



Omavalvontasuunnitelma

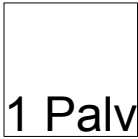
Koivula, tuetun asumisen yksikkö

17.3.2025



Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	9
1.4.5	Henkilöstö.....	10
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	12
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	12
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	13
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	13
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	15
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	15
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	15
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	16
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	16
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	17
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	17
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	17
2.1	Toimeenpano.....	17
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	17
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	18
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	18



1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Koivulan tuetun asumisen yksikkö

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet: Sairaalandie 6, 06150 PORVOO

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Yksikön esihenkilö Hanna Lius, 040 359 2995, hanna.lius@itauusimaa.fi

Mielenterveys-, päihde- ja asumispalveluiden palveluvastaava Alexandra Blomqvist, 040 184 3539, alexandra.blomqvist@itauusimaa.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Koivulan tuetun asumisen yksikkö on Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu työikäisille (24-64 -vuotiaille) mielenterveys- ja päihdekuntoutujille.

Sosiaalipalvelujen tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tukemalla ja vahvistamalla asiakkaiden omia voimavaroja sekä parantamalla heidän elämäntilannettaan ja ehkäisemällä ongelmien muuttumista pysyviksi. Yksikössä asuville henkilöille laaditaan vuokrasopimus ja vuokrasuhde perustuu Sosiaalihuoltolain 21 § a:n tarpeeseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus sekä vastuullisuus:



Yhdenvertaisuus	Ihmislähtöisyys	Osallisuus	Rohkeus	Vastuullisuus
Huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat eri elämänvaiheissa tarvitsemaansa palveluita yhdenvertaisesti koko hyvinvointialueella. Palvelut turvataan molemmilla kotimaisilla kielillä. Edistämme palveluiden saatavuutta myös englanniksi. Kohtelemme asiakkaita ja työntekijöitä kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti.	Kaiken toimintamme lähtökohta on asukkaan ja asiakkaan hyvinvointi. Tunnistamme eri asiakasryhmien tarpeet ja otamme asiakkaan mukaan palvelujen suunnitteluun ja arviointiin. Tavoitteemme on laadukas asiakaskokemus.	Asukkaiden, palveluiden käyttäjien ja henkilöstön osallisuus sekä yhteistyö kolmannen sektorin kanssa on tärkeä voimavaramme. Vahvistamme osallisuutta läpinäkyvällä ja oikea-aikaisella toiminnalla sekä avaamalla uusia vaikuttamisen ja vuorovaikutuksen kanavia.	Uudistamme rohkeasti ja ketterästi palveluitamme ja toimintatapojamme yhteistyössä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Mittaamme toimintamme tuloksellisuutta, asiakaskokemusta ja henkilöstön hyvinvointia. Olemme valmiit myöntämään ja korjaamaan omat virheet.	Toimintamme on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös kumppaneiltamme. Huolehdimme kustannustehokkaasti asukkaiden turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Olemme edelläkävijä vastuullisena ja kannustavana työnantajana.

Koivulan tuetun asumisen yksikön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Sosiaalihuollon oikeusperiaatteet korostavat mm. asiakkaan itsemääräämisoikeutta, myönteisen tulkinнан ensisijaisuutta ja asiakkaan omatoimisuuden edistämistä.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan kaikkia niitä sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita sekä toimintoja, joilla sekä palveluiden että hoidon turvallisuus varmistetaan ja joilla suojataan asiakkaan/potilaan vahingoittuminen. Lisäksi sosiaali- ja terveystalveluiden tilojen, laitteiden, tietojärjestelmien, tarvikkeiden sekä lääkkeiden tulee olla sekä asianmukaiset että turvalliset ja tiedonkulun tulee toteutua laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, viime kädessä vastuu on yksikön esihenkilöllä. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään säännöllisesti sekä tarvittaessa läpi henkilöstön kanssa viikkokokouksissa. Yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa, kuten paloviranomainen. Asiakasturvallisuus varmistetaan myös toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla. Palo- ja turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja toimipisteissä suoritetaan turvallisuuskävelyitä. Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistamisensa odottamaan kutsumista varatulle ajalle). Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään Haipro-ilmoitus, jonka avulla voidaan seurata/huomata kohdat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakasprosessin kehittämiseksi ja seuraamiseksi on luotu hoito- ja palveluketjuja ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa. Pyritään tekemään toimitilakohtaista yhteistyötä turvallisuusasioissa muiden yksiköiden kanssa.



Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Vartiointipalvelu on järjestetty kriittisiin toimintoihin, mm. yksintyöskentelyyn ja tarvittaessa asiakastapaamisia varten. Ohjeita ja suunnitelmia päivitetään aktiivisesti ja niiden mukaisesti toimitaan.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen varautumis- ja turvallisuusyksikkö vastaa alueen varautumista ja turvallisuutta koskevien asioiden valmistelusta. Valmiusasiantuntija toimii kiinteistö- ja henkilöturvallisuuden vastuuhenkilönä, vastaa kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta yhdessä kiinteistöpäällikön kanssa ja edistää turvallisuusosaamisen ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii asiakas- ja potilasturvallisuuden ohjausryhmä, jonka päätehtävänä on potilasturvallisuuden strateginen ohjaus. Ohjausryhmän avulla mahdollistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelmallinen ohjaaminen ja kehittäminen. Ohjausryhmä asettaa tavoitteet asiakas- ja potilasturvallisuudelle toiminnalle sekä seuraa ja arvioi tavoitteiden toteutumista.

Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on laatinut yleisen valmiussuunnitelman poikkeus- ja häiriötilanteisiin.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

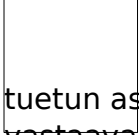
Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Henkilöstö

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Koivulan

tuetun asumisen omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön sekä henkilökunnan yhteistyönä, esim. kokouksien yhteydessä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on aloitettu standardinmukainen laatutyö helmikuussa 2024. SHQS-standardi on sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen laadunhallinnan ja johtamisen tueksi kehitetty laadunhallinnan standardi. Laadulla tarkoitetaan palvelun kykyä täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Laatutyö on jokapäiväistä työtä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella itsearviointit laaditaan vuosittain palveluittain ja pyritään toteuttamaan moniammatillisesti ja mahdollisen laajalla osanotolla.

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue julkaisee Omavalvontasuunnitelman Itä-Uudenmaan verkkosivuilla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön esihenkilö Hanna Lius, p. 040 259 2995 hanna.lius@itauusimaa.fi sekä Mielenterveys-, päihde- ja asumispalveluiden palveluvastaava Alexandra Blomqvist, p. 040 184 3539, alexandra.blomqvist@itauusimaa.fi

Standardinmukaiseen laatutyöhön sisältyy itsearviointi, kehittämistehtävät, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit ja johdon katselmukset. Yksikön esihenkilöt suunnittelevat millä kokoonpanolla itsearviointit laaditaan ja vastaavat siitä, että itsearviointit ovat laadittu määräaikaan mennessä Laatuportissa. Itsearvioinneissa arvioidaan aina toimintaa peilaten toimintaa koskeviin vaatimuksiin kuten lainsäädäntöön, viranomaisohjeistuksiin ja suosituksiin sekä organisaation menettelytapoihin, ohjeisiin ja prosessikuvaksiin.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelutarpeenarvio ja hoidontarpeenarvio

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa 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, joita 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.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin. Koivulan tuetun asumisen yksikön asumispalvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan jo olemassa olevan palvelu-/hoidon tarpeen arvioinnin sekä jatkuvan havainnoinnin perusteella. Koivulan tuetun asumisen yksikössä työskennellään kuntouttavasta näkökulmasta yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa moniammatillisen työryhmän kanssa. Jokaisella asiakkaalla on omatyöntekijä, joka vastaa palveluntarpeen arvioinnista ja suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, hyödyntäen tarvittaessa moniammatillista tiimiä sekä asiakkaan verkostoja.

Asiakkaan kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asiakas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvään kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta keskustellaan läpi asiakkaan ja asiakkaan toivoessa myös hänen läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan



kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianosaisille. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaan mielipide kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakas osallistuu palveluidensa järjestämiseen. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan osallisuutta vahvistetaan. Sosiaalihuollon ammattilaisilla on oikeus tehdä myös tahdonvastaisia ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttuvia toimenpiteitä lainsäädännön mukaisesti.

Koivulan tuetun asumisen yksikössä asuminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaat ovat itse keskeisessä roolissa oman palvelun saamisessa ja palvelun toteutumisessa; palvelussa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

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

Asiakkaan osallisuus

Eri ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koivulan tuetun asumisen yksikön asiakkaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. antamalla palautetta palveluista.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakassuhdetta koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön, omatyöntekijään tai esihenkilöön.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipisteissä
- antamalla asiakaspalautetta Roidu-järjestelmän avulla Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Asiakaspalautetta voi antaa sosiaali- ja terveystoimen palveluista sekä digi-, hallinto- ja viestintäpalveluista. Pelastustoimen palveluille on erillinen palautekysely. • verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa: <https://itauusimaa.fi/palautelomake/>
- vastaamalla asiakastytytyväisyyskyselyihin

Asiakastietoja tai muita luottamuksellisia tietoja ei tule lähettää lomakkeella tai sähköpostitse. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli asiakas haluaa, että häneen otetaan yhteyttä, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita ja asiakastytytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

1.4.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta:

Terveystoimen muistutus:

https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_terveystoimen_muistutus-1.pdf

Sosiaali- ja potilasasiain muistutus:

https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_sosiaali-ja_potilasasiain_muistutus-1.pdf

Sosiaali- ja potilasasiain muistutus sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiain

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

S-posti: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiain muistutukseen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

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

Esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös palveluvastaavalle ja tulosityksiköpäällikölle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa. Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Koivulan tuetun asumisen yksikön asukkailla on nimetty sosiaalihuollon omatyöntekijä Työikäisten asumispalveluissa.

1.4.5 Henkilöstö

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen Koivulan tuetun asumisen yksikössä työskentelee vastaava sairaanhoitaja, 2 sosiaaliohjaaja, 6 ohjaajaa ja esihenkilö. Ohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Yksikön tilannetta arvioidaan säännöllisesti ja reagoidaan mahdollisiin muuttuviin henkilöstötilanteisiin. Sijaisia käytetään henkilökunnan poissa ollessa.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Kaikki vakituiset virat (pois lukien viranhaltijalaki § 4 ja § 24) pitää aina laittaa julkiseen hakuun. Vakituksissa ja yli 12 kk kestävässä määräaikaissä toimissa voidaan käyttää julkista tai sisäistä hakumenettelyä esihenkilön huolellisen harkinnan mukaan. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituksilla 6 kk ja määräaikaissä puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Tiimityöskentely antaa hyvät mahdollisuudet tiiviille ja pitkäaikaiselle perehtymisprosessille. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa esihenkilö. Tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa työsuhteen alussa ja sen

jälkeen vuosittain. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma työikäisten asumispalveluille ja koulutukset pyritään toteuttamaan koulutussuunnitelman mukaisesti.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien, kolmannen sektorin ja eri hallinnonalojen kanssa järjestetään mm. monialaisina verkostotapaamisina yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan suostumuksella. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Toimistotiloja käyttävät Koivulan tuetun asumisen yksikön henkilöstö. Toimistoissa tapahtuvat asiakastapaamiset sovitaan aina erikseen. Toimitilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen. Toimintaa asiakkaille järjestetään kiinteistön muissa tiloissa (C-talo) ja asiakkaille käytössä saunatilat (A-talo).

Koivulan tuetun asumisen yksikön henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla valvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Yksikön terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita säilytetään sairaanhoitajan tiloissa.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvasuunnitelma laaditaan hyvinvointialuetasoisesti ja sen laatimisesta vastaa tietoturvapääällikkö. Tietoturvasuunnitelma on tarkastettu 31.5.2024. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen sisältö on esihenkilöiden tiedossa. Tietoturvasuunnitelman henkilöstön osuudet löytyvät tietoturvaohjeista, jotka löytyvät hyvinvointialueen sisäisillä verkkosivuilla. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tietoturvasuunnitelmaan kirjatut asiat toteutuvat ja jokainen työntekijä siitä, että noudattavat tietoturvaohjeita.

Koivulan tuetun asumisen yksikön lääkinälliset laitteet ovat:

- Defibrillaattori
- Alkometri
- Kuumemittari
- Lääkejääkaappi
- Verenpainemittari
- Henkilövaaka

Yksikössä käytettävät tietojärjestelmät ovat Sosiaaliefica, LifeCare ja Navitas.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6) pohjalta. Lääkehoitosuunnitelma tarjoaa käytännön työvälineen toiminta- ja työyksikön lääkehoidon suunnitelmalliselle hallinnalle sekä sen laadulliselle kehittämiselle. Itä-Uudenmaan lääkehoitosuunnitelma ohjaa turvallisen lääkehoidon toteutumista kaikissa alueen yksiköissä.

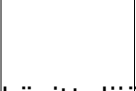
Lääkehoitosuunnitelmassa ohjeistetaan lääkehoidon koko prosessiin, lääkitysturvallisuuden johtamiseen, ammattihenkilöiden vastuisiin sekä asiakkaan/potilaan ohjaukseen ja neuvontaan. Lääkehoitosuunnitelmassa kiinnitetään huomiota dokumentointiin, tiedon kulkuun ja lääkehoitoon liittyviin riskeihin ja lääkehoidon poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden systemaattiseen seurantaan. Yleisen suunnitelman lisäksi laaditaan yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat kuvaamaan juuri kyseisessä yksikössä toteutettavaa lääkehoitoa.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen

 käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen \(3/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali-ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

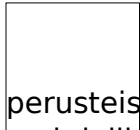
Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavaaluttavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomaismääräyksistä. Yksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

Jos epäilet tietojesi väärinkäyttöä, vuotoa tai vastaavaa, ota yhteyttä tietosuojavaaluttavaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavaaluttavan tavoitat sähköpostitse tietosuojavaaluttava@itauusimaa.fi.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan



perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua.

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä tietosuoja laki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom
puh. 040 620 4972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksikössä kerättävä palaute käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisen tukena. Palautetta kerätään työntekijöiltä ja asiakailta. Yksikkö osallistuu myös Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kyselyihin.

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka kautta ilmoitetaan haitta- vaara ja läheltä piti tilanteet sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tämän lisäksi sosiaalihuollossa on ollut käytössä SPro ilmoituskanava, jonka kautta on ilmoitettu sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset ovat perustuneet sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:ään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta, joka on kumottu Valvontalain (741/2023) tullessa voimaan 1.1.2024. Lisäksi terveydenhuollon epäkohdista on voinut ilmoittaa erillisen intrassa saatavilla olevan lomakkeen kautta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta säädetään Valvontalain (741/2023) 29 §:ssä. Lain mukaan on ilmoitettava asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet, epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa, sekä muut lainvastaisuudet.

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



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. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet häirtäapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokaisen joka päivästä arjen työtä palveluissa.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Vaaratapahtumailmoituksesta menee heräte yksikön esihenkilölle tai hänen nimetylle sijaiselleen, joka myös käsittelee ilmoituksen. Ilmoitukset tulee käsitellä siinä yksikössä, jossa vaaratapahtuma tai läheltä piti -tilanne on tapahtunut. Tarvittaessa ilmoituksen käsittelyyn otetaan mukaan kaikki sitä koskevat yksiköt, tai ilmoitus ohjataan kokonaan oikeaan yksikköön.

Vaaratapahtumien sekä niistä tehtyjen ilmoitusten säännöllinen analysointi ja käsittely on olennainen osa työyksikön toimintaa sekä kehittämistä. Ilmoitukset sekä niiden perusteella tehdyt kehittämistoimet käydään läpi viikoittaisissa työyksikkökokouksissa moniammatillisesti koko henkilöstön kanssa niin, että ilmoitukseen liittyvien henkilöiden anonymiteetti säilyy. Näin toimimalla vältetään jatkossa vastaavanlaisilta epäkohdilta ja vaaratapahtumilta.

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

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

HaiPro -järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Yksikön esihenkilö sekä palveluvastaava arvioivat riskienhallintaa säännöllisesti. Lisäksi HaiPro ilmoitukset käsitellään yksikön viikkokokouksissa, joissa turvallisuus on pysyvänä teemana.

Riskienhallinnan osaaminen varmistetaan hyvinvointialueen henkilöstölle suunnatuilla turvallisuus- ja palotarkastuksen turvallisuuskoulutuksilla.



Varautumisen ja turvallisuuden yksikkö järjestää henkilöstölle varautumiskoulutuksia. Koulutusten painopiste on henkilöturvallisuudessa, uhkatilanteissa sekä yksiköiden toimintamalleissa erilaisten häiriöiden (esimerkiksi laajan sähkökatkon) aikana. Koulutukset voidaan toteuttaa yhdessä pelastuslaitoksen riskienhallinnan tuottamien alkusammutus- ja poistumisharjoitusten yhteydessä tai erillisinä kokonaisuuksina.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Työterveyshuolto: Mehiläinen Turvajärjestely: Securitas Siivous: Airi siivouspalvelut Oy Kiinteistön huolto: Oma huolto kiinteistöpalvelut Oy

Asiakkaiden lounasruoka tilataan Aromijärjestelmän kautta ja toimitetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen Omenamäen palvelukodin keittiöstä.

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen varautumisen ja valmiussuunnittelun tavoite on palvelutuotannon mahdollisimman häiriötön hoitaminen kaikissa olosuhteissa, häiriötilanteiden hallinta ja niistä toipuminen. Varautumistyötä johtaa hyvinvointialueen johtaja yhdessä pelastusjohtajan kanssa. Varautumistoimenpiteitä ovat muun muassa valmiussuunnittelu, jatkuvuudenhallinta, etukäteisvalmistelut sekä koulutus ja valmiusharjoitukset.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma



päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Hanna Lius

Titteli: Esihenkilö

Päivämäärä: 17.3.2025

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Hanna Lius

Titteli: Esihenkilö