötilanteisiin, käytännössä 72h kotivara.

### 2. Lääkinnälliset laitteet

- Päivitetään yksikön lääkinnälliset laitteet organisaation Efactor-järjestelmään
- Luodaan toimintamalli laitteiden säännölliseen kalibrointiin, huoltoon ja perehdytyksen

### 3. Intro-perehdytysohjelman haltuunotto

- Otetaan haltuun ja käyttöön Eloisan Intro-perehdytysohjelma

# 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](http://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:

Havurinteen omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa, kevät-kesä –aikana.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta huolehtiminen on yksikön palveluesihenkilön vastuulla.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys     Mikkeli 17.6.2025    

Allekirjoitus                     Lauri Silvonen

# 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 terveystarve</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