



## Omavalvontasuunnitelma

Työikäisten palvelut

Aikuissosiaalityö

Läntinen toimipiste (Sipoo, Askola, Pukkila, Myrskylä)

14.1.2026

# 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.....	5
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	7
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	12
1.4.5	Henkilöstö.....	12
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	14
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	16
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	17
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	17
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	19
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	20
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	20
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	21
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	23
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	23
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	24
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	24
2.1	Toimeenpano.....	24
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	24
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	25
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	25

# 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:

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

**Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:** Työikäisten palvelut – Aikuissosiaalityö – Läntinen toimipiste

**Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:** Jussaksentie 14, 04130 Sipoo

Lisäksi tavataan ajanvarauksella:

Askolan sosiaali- ja terveysasema: Terveystie 1, 07500 Askola

Myrskylän kuntouttavan työtoiminnan tilat (Voimala): Virastotie 7 B 9, Myrskylä

**Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:**

Johtava sosiaalityöntekijä Tove Bergström, puh: 040 190 8913,  
tove.bergstrom@itauusimaa.fi

Palveluvastaava Raisa Muikku, puh: 0405377899, raisa.muikku@itauusimaa.fi

Tulosityksiköpäällikkö Ville Heininen, puh: 0401916843, ville.heininen@itauusimaa.fi

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelu työikäiselle aikuisväestölle. Palveluissa noudatetaan sosiaalihuoltolakia sekä palveluihin liittyviä erityislainsäädäntöjä, esim. toimeentulotukilaki.

Aikuissosiaalityö tukee kokonaisvaltaisesti ja monipuolisesti Itä-uudenmaan työikäisen aikuisväestön sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja omatoimista suoriutumista elämän eri taitekohdissa.

Hyvää palveluiden laatua tavoitellaan saavutettavuuden ja palvelujen tehokkuuden myötä. Aikuissosiaalityön oma takaisinsoittopalvelu rekisteröi

puheluja ympäri vuorokauden. Soitamme takaisin kaikki klo 12 mennessä takaisinsoittopalveluun rekisteröityneet puhelut saman arkipäivän aikana. Kello 12 jälkeen tulleet puhelut soitamme viimeistään seuraavana arkipäivänä. Lisäksi työntekijöillä on puhelinajat, ja he ovat tavoitettavissa tiistaisin klo. 13-14 ja torstaisin klo 9-10. Lisäksi työntekijöillä on puhelinajat, ja he ovat tavoitettavissa tiistaisin klo. 13-14 ja torstaisin klo 9-10. Arvioimme kiireellisen avun tarpeen hakemuksen tai ilmoituksen saapuessa, ja reagoimme siihen lain edellyttämässä määräajassa. Läntisen aikuissosiaalityön tiimin alle kuuluu lisäksi asumisvalmennusta tekevä ohjaaja ja terveydenhoidon vuodeosastoille jalkautuvaa sosiaaliohjausta tarjoava sosiaaliohjaaja.

Työikäisten asumispalvelut, monialaiset työllistymispalvelut, kuntouttava työtoiminta/sosiaalinen kuntoutus sekä kotoutumisen tuki on eriytetty omiksi yksiköikseen. Virka-aikaisesta päivystyksestä vastaa 1.3.2026 alkaen sosiaali- ja kriisipäivystys.

Pyrimme avoimuuteen viestimällä toiminnasta asiakkaille läpinäkyvästi ja asiakaslähtöisiä viestintävälineitä käyttäen sekä kertomalla toiminnasta avoimesti yhteistyökumppaneille. Teemme yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa, ja räätälöimme tarvittaessa asiakkaan tarpeeseen vastaavia ratkaisuja.

Yksikön toiminta on asiakaslähtöistä ja sosiaalialan ammattietiikkaa noudattavaa. Teemme rakenteellista sosiaalityötä pyrkimällä vaikuttamaan rakenteisiin yhteiskunnassa ja tätä kautta asiakkaina olevien ihmisten arkeen.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Palveluiden toteuttamista toimintayksikössä ohjaavat toiminta-ajatus, arvot sekä toimintaperiaatteet.

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

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

Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Asiakkaan palveluprosessissa huomioimme vahvaa kumppanuus- ja verkostotyötä. Kaikilla työntekijöillä on vastuu paitsi omista työtehtävistä, myös yhteinen vastuu asiakkaista, työn sujuvuudesta, vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta, työympäristöstä, työturvallisuudesta sekä työviihtyvyydestä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa paitsi hyvää hallintokäytäntöä ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Sosiaalihuollon oikeusperiaatteet korostavat mm. asiakkaan itsemääräämisoikeutta, myönteisen tulkinnan 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 terveyspalveluiden tilojen, laitteiden, tietojärjestelmien, tarvikkeiden sekä lääkkeiden tulee olla sekä asianmukaiset että turvalliset ja tiedonkulun tulee toteutua laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta määrittelee omavalvontaa myös aikuissosiaalityössä. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti.

Palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata

ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa.

Aikuissosiaalityössä on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, viime kädessä vastuu on yksikön esihenkilöllä, työkäisten palveluilla sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään säännöllisesti sekä aina tarvittaessa läpi henkilöstön kanssa viikkokokouksissa. Yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, kuten paloviranomaisen kanssa.

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, jotka on kirjattu IMS- johtamis- ja toimintajärjestelmään, ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa. Pyritään tekemään toimitilakohtaista yhteistyötä turvallisuusasioissa muiden yksiköiden kanssa.

Aikuissosiaalityössä noudatetaan varhaisen puuttumisen mallia.

Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Vartiointipalvelu on järjestetty kriittisiin toimintoihin, mm. 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.

Valmiusasiatuntija 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. Työyksikön kanssa laaditaan vuosittain Haipro riskienarviointi.

### **1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

Omavalvontasuunnitelma kirjataan sähköisesti ja se on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmaa kehitettäessä on otettava huomioon asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute.

### **1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta**

Aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön sekä henkilökunnan yhteistyönä.

Palveluntuottaja ja yksikön esihenkilö vastuuhenkilönä vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadusta ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskien hallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Lisäksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on ottanut käyttöön laadunhallintajärjestelmän laadunhallinnan ja johtamisen tueksi. Laatutyöhön sisältyy asiakkaiden palveluprosessit, asiakas- ja potilasturvallisuus, riskienhallinta, laatupoikkeamien tunnistaminen ja jatkuva parantaminen ja kehittäminen. Palveluiden kehittämisessä huomioidaan, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yhdenvertaisia ja alueellisesti kattavia. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä. Asiakkaiden tulee saada palvelua suomen ja ruotsin kielellä ja tarvittaessa tulkkivälitteisesti.

### **1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

#### **Palvelusuunnitelma**

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten

yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

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

Aikuissosiaalityössä jokaiselle asiakkaalle on omatyöntekijä, joka vastaa palveluntarpeen arvioinnista ja suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, hyödyntäen tarvittaessa moniammatillista tiimiä sekä asiakkaan verkostoja. On kunkin työntekijän vastuulla tarkistaa uuden asiakkaan mahdollinen aiempi palveluntarpeen arvio / asiakassuunnitelma.

Jokaiselle uudelle aikuissosiaalityön työkäisten palveluiden piiriin tulevalle sosiaalihuoltoa tarvitsevalle asiakkaalle tehdään sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 § mukainen palvelutarpeen arviointi, ellei palvelutarpeen arviointi ole ilmeisen tarpeeton. Palvelutarpeen arviossa käytetään asiakastietojärjestelmästä löytyvää määrämuotoista lomaketta arvioinnin pohjana. Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi tehdään myös asiakkuuden aikana, mikäli uusia ja aiemmasta poikkeavia palvelutarpeita nousee esiin.

Palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan näkemys ja mahdolliset eriävät näkemykset työntekijän kanssa dokumentoidaan käytössä olevalle määrämuotoiselle lomakkeelle.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Palveluntarpeen arvioinnin pohjalta laaditaan asiakassuunnitelma, jossa määritellään yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen tilannettaan edistävät tavoitteet, palvelut ja niiden kesto. Asiakas on aina mukana palvelutarpeen arvion ja asiakassuunnitelman laatimisessa. Suunnitelman toteutumista seurataan aina tarpeen vaatiessa, mutta vähintään vuoden välein.

### **Asiakkaan kohtelu**

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

### **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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

Asiakkaat ovat itse keskeisessä roolissa oman palvelun saamisessa ja palvelun toteutumisessa; palvelussa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä 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.

Yksikön palvelu on vapaaehtoista sosiaalihuollon palvelua, jossa kunnioitetaan asiakkaan omaa tahtoa. Asiakas voi aina kieltäytyä aikuissosiaalityön palveluista tai hän voi keskeyttää palvelun. Asiakkaalle annetaan tarvittava tieto päätöksen tekoon.

### **Tietojen antaminen asiakkaalle ja asiakkaan velvollisuus antaa tietoja**

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista.

Aina ilmoituksen/yhteydenoton tai hakemuksen saapuessa, sekä koko palveluprosessin ajan asiakkuuteen liittyvät olennaiset tiedot kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan henkilöllisyys tulee aina varmistaa niin puhelimitse kuin tapaamisissa asioidessa. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakirjat saa nähtäväksi täyttämällä tietopyyntölomakkeen. Lomake löytyy osoitteesta: [Tietosuoja - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue \(itauusimaa.fi\)](#)

Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.

Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

### **Asiakkaan asiallinen 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.

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 käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti 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 hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja asiakkaan toivoessa myös hänen läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianosaisille. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

Henkilökunnan riittävällä koulutuksella pyritään takaamaan sosiaalialan ammattieettisten periaatteiden noudattaminen ja sisäistäminen. Henkilökunnan tehtävänä on myös tiedottaa asiakkaita näiden oikeuksista ja velvollisuuksista ja kannustaa varmistamaan oma oikeusturvansa esimerkiksi ohjaamalla muistutuksen/kantelun tekoon, mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa kohteluun eikä asiaa muutoin voida ratkaista. Sosiaaliasiamies voi tarvittaessa auttaa muistutuksen / kantelun laatimisessa.

Yksikön turvallisuusohjeen mukaan, mikäli asiakas on mukana uhka- tai vaaratilanteessa (esim. toisen asiakkaan uhkailun tai väkivallan kohteena), tilanteessa mukana oleva työntekijä ei jätä asiakkaita tai työtovereita yksin uhkaavaan tilanteeseen vaan auttaa heitä pakenemaan ja hälyttää tarvittaessa apua. Asiakkaiden kriisiapu hoidetaan Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta. Asiakkaalle uhkaa tai vammoja aiheuttanut tilanne käydään vielä jälkikäteen läpi yhdessä asiakkaan, tilanteessa mahdollisesti olleen työntekijän sekä esihenkilön (johtava sosiaalityöntekijä ja palveluvastaava) kanssa, mikäli asiakas ei tätä vastusta. Asiakkaalla tai omaisella on aina mahdollisuus myös tehdä vaaratapahtumailmoitus hyvinvointialueen internetsivujen kautta, [Vaaratapahtumailmoitus - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue \(itauusimaa.fi\)](https://www.itauusimaa.fi).

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

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

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

Terveystieteiden muistutus:

[https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus\\_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue\\_potilas-1.pdf](https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_potilas-1.pdf)

Sosiaalihuollon muistutus:

[https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus\\_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue\\_asiakas-1.pdf](https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas-1.pdf)

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue, kirjaamo, Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo  
asiakasneuvonta puh. 019 5600 111, sähköposti [kirjaamo@itauusimaa.fi](mailto:kirjaamo@itauusimaa.fi)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimii Jenna Roberts, puh. 0405142535 (puhelinaika ma ja to klo 9–13), sähköposti [asiavastaava@itauusimaa.fi](mailto:asiavastaava@itauusimaa.fi), postiosoite: Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo. Salassa pidettävien tietojen lähettämistä tulee välttää.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Asiavastaava ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita. Asiavastaava ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Lisätietoa löydät Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Sosiaali- ja potilasasiavastaava - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue \(itauusimaa.fi\)](https://www.itauusimaa.fi/hyvinvointialue)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä:

- jos on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

- jos on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitsee apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitsee apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitsee ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmassa tai epäselvyyksissä ota ensisijaisesti yhteyttä hoitoyksikön henkilökuntaan ja esihenkilöön. Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tehneeseen työntekijään.

Kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, saa vastauksen yleensä 1–3 arkipäivän kuluessa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta. Palvelu toimii ajanvarauksella ja toimisto sijaitsee Porvoossa, mutta asiakkailla on aina mahdollisuus halutessaan tapaamiseen myös kotikunnassaan.

#### **1.4.4 Muistutusten käsittely**

##### **Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen 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.

#### **1.4.5 Henkilöstö**

##### **Henkilöstömäärä ja rakenne**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen Läntisen alueen aikuissosiaalityössä ja jalkautuvassa tiimissä työskentelee:

- johtava sosiaalityöntekijä (VTM/YTM)

- 3 sosiaalityöntekijää (VTM/YTM)
- 3 sosiaaliohjaajaa aikuissosiaalityössä, 1 sosiaaliohjaaja terveydenhoidon vuodeosastoille jalkautuvassa työssä
- Ohjaaja (sosiaalialalle soveltuva vähintään toisen asteen ammattitutkinto)

Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus.

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta, mikäli kyseessä on yli 3 kuukauden sijaisuus.

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 vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla 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.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito> Kielitaito varmistetaan haastattelussa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain 12§ mukaan sosiaalityöntekijän sijaisuuksia tekevillä henkilöillä tulee olla sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai soveltuva korkeakoulututkinto ja vähintään sosiaalityön perus- ja aineopinnot ja niihin sisältyvä käytännön harjoittelu, tai harjoittelun sijaan hankittuna riittävä käytännön kokemus ja ammattitaito suoritettuna. Tilapäisenä sosiaalityöntekijänä toimivan henkilön tutkintotodistukset ja työkokemus tarkistetaan rekrytoinnin aikana.

Jokaiselle sosiaalityöntekijän tehtävissä tilapäisesti toimivalle on nimettävä kirjallisesti ohjaajaksi laillistettu sosiaalityöntekijä, jonka johdon ja valvonnan alaisena hän työskentelee. Sosiaaliohjaajan tehtävässä voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan kyseiseen laillistetun ammattihenkilön ammattiin opiskeleva tai sosiaalialalle soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on riittävät edellytykset ammatissa toimimiseen. Pätevyys ja soveltuvuus varmistetaan rekrytointivaiheessa tarkistamalla tutkinto- ja työtodistukset. Tilapäisten sosiaalityöntekijöiden sekä muiden opiskelijoiden ohjaus ja valvonta toteutetaan käytännössä jatkuvalla seurannalla yksikössä.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti 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 täydenniskoulutautuminen.

Tiimityöskentely antaa hyvät mahdollisuudet tiiviille ja pitkäaikaiselle perehtymisprosessille. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa aikuissosiaalityössä johtava sosiaalityöntekijä. Tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain. Lisäksi työntekijät suorittavat STM:n kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisesti koulutuskokonaisuuden koskien asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä lääkinnällisiä laitteita. Lisätietoa: [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtioneuvosto.fi/asiakas-ja-potilasturvallisuusstrategia-ja-toimeenpanosuunnitelma-2022-2026)

## **Henkilökunnan täydenniskoulutus**

Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydenniskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydenniskoulutukseen osallistuminen.

### **1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Sosiaalihuoltolain mukaisissa tehtävissä, sekä toimeentulotukihakemuksia käsitellessä, noudatamme toimeentulotukilain ja sosiaalihuoltolain määrittelemiä käsittelyaikoja. Henkilöstön riittävyyden seuranta toteutetaan seuraamalla asiakastyön asiakasmääriä, saapuvia sosiaalihuoltolain mukaisia yhteydenottoja ja ilmoituksia, sosiaalihuoltolain ja toimeentulotukilain mukaisia hakemuskäytöitä sekä hakemusten ja palveluprosessien käsittelyaikoja.

### **Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määräaikojen toteutumisen omavalvontaprosessi:**

1. Saapunut hakemus kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tämän yhteydessä varmistetaan, että käsittelyajan laskuri asetetaan oikein

2. Saapuneet hakemukset jaetaan oikeisiin yksikköihin ja tämän yhteydessä epäselvissä tilanteissa varmistetaan esihenkilöitä konsultoimalla, että käsiteltävä yksikkö on valittu oikein hakemuksen mahdollisimman ripeän käsittelyn turvaamiseksi
3. Esihenkilö ja/tai hakemuksia käsittelevän tiimin henkilöstö jakaa saapuneet hakemukset yksittäisille käsittelijöille, varmistetaan, että hakemukset eivät jää ilman käsittelijää
4. Käsittelijä tarkistaa heti hakemuksen vastaanotettuaan, sisältyykö siihen kaikki päätöksenteon kannalta vaadittavat tiedot ja tekee tarvittaessa lisäselvityspyynnön välittömästi
5. Jokainen käsittelijä on vastuussa omien hakemustensa osalta määräaikojen toteutumisesta ja velvollinen ilmoittamaan esihenkilölle, mikäli hakemuksen käsittelyajat uhkaavat ylittyä esimerkiksi liiallisen työmäärän vuoksi
6. Jokainen esihenkilö seuraa oman tiimensä käsittelyaikojen toteutumista viikoittain ja huolehtii poissaolevien työntekijöiden hakemusten uudelleenjaosta henkilöstön kesken
7. Henkilöstö raportoi esihenkilölle ja esihenkilö johdolle välittömästi havaitut laatupoikkeamat ja riskit

#### **1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Aikuissosiaalityön verkostossa monialaista yhteistyötä tehdään sosiaali- ja terveyshuollon, työvoimaviranomaisen ja Kelan kanssa edistääkseen asiakkaan elämänhallintaa, koulutukseen tai työelämään siirtymistä. Lisäksi yhteistyötä tehdään asiakkaan suostumuksella muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien, kolmannen sektorin ja eri hallinnonalojen kanssa monialaisina verkostotapaamisina yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan suostumuksella. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

#### **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. Aikuissosiaalityön asiakkaille on nimetty omatyöntekijä.

### **1.4.8 Toimitilat ja välineet**

Aikuissosiaalityön toimistotiloja käyttävät aikuissosiaalityöhön kuuluvat työntekijät asiakastyötä ja asiakastapaamisia varten. Toimitiloissa huomioidaan asiakkaiden yksityisyys, ja tilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota myös asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen. Asiakkaita tavataan myös muiden palveluntuottajien tiloissa, kuten kuntouttavan työtoiminnan tiloissa, työvoimaviranomaisen tiloissa ja vuodeosastoilla. Lisäksi asiakkaita tavataan kotikäynneillä ja tilapäismajoituksen tiloissa. Asiakastapaamisissa huolehditaan aina siitä, että toimistolla on myös toinen työntekijä. Tarvittaessa työtä tehdään parityönä.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kutsu- ja hälytyslaitteilla.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Siivous aikuissosiaalityössä on järjestetty yhteisesti muiden hyvinvointialueen toimijoiden kanssa.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Aikuissosiaalityössä pyritään henkilökunnan hyvällä käsihygienialla edesauttamaan tartuntatautien ehkäisyä. Työnantaja tarjoaa halukkaille influenssarokotteen ja hengityssuojaimia. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä hyödynnetään hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja:** Marita Nyholm, [marita.nyholm@itauusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@itauusimaa.fi)

Sisäilmaongelmista tai muista haitoista työskentelytiloissa työntekijöiden tulee tehdä ilmoitus intranetistä löytyvällä lomakkeella. Korjaustöihin ja tilamuutoksiin koskevat ilmoitukset ja pyynnöt tulee osoittaa kiinteistöpalveluille. Ilmoituksen voit tehdä [tilat@itauusimaa.fi](mailto:tilat@itauusimaa.fi). Neuvontaa ohjausta ja opastusta saa kiinteistöpalveluilta.

### **1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Yksikössä löytyy ensiapupakkaus, jota säilytetään Nikkilän sosiaali- ja terveysaseman aikuissosiaalityön tiloissa. Asumisvalmennusta tekevällä ohjaajalla on autossaan ensiapupakkaus. Johtava sosiaalityöntekijä vastaa ensiapupakkauksen ajantasaisuudesta.

Asiakastyössä käytetään päivittäin tietokoneita ja teknologiaa, erityisesti asiakastietojärjestelmä Proconsonaa ja CaseM tiedonhallintajärjestelmää. Lisäksi

työntekijöillä on pääsy yhteistyökumppaneiden järjestelmiin oman roolin ja lainsäädännön puitteissa. Näitä järjestelmiä ovat Effica asiakastietojärjestelmä, Kelan etuustietopalvelu Kelmu sekä DVV:n ylläpitämä väestötietojärjestelmä. Järjestelmien ylläpito ja valvonta kuuluu järjestelmän omistajille. Asiakkailta on oikeus saada itseään koskevat tiedot, kirjaukset ja lokitiedot. Vuonna 2026 otetaan käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä Lifecare.

#### **1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Yksikössä ei toteuteta 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 tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), 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

tietosuojaan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Aikuissosiaalityössä johtava sosiaalityöntekijä käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomaismääräyksistä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on laatinut tietoturvanpoikkeamien hallintaohjeen. Tietoturvapoikkeama on tahallinen tai tahaton tapahtuma, jonka seurauksena hyvinvointialueen vastuulla olevan tiedon eheys, luottamuksellisuus tai saatavuus saattaa vaarantua

Kaikkien työntekijöiden tehtävänä on turvata, että asiakkaiden/henkilökunnan ja muiden rekisteröityjen tietoja käsitellään ohjeiden mukaisesti. Jos havaitaan tietosuojaloukkauksia tai poikkeamia päivittäisessä työssä, ilmoitetaan siitä esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle viipymättä. Tietosuojavastaavan tehtävä on tietosuojaloukkauksen vakavuudesta riippuen ilmoittaa siitä eteenpäin tietosuojavaltuutetun toimistolle 72 h kuluessa siitä, kun asia havaittiin. Jos tietosuojaloukkaus tapahtuu, pitää siitä ilmoittaa myös henkilöille, joiden tiedoista oli kyse.

Jos epäilet tietojesi väärinkäyttöä, vuotoa tai vastaavaa, ota yhteyttä tietosuojavastaavaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavan tavoitat sähköpostitse [tietosuojavastaava@itauusimaa.fi](mailto:tietosuojavastaava@itauusimaa.fi).

## **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakkaiden suunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka tukevat fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä edistävät hyvinvointia ja osallisuutta. Asiakkaille kerrotaan tarjolla olevista palveluista ja toimijoista sekä mahdollisuuksista fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja ylläpitämisen tueksi.

Aikuissosiaalityössä tarjottavien palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa ja tarjota sosiaalipalveluita sekä työllistymistä edistäviä palveluita. Asiakkaat saavat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Heille tehdään palvelutarpeen arvio ja asiakassuunnitelma sekä aktivointisuunnitelma yhteistyössä työvoimaviranomaisen kanssa tarpeen niin vaatiessa. Asiakas osallistuu oman tilanteensa asiantuntijana asiakassuhteensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden toimintakykyä edistetään pääosin sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin asiakassuunnitelman kuvaamalla tavalla sekä sosiaalihuoltolaissa ja toimeentulotukilaissa määritellyin palveluin ja tukitoimin.

Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti asiakassuunnitelmien avulla. Palvelujen tarvetta ja vaikuttavuutta arvioidaan aina palvelujen alkaessa ja loppuessa, tai jatkopäätöstä tehtäessä.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan asiakastapaamisilla sekä palveluntuottajien antamien raporttien kautta. Tapaamisilla arvioidaan asiakkaan vointia ja toimintakykyä sekä miten asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Tapaamilla käydyt keskustelut asiakkaan kanssa sekä havainnot hänen tilanteestaan kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen 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.

Johtava sosiaalityöntekijä 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 valvollisuus osallistua.

### **Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste**

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä tietosuojalaki, 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.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Sebastian Ekblom, [tietosuojavastaava@itauusimaa.fi](mailto:tietosuojavastaava@itauusimaa.fi).

Lue lisää:

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

[Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet - THL](#)

#### **1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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
- lähettämällä palautetta sähköpostitse osoitteeseen [viestinta@itauusimaa.fi](mailto:viestinta@itauusimaa.fi)

- verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:  
<https://itauusimaa.fi/palaute/>
- vastaamalla asiakastyytyväisyyskyselyihin

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.

Hyvinvointialue on ottanut käyttöön Roidu Oy:n kysely- ja raportointijärjestelmän, jonka avulla kerätään asiakaspalautetta. Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

## 1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

### 1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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.

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.

### **1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

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 haattatapahtumat 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 joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Työyksikössä toteutetaan säännöllinen riskien arviointi työsuojelun antamien ohjeiden mukaisesti. Jokaisessa viikkotiimissä on mahdollista nostaa esille työturvallisuus ja riskienhallintaan liittyvät asiat. HaiPro-järjestelmän riskienhallintalomake on täytetty viimeksi Läntisessä aikuissosiaalityössä 13.11.2025. Lomake täytetään vuosittain. Kaikkia Sipoon Sote-talolla työskenteleviä työntekijöitä edellytetään osallistumaan Sipoon SOTE-talon turvallisuuskävelyyn vuosittain ja Porvoon WSOY-talolla työskenteleviä osallistumaan Porvoon WSOY-talon turvallisuuskävelyyn. Työntekijöiden tulee noudattaa hyvinvointialueen yleisiä työsuojeluun liittyviä ohjeita. Yksikön työntekijöiden kanssa on laadittu vaaratilanteisiin varautumissuunnitelma, joka tarkistetaan vähintään vuosittain, mutta aina tilanteen niin vaatiessa.

Työyksikön henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§). Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään HaiPro järjestelmän kautta, käyttäen sähköistä S-pro ilmoitusta.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten 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 järjestämism vastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamista varten hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-raportointiohjelma. HaiPro -järjestelmä on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. Työntekijöitä kannustetaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa asiakas- ja potilasympäristössä työskentelevä henkilö. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä viimeistään seuraavassa tiimikokouksessa henkilöstön kanssa.

HaiPro -järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, SPro -sosiaalialan epäkohtailmoitus ja Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä viipymättä. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Lähiesihenkilö kirjaa HaiPro -järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

Myös asiakkaalla tai omaisella on aina mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus hyvinvointialueen internetsivujen kautta, [Vaaratapahtumailmoitus - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue \(itauusimaa.fi\)](https://www.itauusimaa.fi). Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään yksiköissä yhdessä henkilöstön kanssa. Vaaratapahtumailmoitukset tehdään nimettöminä, eikä niihin anneta erillistä vastausta.

Tietosuoja-/tietoturvaloukkaukset ilmoitetaan sähköpostilla Itä-Uudenmaan tietosuojavastaavalle, joka toimittaa tiedon kirjaamolle. Kirjaamo tallentaa CaseM:ään virallisen tietosuojaloukkausilmoituksen. Tietosuojavastaava arvioi tehdäänkö ilmoituksen perusteella ilmoitus tietosuojavaltuutetulle tai muulle viranomaiselle.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuus selvitys
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuus suunnitelma

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Pehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, sosiaalialan epäkohtailmoitukset (Spro), ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Tietosuojavaltuutetulle tehtävät tietosuojaja/- tietoturvailmoitukset
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje
- Hygieniaohjeistus (Sosiaali- ja terveysministeriö suositus tartuntoja ehkäisevistä toimista 1.7.2022 alkaen)

### **1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Riskien kartoitus tehdään vuosittain. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan lisäksi mm. poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, vaaratilanteisiin varautumissuunnitelmassa ja työpaikkaselvityksessä.

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 omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Henkilöstön kanssa käydään läpi pehdytyksessä ja kerrataan vuosittain sosiaali- ja terveydenhoidon valvontalaissa määritelty ilmoitusvelvollisuus. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

### **1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Mehiläisen työterveys

Siivous- ja kiinteistöhuolto

Tukihenkilötyöskentely

Sosiaalihuollon muut ostopalvelut

Tulkkipalvelut

Asiakastietojärjestelmät

Muut erityispalvelut tarvittaessa

Hyvinvointialueella toteutetaan sopimusvalvontaa ja ryhdytään tarvittaessa sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin.

### **1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on hyvinvointialueen tasoinen valmiussuunnitelma. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelman suunnitelmapohjan laatii hyvinvointialueen valmistelijat ja suunnitelman hyväksyy hyvinvointialueen aluehallitus. Varautumis- ja valmiussuunnitelman tavoite on palvelutuotannon mahdollisimman häiriötön hoitaminen kai-kissa olosuhteissa, häiriötilanteiden hallinta ja niistä toipuminen. Varautumistyötä johtaa hyvinvointialueen johtaja yhdessä pelastusjohtajan kanssa.

## **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 säädetyt 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 (aikuissosiaalityön toimitilojen ilmoitustaululla). Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun 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.

Yksikkökohtaista 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.

Itä-uudenmaan hyvinvointialueella varaudutaan eri turvallisuustilanteisiin. Palveluiden kehittämisessä tulee huomioida, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yhdenvertaisia ja alueellisesti kattavia. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä. Asiakkaiden tulee saada palvelua suomen ja ruotsin kielellä. Asiakkaat kohdataan arvostavasti, heitä kuunnellaan, ja heidän tulee saada palveluistaan tarvitsemansa apu. Hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuus tulee toteuttaa päällekkäisiä palveluja välttäen eri palveluiden tarjonnan yhteistyötä hyödyntäen. Palvelu tulee kehittää vaikuttavaksi, laadullisesti, pitkäaikaiseksi ja kustannustehokkaaksi. Painopistettä on siirretty ennaltaehkäisyyn.

Jokaisella toimintayksiköllä on oma toimintasuunnitelmansa, niin myös aikuissosiaalityössä, jossa puhutaan toiminnan kehittämisestä. Palveluita kehitetään ja yhtenäistetään, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan oikea-aikaista ja sopivaa apua ja tukea.

### 3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Tove Bergström  
Titteli: Johtava sosiaalityöntekijä  
Päivämäärä: 14.1.2026

### 4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Tove Bergström  
Titteli: Johtava sosiaalityöntekijä