NUORTEN VASTAANOTTOKOTI
HAVURINNE

Omavalvonta-suunnitelma



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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: ISS Oy

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

Lääkkeet: Urpolan apteekki (sopimusapteekki)

Tietosuojajäte: RESET tietosojapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Suunnitelma on laadittu koko työyhteisön yhteistyönä yksikön tiimeissä 2026.

Lauri Silvonen, palveluesihenkilö, ja Mari Rahko-Moilanen, vastaava ohjaaja, ovat koonneet suunnitelman.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Lauri Silvonen, palveluesihenkilö, Mari Rahko-Moilanen, vastaava ohjaaja

040 629 0050 Lauri
044 794 3301 (yksikön nro)

lauri.silvonen@etelasavonha.fi
mari.rahko-moilanen@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle 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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa



Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

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 laatusuositukset** (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 turvalliseksi vaikeitakin asioita käsiteltäessä.*

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

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

Palvelualuepäällikkö johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omavalvonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä Palveluyksikön/-pisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omavalvonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omavalvontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa.

Palvelualuepäälliköt vastaavat osaltaan myös riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

Toimialajohtajalla ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

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

Johtajalylääkäri toimii terveydenhuollon palveluyksikön/-pisteen vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palvelutuottajien omavalvonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omavalvontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omavalvonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omavalvontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

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 turvalliseksi 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.*

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. **Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri**, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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 Laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen kautta. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §

.

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 ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Vaaratilanne

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

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

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

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
- Laatuportti (vaaratapahtumien raportointijärjestelmä)
- Eloisan turvallisuusohjeet (kotikäynneille, kotikäyntisitoumus asiakkaille, yleinen turvallisuusohje)
- Pelastussuunnitelma (Laatuportti)

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 tiimipalavereissa
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 **Laatuporttiin, valvontalain 29 § epäkohta tai epäkohdan uhka -lomakkeella**, jonka palveluyksikön/-pisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. ***Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset vaaratilanneilmoitus-järjestelmään.***

Palveluesihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä.

Käytännössä korjaavien toimenpiteiden muutoksista tiedotetaan

- ***yksikön sisäisellä Teams-kanavalla***
- ***sähköisesti (turva)sähköpostilla (jos esim. riski liittyy asiakasasiaan jolloin käsitellään myös salassa pidettävää tietoa)***
- ***yksikön ilmoitustaululla***
- ***yksikön tiimikokouksissa (n. 1 x kk) ja***
- ***päivittäisillä vuoronvaihdoilla***

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

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

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)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu *esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla* **Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka** *esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*	•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 § •Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (=sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista.	•Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä •Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle •Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa •Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla •Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.	•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa •Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. •Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi •Yksikön vastuuhenkilö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa.	•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua. •Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan. •Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. •Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Läheltä piti - tai haittatapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle, jotka ilmoittavat valvontatiimille** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet	• Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet ***vaaratilanne***järjestelmään • Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja tiedotetaan yhteistyötahoja • Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla (Valvontalaki 26§)	• Esihenkilö seuraa ***vaaratilanne*** tilastoja Laatuportissa ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista • Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua • Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen Lupa- ja valvontavirasto LVV:lle, jos edelleenkään toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua
Lääkepoikkeama	• Yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Lääkäri arvioi tilanteen ja antaa toimintaohjeet • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		
Terveydenhuollon laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaaratilanne	• ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus • Ilmoitus Fimealle (sekä valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle) vaaratilanne-ilmoituksen yhteydessä valitsemalla asianomainen valinta järjestelmästä	• Poistetaan laite / tarvike käytöstä • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilannejärjestelmässä • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Vakava vaaratapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö ja palvelu-/ tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/sähköpostilla** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava • Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön. • Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta	• Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi	• Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla • Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

*Asiakas- ja potilastietojärjestelmä

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 ilmoitusvelvollisuuden mukaisen Laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §.
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän poikkeaman tapahtuessa
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

Esihenkilö

- On velvoitettu työtekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvonta-suunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanne-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle 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 tai väkivaltaa.
  - 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 oikeushyvää 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 tiedonkulku voi vaarantaa asiakkaan asian laadukkaan ja asiallisen hoitamisen, asioita voi jäädä hoitamatta.
  - EHKÄISY: Kirjaamiseen ja tiedonsiirtoon varattava riittävä aika ja mahdollisuus hoitaa se riittävän rauhassa. 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 selväksi 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 → ”Laatuportti”)***

Vuonna 2025 aikana yksikköön on nimetty vastuuhenkilöt ***kotivaran ylläpitämiseksi*** *(käytännössä huolehtia, että on paristoradio, riittävästi vettä, säilyviä ruoka-aineita ymv. 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 itse-määräämisoikeutta 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 kehittämisideoita

tehdä ilmoituksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

tehdä muistutuksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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 vierailla 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 ja ruutuajan suhteen THL:n suosituksia. Tarkoitus ei ole rajoittaa kenenkään tulemisia tai menemisiä perusteettomasti, vaan turvata ikätasonmukainen arki, johon kuuluu läheissuhteiden ylläpitämisen ohella olennaisesti mm. vuorokausirytmi, 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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

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 **asiakassuunnitelmaneuvottelulla**, jossa yhdessä asiakkaan, hänen perheensä sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan työskentelystä, työskentelyn tavoitteista, sijoitusjakson arvioidusta kestosta sekä mm. seuraavasta asiakassuunnitelmaneuvottelusta

Akuutissa tilanteessa Havurinteelle voi tulla kiireellisellä sijoituksella, jonka jälkeen asiakassuunnitelmaneuvottelu 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 vuoronvaihdoilla – 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.

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 tulleensa 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).



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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

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

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

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

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

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Havurinne tarjoaa lastensuojelun sijaishuoltoa lapsille, jotka tarvitsevat turvallisen ja tavoitteellisen kasvuympäristön kodin ulkopuolella. Palvelun tavoitteena on turvata lapsen kasvu, kehitys ja hyvinvointi sekä kartoittaa lapsen ja perheen kokonaistilannetta, arvioida tuen tarpeita ja vahvistaa perheen voimavaroja. Palvelu sisältää ympärivuorokautisen hoidon ja kasvatuksen, arjen taitojen tukemisen sekä tiiviin yhteistyön perheen ja muiden lapsen verkostojen kanssa.



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 vuorokausirytmiä 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 päihteettömyyttä.*
- *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 asiakassuunnitelmaneuvotteluissa.*



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 käytätetään sijoitusjakson alkupuolella lääkärintarkastuksessa (lastensuojelun tulotarkastus) terveydentilan selvittämiseksi.
PSYYKKINEN	Nuoria tuetaan käymään heille myönnetyissä mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa. Mikäli psyykkisestä voinnista on huolta ja nuori ei ole mt-palveluluiden piirissä, Havurinne auttaa osaltaan nuorta saamaan tarvitsemansa palvelut. Psyykkistä 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 puhtaana 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 sosiaalityöntekijään. 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

Ravitsemus

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 ateriarytmi, 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 ateriarytmiin 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

Toimitilojen puhtaanapito

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeet. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstölle helposti saatavilla, esim. IMS ohjepankista.

Yleinen puhtaanapito ja sen 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. Hygienia- ja puhtaussyistä Havurinteellä ei ole verhoja eikä mattoja, pois lukien eteistilojen kuramatot sekä olohuoneen matto. Luonnollisesti nuoret voivat halutessaan tuoda omiin huoneisiinsa matot viihtyvyyden lisäämiseksi.

Jätehuoltoon liittyen yksikön kiinteistöllä on naapuriyksikön kanssa yhteinen, tilava ja lukollinen jätekatos. Yksikössä kierrätetään jätteet asianmukaisesti ja jätekatoksessa on omat jäteastiat biojätteelle, pahville, sekajätteelle jne. Yksikön keittiössä on pienemmät kotitalouden keittiön tavanomaiseen varustukseen sopivat ja kierrätyksen mahdollistavat jäteroskikset. Vuorojen tehtäviin on määritelty yksikössä syntyvien jätteiden viemisestä jätekatokseen.

Ylläpitosiivous suoritetaan alihankintana (ISS Oy) 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.

Henkilökunnan perehdyttäminen. Ohjaajat perehdytetään yksikön siivous, hygienia- ja puhtaanapitokäytäntöihin osana perehdytystä. Perehdytys kattaa yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamisen ohjeiden ja standardien mukaisesti.

Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Marita Mäkitalo, +358401984364, Marita.Makitalo@etelasavonha.fi

Yksikön jätehuollosta vastaa: Tanja Rouhiainen / M2 Management, +358 400 299 168, tanja.rouhiainen@m2management.fi
jätehuollon toteuttaa Lassila & Tikanoja

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta

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

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 hygienia-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.

Havurinne tarjoaa asiakkaina oleville lapsille ns. täyden ylläpidon, mukaan lukien välttämättömät perushygieniatarvikkeet (saippuat, shampoot, hiustenhoitoaineet, deodorantit, hammasharjat ja –tahnat, kosteusvoiteet yms.). Meikeistä ymv. asiakkaat vastaavat itse.

Vahvoja hajusteita ja tuoksuja ei käytetä yleisissä tiloissa. Ponnekaasulliset tuoksut ja hiustenhoitotuotteet ymv. sekä alkoholia sisältävät hajuvedet tmv. säilytetään ohjaajien hallussa, yksikön toimistossa.

Henkilökunnan perehdyttäminen. Ohjaajat perehdytetään yksikön siivous, hygienia- ja puhtaanapitokäytäntöihin osana perehdytystä. Perehdytys kattaa yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamisen ohjeiden ja standardien mukaisesti.

Hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan seuranta. Yksikössä pidetään kirjaa mm. jääkaappien siivouksista. Asiakasten päivittäiskirjauksissa kiinnitetään erityistä huomiota hygienia-asioihin, jos ne liittyvät oleellisesti sijoitusjakson tarkoitukseen ja tavoitteisiin.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö: Mari Rahko-Moilanen, vastaava ohjaaja

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



Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Mari Rahko-Moilanen, vastaava ohjaaja

Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- 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, terveyskeskuslääkärille. 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.

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Jos tilanne on Havurinteellä, kerro välittömästi vuorossa olevalle ohjaajalle, joka ottaa vastuun tilanteesta ja on yhteydessä hätänumeroon. Jos hätätilanne on Havurinteen ulkopuolella, soita 112.	Hätätilanteessa soitetaan 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.

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

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh**

Mikkeli
015 194 4410
tai Kansalaisen terveyspalvelu

Pieksämäki
015 788 4350

Sulkava
015 527 7167

Savonlinna
015 527 7114

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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

Asiakkaan ja hänen perheensä ohella tärkeimmät yhteistyötahot ovat yleensä

- Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä

- Lapsen koulu ja lapsen oppilas- ja opiskelijahuoltopalvelut (koulukuraattori, koulupsykologi), 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 terveyspalvelujen tuottajat.

Eloisan alueen osalta Havurinne on samoissa asiakastietojärjestelmässä (SosiaaliLifecare) 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 asiakassuunnitelmaneuvotteluja Havvurinteellä, 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 selvittänyt asiaa.

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

Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, pelastusviranomaiset

Muut sosiaali-palveluiden yksiköt

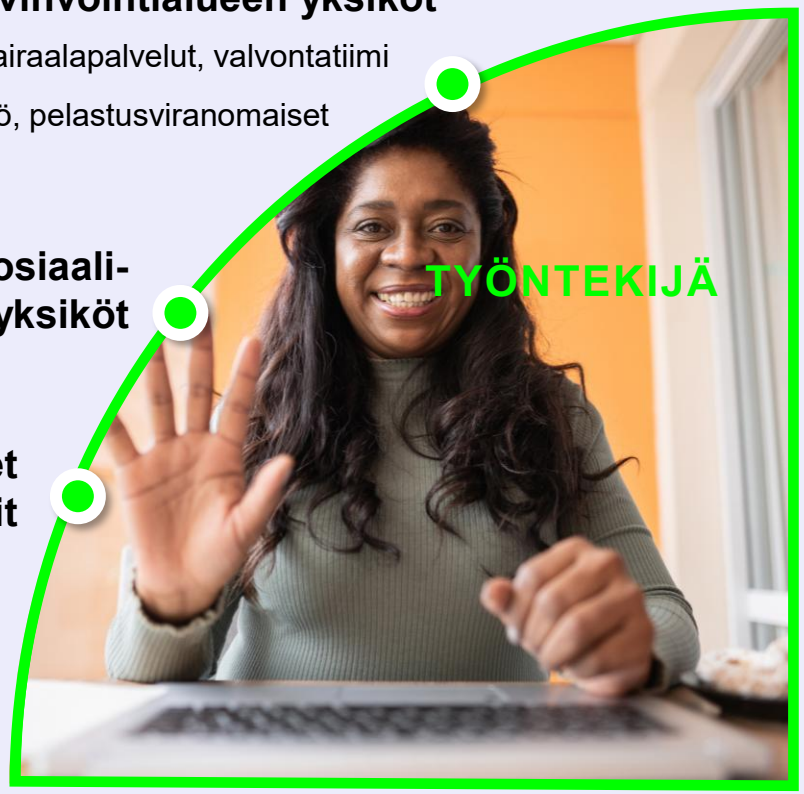
Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut





Muu sosiaalinen verkosto

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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**.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa pelastuslaitoksen, poliisin, ensihoidon, terveydenhuollon, oppilaitosten, sosiaalityöntekijöiden sekä muiden lapsen palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

Pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä muun muassa paloturvallisuuden, poistumisturvallisuuden sekä turvallisuussuunnittelun osalta. Akuuteissa turvallisuus-, väkivalta-, hatka- tai rikosepäilytilanteissa tehdään yhteistyötä sosiaalipäivystyksen, hätäkeskuksen ja poliisin sekä tarvittaessa muiden tilanteen edellyttämien viranomaisten kanssa. Asiakkaiden terveyteen liittyvissä tilanteissa toimitaan yhteistyössä terveydenhuollon ja ensihoidon kanssa.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

- Yksikköön on laadittu ***pelastussuunnitelma*** (sähköisenä Eloisan Kerralla-valikossa Laatuportti-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
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

- Mikäli asiakkaan tai muun henkilön asumisolosuhteissa havaitaan terveydensuojelulain tarkoittama terveyshaitta tai merkittävä terveysriski, voidaan asiasta tehdä ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.
- Mikäli herää huoli lapsen tai nuoren joutumisesta rikoksen kohteeksi tai vakavaan vaaratilanteeseen, tehdään tarvittavat ilmoitukset poliisille sekä lastensuojelusta vastaaville viranomaisille.
- Mikäli yksikössä todetaan tai epäillään tartuntatautien leviämiseen liittyviä tilanteita, toimitaan terveydenhuollon ja tartuntatautiviranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti.

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 x sijaishuollon vastaava ohjaaja**
- **6 x sijaishuollon ohjaajaa**
- **2 x sijaishuollon yöohjaajaa**

Yksikön työntekijöiltä ja palveluesihenkilöltä edellytetään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan AMK-tutkintoa (käytännössä sosionomi tai sairaanhoitaja).

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen:
Ohjaajat työskentelevät omaohjaaja-työpareina asiakkaiden asioissa. Vakituisilla yövuorolaisilla ja kiertävällä työvuorosuunnittelulla on pyritty varmistamaan, että jokaisen asiakkaan omaohjaajat ovat 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 koulupäiviensäjälkeen paikalla. Yksikön suhdeluku on n. 1,2 työntekijää asiakasta kohti.

Sijaisten käytön periaatteet:
Lähtökohta on se, että yksikössä on jokaisella hetkellä riittävä ja tarpeen vaatima määrä osaavaa henkilöstöä. Lisäresurssin järjestelemisestä huolehtii palveluesihenkilö, vastaava ohjaaja 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 vakituisista ohjaajista on yksikön vakituinen varahenkilö, jonka resurssista katetaan yksikön vuosilomat (kesäaikaa 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, tukenaan Eloisan rekrytointiyksikkö. Lyhytaikaiset, alle 14vrk sijaisuudet, täytetään Eloisan sisältä tai vuokratyövoimana Temporen kautta. Myös Temporen kautta palkattavat sijaiset ovat koulutukseltaan sosionomeja tai sairaanhoitajia, jotka on Havurinteellä haastateltu ja jotka ovat käyneet 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 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. Temporen kautta käytettävät keikkalaiset) kaikki haastatellaan.

Työntekijöiltä edellytetään lisäksi:
- rikosrekisteriotteen esittämistä
- riittävää lääkehoidon osaamista (yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaista) tai valmiutta opiskella se viipymättä töiden alettua
- hygieniapassia tai valmiutta opiskella se viipymättä 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 ja -passia sekä 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 Tuukkalassa yksikölle v. 2019 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 sosiaalitilat 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.

Havurinteellä 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 kolme wc-pesuhuonetilaa ja lisäksi yksi esteetön wc-pesuhuonetila, joka toimii myös osaston yhteydessä olevana 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 vierailevia perheenjäseniään. Perheenjäsenet voivat vierailla Havurinteellä, mutta yöpymismahdollisuutta 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 laitattaa, 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 kodinomainen 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). Kamerat 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 palvelualuepäälliköllä.

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä **turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia**.

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

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

Vastuuhenkilö:
Lauri Silvonen, palveluesihenkilö, lauri.silvonen@etelasavonha.fi
Mari Rahko-Moilanen, vastaava 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 terveydenhuoltoa.

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 lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joita ovat:



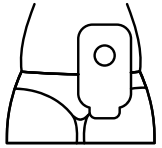
1. Perusapuvälineet

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



2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön sijaitsevat yksikön lääkekaapissa.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Eloisan kautta / Istekki Oy	Apuvälineyksikön kautta	

⚠

1. **Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä**
2. **Työntekijä tekee vaaratilanteesta vaaratilanne-ilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan.**
3. **Ilmoitus käsitellään yksikössä.**

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Uudet työntekijät perehtyvät tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn. Tähän liittyvää lainsäädännön ja ohjeistusten noudattamista tuetaan mm. velvoittavin 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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

Kirjaamisesta on järjestetty myös erillistä ulkopuolista koulutusta, viimeisimmäksi uuteen asiakastietojärjestelmä SosiaaliLifecareen siirtymiseen liittyen syksyllä 2025 ja kevällä 2026.

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 pyritty resuroimaan 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 2027

1. Lääkinnälliset laitteet

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

2. FIT-mittarin käyttöönotto

3. Tekoälyavusteisen (Tandem) kirjaamisen käyttöönotto

4. Rajoitusohjeiden päivittäminen 1.10.2026 uudistuneen lastensuojelulain mukaiseksi

5. Kirjataan toimintamalli tilanteisiin, joissa lapsi on luvatta poissa laitoksesta

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.

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Havurinteen omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta huolehtiminen on yksikön palveluesihenkilön vastuulla.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli	Kehittämisen sykli: Selite	Käsittely	Lopputulema
Laadukkaat palvelut, asiakas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia	**Palveluyksiköt/-pisteet**	**Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset** • ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista • ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista **Asiakaspalautteet** • suulliset palautteet työntekijöille • sähköiset palautteet **Työntekijöiden kokemukset** • ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.	• Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. • Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.	**Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.** **Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.**
	Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä					
	Eloisan taso	**Epäkohtailmoitukset**	tapahtuessa	Yksikön vastuuhenkilö	• Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. • Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille. • Vastuuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein	**Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.** **Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.**
		Asiakaspalautteet • Eloisan palautelomake • Kansallinen vanhuspalveluiden kysely	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
		Kokemukset • tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet				
		Tiedolla johtamisen mittarit • toiminnan mittarit • asiakastyytyväisyys				
		Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
		Valvonnan kyselyt	satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys _Mikkelissä 28.10.2026_____

Allekirjoitus _Lauri Silvonen_____

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapahtuma	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Ikääntyneen avuntarve	Huoli-ilmoitus • Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta) • Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
	vaaratilanne-ilmoitus	x		vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/ Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/ Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

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