



Omavalvontasuunnitelma

Solbackenin palveluyksikkö, Utterbäck

Verkstan, Vinden Gossebo ja Stallet

Voolahdentie 553, 07450 Voolahti

05.12.2025

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.....	6
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	6
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	8
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	11
1.4.5	Henkilöstö.....	11
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	13
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	13
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	14
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	15
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	16
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	16
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	16
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	16
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	17
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	18
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	19
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	19
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20
2.1	Toimeenpano.....	20
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	20
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	21

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa asumispalveluja ja päivätoimintaa henkilöille, joilla on kehitysvamma, autismitilanteen häiriö tai vastaava palvelutarve. Hyvinvointialueella on asumisyksiköitä Sipoossa, Porvoossa ja Askolassa sekä päivätoimintaa Porvoossa, Askolassa ja Loviisassa. Yksiköitä johtaa yksiköiden esihenkilöt ja koko toiminta on jaettu kahden palveluvastaavan vastuulle. Linda Ahonen vastaa asumispalveluista ja Satu Broman vastaa erityisen vaativan tuen palveluyksiköistä ja päiväaikaisen toiminnan palveluista

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Tulliportinkatu 1, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Päivätoiminta:

Palveluvastaava: Satu Broman, satu.broman@itauusimaa.fi puh. 0405932282

Solbackenin palveluyksikkö, yksikön esihenkilö Michaela Backman, michaela.backman@itauusimaa.fi p. 044 358 1146

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asuminen ja vammaispalvelujen päivittäinen toiminta palvelevat suomeksi ja ruotsiksi. Yksikkömme ovat yksikielisiä, jotta varmistetaan selkeä viestintä ja vuorovaikutus henkilökunnan ja muiden asiakkaiden välillä heidän omalla äidinkielellään.

Päiväaikaisella toiminnalla on merkittävä rooli palvelukokonaisuudessa.

Päiväaikaisen toiminnan myöntää vammaispalvelujen yhteishenkilö/sosiaalityöntekijä palvelutarpeen arvioinnin jälkeen.

Päivätoiminta, osallisuutta edistävä toiminta

Päivätoiminnan asiakkaille tarjotaan laaja-alaista tai kaiken kattavaa ohjausta ja tukea. Toiminnan tavoitteena on tukea aikuisuutta, omatoimisuutta, osallisuutta, itsenäisyyttä sekä elinikäistä oppimista. Kaikille asiakkaille tarjotaan heidän tarpeisiinsa perustuvaa mielekästä toimintaa. Päivätoiminnan asiakkailta on henkilökohtaiset tavoitteet, jotka laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen

sidosryhmänsä kanssa. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan kykyjen mukainen toiminta ja osallisuus yhteisöön sekä yhteiskuntaan.

Vuorovaikutussuhteet, omien valintojen tekeminen, ilon ja onnistumisen kokeminen ovat tärkeitä tekijöitä toiminnassamme. Panostamme kommunikaatioon ja käytämme puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Toimintamme sisältää mm. erilaisia käden taitoja, kulttuuria, taidetta, liikuntaa, musiikkia sekä aisti- ja luontoelämyksiä.

Työtoiminta/Työllisyyttä edistävä toiminta

Työllisyyttä edistävän toiminnan asiakkaille tarjotaan arkeen ja työelämään valmentavaa toimintaa. Toiminnan tavoitteena on tukea aikuisuutta, omatoimisuutta, osallisuutta, itsenäisyyttä ja työllisyyttä. Kaikille asiakkaille tarjotaan mahdollisuuksia kokeilla erilaisia työtehtäviä ja järjestellä joustavasti työviikkoaan.

Työtoiminnan asiakkaila on henkilökohtaiset tavoitteet, jotka laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen sidosryhmänsä kanssa. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan kykyjen mukainen toiminta, osallisuus ja työllistyminen. Työvalmennus on tärkeä osa työllisyyttä edistävää toimintaa. Työvalmennuksella tarjotaan myös asiakkaille työkokeiluja avoimilla työmarkkinoilla sekä palkkatyötä mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaalle voidaan tarjota sekä osallisuutta edistävää että työllisyyttä edistävää toimintaa asiakkaan tarpeiden mukaan.

Solbackenin päivätoiminta tarjoaa sekä työllisyyttä edistävää toimintaa ja osallisuutta edistävää toimintaa jaettuna eri ryhmiin ja eri tiloihin.

Solbacken tarjoaa toimintaa osoitteessa Fredrika Runebergsgatan 11 D n. 15 asiakkaalle ja Wittenberginkadun toiminassa noin 22 asiakkaalle Porvoossa. Solbackenin palveluyksikköön kuuluu myös Utterbäckin päivätoiminta, n. 32 asiakasta. Ulkoistettujen tuettu työtoimintojen osalta n. 24 asiakasta.

Vammaispalvelujen arvot, jotka perustuvat hyvinvointialueen arvoihin:

Yhdenvertaisuus: Palveluja tarjotaan sekä suomeksi että ruotsiksi, yksiköt ovat yksikielisiä. Asiakkaille tarjotaan aktiivisesti vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Asiantuntijapalvelut ovat tärkeä osa asiakkaiden palveluja.

Ihmisläheisyys: Itsemääräämisoikeuden varmistaminen, positiivinen riskinotto, jossa asiakas on keskiössä ja heillä on myös oikeus epäonnistua. Tavoitteena on asiakkaan omannäköinen elämä.

Osallisuus: Teemme yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa (oppilaitokset, seurakunta, järjestöt ja yhdistykset) ja tiivistä yhteistyötä omaisten kanssa, jotta palvelut olisivat läpinäkyviä. Mahdollistetaan asiakkaan täysimääräinen oikeus osallistua yhteiskuntaan.

Rohkeus: Avoin keskustelu mahdollisista haasteista ja vaikeuksista. Uskallamme kokeilla uusia toimintamalleja, opimme myös epäonnistumisista.

Vastuullisuus: Toimitilamme ovat turvalliset ja viihtyisät. Asiakasturvallisuudesta ja työturvallisuudesta vastaaminen. Yhteiskunnallinen vastuu käyttää mahdollisuuksien mukaan lähipalveluita. Vastuu ympäristöstä kierrätyksen ja kuljetusten minimoimisen/tehostamisen avulla.

Solbackenin palveluyksikkö Utterbäckissä tarjoaa työllisyyttä esistävää toimintaa ja osallisuutta edistävää toimintaa aikuisille.

Verkstan, Vinden, Gossebo ja Stallet tarjoavat sekä työllisyyttä esistävää toimintaa ja osallisuutta edistävää toimintaa.

Solbackin palvelupiste tarjoaa ruotsinkielisiä palveluita erityistarpeita omaaville voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Palveluyksikkö tarjoaa yksilöllisiä palveluita, joiden tavoitteena on ylläpitää, kehittää ja edistää omien voimavarojen käyttöä arjessa sekä tarvittaessa kuntouttavia palveluita mielekkään hyvän elämän edellytyksinä. Toimintaperiaatteet perustuvat asiakkaiden osallisuuteen ja itsemääräämisoikeuteen.

Porvoon yksikkömmme ovat mukautettuja työpaikkoja kehitysvammaisille ja/tai muille vammaisille aikuisille. Tavoitteenamme on tarjota mielekästä työtä ja kannustavaa työllistymistä yksittäisten palvelunsaajien toiveiden ja tarpeiden mukaisesti toimipisteissämme. Palvelupisteet sijaitsevat Porvoon keskustassa Fredrika Runeberginkadulla, Wittenberginkadulla ja Utterbäckissä, 14 kilometrin päässä keskustasta, maaseudulla meren rannalla sekä avoimilla työmarkkinoilla ulkoistetun työn kautta. Solbackin palveluyksikkö tarjoaa hoivalain ja sosiaalihuoltolain mukaisia työhön suuntautuneita palveluita (ALO) sekä hoivalain mukaisia elämänlähtöisiä palveluita (LO), päivätoimintaa.

Koko Solbackenin palveluyksikkö koostuu kuudesta eri liiketoimintayksiköstä; Solbacken Johannisbergissä, ryhmä Wittenberginkadulla, Tuettu työ, Verkstan/Vinden, Gossebo ja Stallet. Koko yksiköllä on tällä hetkellä noin 100 asiakasta. Heistä 24 työskentelee kokonaan ulkoistetussa työtoiminnassa ja kaksi on työsuhteessa. Lisäksi osa asiakkaista työskentelee sekä ulkoistettujen työtehtävien parissa yhtenä päivänä viikossa että ovat yksikössä muina päivinä. Osallistuminen, itsemääräämisoikeus, yhteenkuuluvuus, hyvinvointi, kunnioitus, turvallisuus ja huumori ovat avainsanojamme toiminnassamme. On tärkeää, että meillä on aikaa asiakkaillemme ja että kuuntelemme heitä. Pyrimme varmistamaan, että työympäristö on rauhallinen ja turvallinen kaikille. Tarjoamme erilaisia kursseja, koulutuksia ja retkiä, ohjelmia tavallisen päiväohjelman/työn lisäksi ja jokainen saa itse valita, mihin haluaa osallistua. Teemme yhteistyötä useiden koulujen, oppilaitosten ja yritysten kanssa tarjotaksemme monipuolista ja stimuloivaa päivä- ja työtoimintaa.

Tavoitteena on tarjota kaikille asiakkaillemme mielekästä ja monipuolista työtä työhön suuntautuneissa palveluissa sekä tarjota virikentävää arkea elämänlähtöisissä palveluissa. Toimimme sosiaalipedagogisesti. Keskitymme asiakkaan vahvuuksiin ja toiveisiin. Tuemme asiakkaan osallisuutta ja

itsemääräämisoikeutta tarjoamalla vaihtoehtoja. Tarjoamme myös erilaisia viestintätapoja (keskustelumatto, viittoma tuella, kuvatuki, yksilöllinen tuki, HYP, IT-tuki) tukemaan osallistumista ja selkeyttämään viestintää asiakkaidemme kanssa. Olemme ottaneet käyttöön toimintaa tukevaa viittomakieltä. Henkilökunta tekee yhteistyötä ja heillä on mahdollisuus työnohjaukseen ja virkistytymiseen.

Seuraamme tavoitteita asiakkaiden toiveita kuunnellen toteutussuunnitelmissa ja verkostopalavereissa. Annamme asiakkaiden valita eri tehtävien välillä ja annamme useiden asiakkaiden kokeilla työskentelyä eri työpaikoilla. Tarjoamme henkilökunnalle työnohjausta ja virkistystoimintaa. Arvioimme tavoitteita säännöllisin väliajoin henkilöstökokouksissamme.

Solbackenin palveluyksikkö tarjoaa palveluita, joissa huomioidaan asiakkaiden, henkilökunnan, omaisten ja asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Avainsanoja ovat ymmärrettävyys, hallittavuus ja merkityksellisyys. Toiminnan perustana on hyvä hoito, johon kuuluu reagoiva kohtelu, kunnioittavan vuorovaikutuksen ohjaaminen sekä sosiaalipedagogiset yksilökeskeiset työskentelytavat itsemääräämisoikeuden, rehellisyyden ja perusoikeuksien osalta.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Palvelumme perustuvat vammaispalvelulakiin 675/2023 § 1, jonka tarkoituksena on toteuttaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä. Sekä tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista ja turvata vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen ja edun mukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus tulee olla asiakaskeskeistä, laadukasta, turvallista sekä asianmukaisesti toteutettua. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan tulee perustua näyttöön sekä hyviin toimintakäytänteisiin.

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 terveysterveysten tilojen, laitteiden, tietojärjestelmien, tarvikkeiden sekä lääkkeiden tulee olla sekä asianmukaisesti että turvalliset ja tiedonkulun tulee toteutua laadukkaasti ja oikea-aikaisesti. Avoimessa sekä luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakas- ja potilasturvallisuudessa havaittuja riskejä, poikkeamia sekä vaaratapahtumia käsitellään avoimesti osana toiminnan kehittämistä. Avoimen kulttuurin omaavissa työyksiköissä siedetään epävarmuuden esiintuomista ja kannustetaan kyseenalaistamaan toimimattomia käytänteitä. Tämä on osa turvalliseen asiakas- ja potilaskulttuuriin sitoutumista.

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. Ohjausryhmä kokoontuu kahden kuukauden välein.

Hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka kautta ilmoitetaan haitta- vaara ja läheltä piti tilanteet sosiaali- ja terveydenhuollossa. 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. HaiPro lomakkeella ilmoitetaan joko läheltä piti -tilanteista/epäkohdan uhasta tai tapahtuneista tilanteista/epäkohdista. Lomakkeella voi edelleen ilmoittaa myös muista havainnoista tai kehittämis ehdotuksista. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon ja niihin olisi mahdollista puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Myös epäkohdan uhasta kuuluu ilmoittaa.

Vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa asiakas- ja potilasympäristössä työskentelevä henkilö. Järjestelmään kirjataan kaikki asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät sekä niihin mahdollisesti johtavat riskit. Vaaratapahtumilla tai läheltä piti -tilanteilla tarkoitetaan kaikkia niitä tilanteita, joista aiheutuu tai voisi aiheutua potilaan vahingoittuminen. Vaaratapahtumista oppiminen edellyttää sekä pienemmän riskin tapahtumien jatkuvaa seurantaa että vaikutuksiltaan vakavampien tapahtumien tarkempaa tutkintaa. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisen keskeinen menettely. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii vakavien vaaratapahtumien tutkintatyöryhmä. Vakavat vaaratapahtumat ohjautuvat HaiPro järjestelmän kautta laatupäällikölle, joka ratkaisee tarvittaessa työryhmän tuella, mistä tapahtumista käynnistetään tutkinta. Jokaiseen tutkintaan nimetään vastuuhenkilö.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue kouluttaa työntekijöitään asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä lääkinällisistä laitteista. Koulutuskokonaisuudet ovat verkkokoulutuksia.

Miten palveluyksikön palvelut varmistavat konkreettisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden:

Kaikkien työntekijöiden vastuulla on varmistaa, että vaatimuksia ja laatutavoitteita noudatetaan, sekä raportoida laatupuutteista, häiriötilanteista ja negatiivisista tapahtumista. Henkilöstö raportoi poikkeamista yksikön esihenkilölle, joka vie asian verkostokokouksiin, jotka otetaan tarvittaessa esille

moniammatillisen tiimin kanssa. Keskustelut kirjataan. Henkilökunnan raportointi HaiProssa ja säännölliset HaiPro-tarkistuskokoukset pidetään yksikössä.

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön pelastussuunnitelman päivittämisestä vuosittain. Henkilökunta sitoutuu lukemaan ja toimimaan suunnitelman mukaisesti. Viranomaistarkastuksia tehdään säännöllisesti mm. sammutuslaitteilla. Palo- ja evakuointiharjoitukset järjestetään oma-aloitteisesti yksiköittäin. Vuosittainen riskinarviointi ehkäisee uusien riskien syntymistä ja kartoittaa kriittiset työvaiheet.

Henkilökunta tekee asiakasraportoinnin Abilita-asiakasrekisterissä.

Koko henkilökunta on suorittanut potilas- ja asiakasturvallisuutta koskevan verkkokoulutuksen.

SPro - sosiaalialan epäkohtailmoitus

Ilmoitusvelvollisuus epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisesta perustuu [Sosiaalihuoltolakiin \(1301/2014\)](#). Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon ja niihin olisi mahdollista puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Myös epäkohdan uhasta kuuluu ilmoittaa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue kouluttaa työntekijöitään asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä lääkinnällisistä laitteista. Koulutuskokonaisuudet ovat verkkokoulutuksia.

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on aloitettu standardinmukainen laatutyö helmikuussa 2024 ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen oma laatustandardi on otettu käyttöön 09/2025. Laadulla tarkoitetaan palvelun kykyä täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Laatutyö on jokapäiväistä työtä. Organisaation laatukulttuurilla on merkitys organisaation kehittymisen ja menestyksen kannalta. Laatutyöhön sisältyy esimerkiksi itsearviointi, sisäiset auditoinnit, prosessien mallintaminen ja johdon katselmukset. Laatuportti-ohjelmaan dokumentoidaan kaikki laatutyön vaiheet ja IMS-ohjelmistoa käytetään prosessien piirtämiseen sekä työohjeiden laatimiseen ja päivittämiseen.

Valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa valvoo aiempaa selkeämmin nimenomaan järjestämisvastuussa oleva toimija, eli hyvinvointialue. Palvelujen valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin, jotka ovat laadittu lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 40 § ja lakiin pelastustoimen järjestämisestä 16 § mukaisesti.

Palveluvastaava Satu Broman vastaa päivä- ja työtoiminnan ja erityisen vaativan tuen palveluyksiköiden palveluista ja laadunhallinnasta. Palveluvastaava Linda Ahonen vastaa asumispalveluiden palveluista ja laadunhallinnasta.

Tulosityksiköpäällikkö Maritta Koskinen vastaa vammaispalvelujen hallinnosta, palveluista ja laadunhallinnasta. vastuualuejohtaja Hanna Kaunisto perhe- ja sosiaalipalveluista, joihin vammaispalvelut kuuluvat.

Yksiköiden esihenkilöt on koulutettu Laatuportti-ohjelman käyttämiseen laadunhallinnassa, ohjaavat laatutyötä yksiköissämme. Yksikön esihenkilö toimii virassa ja vastaa yksikkönsä palvelujen laadusta. Yksiköissä on nimetty omat laatuvalvovat, jotka koulutetaan myös laatutyön ohjaamiseen yksikössä.

Hyvinvointialueen laadun ja kehittämisen valvontayksikkö tiedottaa uusista määräyksistä, valvovat toimintaa valvontakäyntien avulla. Laadun toteutumista ylläpidetään henkilöstön koulutuksilla sekä auditoinneilla. Valvontakäynneistä raportoidaan Aluehallintovirastolle hyvinvointialueen laadunvalvonnan toimesta.

Kuvaus miten käytännössä valvotaan, että palvelut toteutuvat lain edellyttämällä tavalla:

Palveluyksiköllä on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava yksikön päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Vammaispalvelujen sosiaalityö vastaa palvelutarpeen arvioinnista yhteistyössä asiakkaan tuntevan henkilöstön ja esihenkilön kanssa. Palvelusuunnitelmat päivitetään palvelutarpeen muuttumisen yhteydessä vammaispalvelujen sosiaalityön toimesta. Palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään kolmen vuoden välein. Päivitysten yhteydessä käydään läpi asetettujen tavoitteiden toteutuminen ja palvelujen riittävyys.

Asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmia päivitetään 6 kk:n välein tai tarpeen mukaan oman ohjaajan toimesta yksikössä. Yksikön esihenkilö ja vastaava ohjaaja ovat vastuussa toteuttamissuunnitelmien toteutumisesta.

Rai-arviointijärjestelmää käytetään asiakkaiden palvelutarpeen arviontiin ja seurantaan. Rai-arvioinnit tehdään 6 kk:n välein toteuttamissuunnitelman yhteydessä, joka mahdollistaa luotettavamman ja tasavertaisemman arvioinnin asiakkaan palvelutarpeen toteutumisesta.

Yksikkö tekee itsearviointi- ja kehittämistehtäviä Laatuportti-ohjelman kautta. Henkilökunta noudattaa omavalvontasuunnitelmaa, joka on ripustettu näkyvälle paikalle kaikkiin yksiköihin. Henkilöstö osallistuu sosiaalityöntekijöiden vastuulla olevien palvelusuunnitelmien päivittämiseen. Asiakkaiden toteutussuunnitelmat pidetään ajan tasalla.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Kehitysvammaisilla henkilöillä on lakisääteinen oikeus asumispalveluihin ja päiväaikaiseen toimintaan erityishuoltolain mukaan. Vammaispalveluihin haetaan sähköisellä tai kirjallisella hakemuksella, jonka löytää hyvinvointialueen vammaispalvelujen verkkosivuilta. Hakemus toimitetaan postitse osoitteeseen: Tekniikankaari 1, 06100 Porvoo.

Asiakkaan anomus vammaispalveluihin käsitellään 7 päivän kuluessa ja päätös tehdään 3 kk:n kuluessa.

Kaikilla yksiköillä on käytössään nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa yksikön lääkehoidosta yhdessä yksikön lääkitysvaastavien kanssa. Sairaanhoitaja vastaa myös lääkityslupaprosessista ja toimii yksikön hoitotyön asiantuntijana.

Sairaanhoitajan yhteystiedot:

Solbackens SE Utterbäck: Leonora Stålstedt tel. 0404899994

Asiakas on osallisena palvelusuunnitelman laatimisessa ja toteuttamis/IMO suunnitelmassa. Toteuttamissuunnitelma/IMOsuunnitelma käydään läpi ja päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarpeen mukaan oman ohjaajan ja asiakkaan toimesta.

Toteuttamissuunnitelmassa kuvaillaan asiakkaan vahvuudet ja palveluntarpeet sekä itsemääräämisoikeuden varmistaminen. Suunnitelman on oltava selkeästi kirjoitettu ja sen tulee kuvailla konkreettisesti esim. jos rajoittamistoimenpiteitä käytetään. Henkilöstö on velvollinen toteuttaa asiakkaan suunnitelmia ja noudattaa niitä. Nimetty oma ohjaaja on vastuussa asiakkaan toteuttamissuunnitelmasta ja sen päivittämisestä. Viime kädessä on esihenkilö vastuussa siitä, että kaikilla asiakkailla on päivitetty toteuttamissuunnitelma/IMOsuunnitelma. Rajoittamistoimenpiteiden käytöstä tehdään yhteenvedot joka kuukausi, jotka toimitetaan omalle sosiaalityöntekijälle ja edunvalvojalle sekä asiakkaan huoltajalle.

Nimetty vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja on vastuussa palvelusuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä.

Yhteystiedot vammaispalvelujen sosiaalityöntekijälle/sosiaaliohjaajalle asumisyksiköiden mukaan:

Sonja Karnell, puh. 0406761360 (Björnbacken (Björnstigen, Jackarbygatan, Linjevägen)

Magdalena Johansson puh: 0401319388 (Utterbäck, Centrumbäckens SE)

Hanna Wallin puh: 0405266039 (Åbacken)

Päivätoiminnan asiakkailla on nimetyt yhteyshenkilöt vammaispalveluissa asumispaikan mukaan.

Epäasiallinen kohtelu

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisesta perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:ään. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdista tehdään S-Pro ohjelman kautta. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakas- ja potilastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon ja niihin olisi mahdollista puuttua riittävän ajoissa.

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan voi asiakas tai asiakkaan omainen lähettää palautetta hyvinvointialueelle asiakaspalautelinkin kautta verkkosivuilla.

Jokaisessa yksikössä tulee olla selkeästi esillä ohjeistus, miten palautetta voidaan antaa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Yksikössä tulee olla esillä selkeästi sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot: Jenna Roberts (sijaistaa 13.10.2025 alkaen) asiavastaava@itauusimaa.fi, puh. 040514 2535

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan voi asiakas tai asiakkaan omainen lähettää palautetta hyvinvointialueelle asiakaspalautelinkin kautta verkkosivuilla. Jokaisessa yksikössä tulee olla selkeästi esillä ohjeistus, miten palautetta voidaan antaa. Roidu-järjestelmän kautta voi antaa palautetta ja tähän vastataan, jos palautteen antaja näin pyytää.

Erityisen vaativan tuen asiakkaille laaditaan toimintasuunnitelmia, joissa ennakoidaan tilanteita jotka ovat haastavia asiakkaalle ja miten toimia näissä.

Ohjaajat kirjaavat päivittäiset toiminnot ja tapahtumat asiakastietojärjestelmään viimeistään työvuoronsa päättyessä. Ruotsinkieliset yksiköt käyttävät Abilita-asiakastietojärjestelmää ja suomenkieliset yksiköt Lifecare-tietojärjestelmää. Vuoden 2026 aikana siirrytään yhteiseen asiakastietojärjestelmään.

1.4.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai lomakkeella ja se tulee toimittaa allekirjoitettuna hyvinvointialueen Kirjaamoon. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille ja potilaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi.

Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Muistutukset ja epäkohtailmoitukset ohjautuvat ilmoittajan esihenkilölle, palveluvastaavalle ja kyseisen alueen vastuualuejohtajalle. Lähiesihenkilön tulee käsitellä ilmoitukset järjestelmässä ja hänen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Myös epäkohdan uhasta kuuluu ilmoittaa. Ilmoittaminen on yhteistä kehittämistä, ilmoittaminen on työntekijälle keino vaikuttaa oman työn ja päivittäisen toiminnan arkeen.

1.4.5 Henkilöstö

Vammaispalvelujen yksikössä työskentelee pääasiassa ohjaajia. Ohjaajien kelpoisuusvaatimus on lähihoitaja tai vastaava koulutus sekä Valvira rekisteröinti. Isommissa yksiköissä työskentelee yksi tai kaksi vastaavaa ohjaajaa, jotka toimivat, osittain hallinnollisissa tehtävissä tehtävänkuvan mukaan esihenkilön

tukena, esim. vastaa työvuorolistojen ja toteuttamissuunnitelmien teosta. Kaikilla yksiköillä on vastaava sairaanhoitaja, joka vastaa yksiköiden lääkehoidosta. Sairaanhoitajat työskentelevät virka-aikana, poikkeuksellisesti myös iltaisin ja viikonloppuisin, jos toiminta sen vaatii.

Yksikön esihenkilö ja vastaava ohjaaja suunnittelee ja toteuttaa yksiköiden työvuorolistat Titania-ohjelman avulla. Sijaisia rekrytoidaan Laura rekrytointiohjelman kautta, lyhyemmät sijaisuudet Tempore henkilöstöpalveluyrityksen kautta. Vuokratyövoimaa käytetään ensi sijassa sairaspoissaoloihin, henkilöstön koulutuspäiviin tai muihin lyhyisiin poissaoloihin.

Uutta henkilöstöä palkatessa esihenkilö tarkistaa aina palkattavan todistukset sekä Valvira rekisteröinnin ennen palkkausta. Rikosrekisteriote vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleville: Rikosrekisteriote tulee pyytää uudelta työntekijältä nähtäväksi (sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukainen rikosrekisteriote.) Esihenkilö ja vastaavan ohjaaja haastattelee aina rekrytoitavat henkilöt. Haastatteluissa varmistetaan henkilön riittävä kielitaito ja kelpoisuus.

Uudet työntekijät perehdytetään työhön 1-3 perehtymisvuoron aikana riippuen yksiköstä. Kaikissa yksiköissä on yksikkökohtainen perehdyttämiskansio. Oppisopimusopiskelijoille nimetään 1-2 omaa ohjaajaa, jotka vastaavat opiskelijoiden ohjauksesta ja valvonnasta.

Henkilöstön ammattiosaamista valvovat vastaava ohjaaja ja vastaava sairaanhoitaja esihenkilön johdolla. Hyvinvointialue järjestää säännöllistä koulutusta vammaispalvelujen henkilöstölle seuraavissa teemoissa: Skhole, AVEKKI, ensiapu, alkusammutus, autismikirjo ja haastava käytös sekä itsemääräämisoikeus henkilöstön erityisosaamisen ja ammattitaidon varmistamiseksi. Henkilöstön ammattitaitoa seurataan myös vuosittain kehityskeskustelun avulla, joka pidetään esihenkilön ja työntekijän välillä.

Rikosrekisteriote lasten kanssa työskenteleville: Rikosrekisteriote tulee pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu ote rikosrekisteristä, kun henkilö otetaan palvelussuhteeseen, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa.

Yksikön henkilöstö- ja henkilöstörakenne:

Verkstan, Vinden, Gossebo ja Stallet yksiköt ovat osa Solbackenin palveluyksikköä. Yksiköissä on yksi yksikön esihenkilö (päätoiminen), yksi vastaava ohjaaja (päätoiminen), yhdeksän ohjaajaa (päätoiminen), yksi ohjaajaa amk (osa-aikainen), yksi oppisopimus opiskelija ja yksi ammatti ohjaaja (päätoiminen).

Yksikön esihenkilö on sosionomi/sosiaali-ohjaaja, jonka tehtävänä on vastata hallinnollisista tehtävistä ja muusta esimiestyöstä. Vastaava ohjaaja toimii esihenkilön sijaisena vuosilomien aikana.

Sijaisia käytetään tarvittaessa henkilöstön lomilla ja sairauslomilla. Vuokratyövoimaa käytetään hyvin harvoin.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorolistat suunnitellaan ja toteutetaan Titania ohjelmassa. Yksikön henkilöstö resurssointi määritetään asiakkaiden palveluntarpeen mukaan. Vammaispalvelujen sosiaalityö ja yksikön esihenkilö arvioivat yhdessä asiakkaan palvelutarpeen tehdyn palvelutarpeen arvioinnin jälkeen.

Kaikissa työvuoroissa tulee olla vähintään yksi pätevä ohjaaja tarvittavilla lääkeluvilla per toimintayksikkö. (kelpoisuusvaatimuksena Valvira rekisteröity lähihoitaja tai vastaava koulutus). Resurssointi vaihtelee paljon yksiköissämme palvelumuodon mukaisesti. Erityisen vaativan tuen yksiköissä resurssointi on paljon suurempi asiakkaiden vaativuuden ja yksilöllisten toimintamallien takia kuin muissa palveluyksiköissä.

Lääkkeiden jaosta ja käsittelystä vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaava työntekijä, jolla on riittävä lääkeosaamiskoulutus (minimi 2 op) sekä suoritettut ja hyväksytyt lääkeluvat. (Skhole lääkehoidon osaaminen verkossa)

Virka-aikana toimii esihenkilö/vastaava ohjaaja vastavana. Yksiköissä on nimetty vuorovastaava joka työvuorolle virka-ajan ulkopuolella. Vuorovastaavan tehtävä on ottaa vastaan poissaolot puhelimitse ja huolehtia sijaisten hankkimisesta tarpeen mukaan. Resurssipulassa kontaktoidaan ensin yksikön sijaiset suoraan puhelimitse sekä henkilöstöpalveluyhtiö Temporen kautta. Jos sijaisia ei löydy kysytään henkilöstöä ylitöihin. Kiireellisissä tapauksissa soitetaan työntekijä töihin vapaalta/lomalta, jolloin työntekijälle maksetaan hälytysraha. Hyvinvointialueella on paikallinen sopimus hälytysrahasta, joka on päivitetty 8.8.2024.

Henkilökunta on paikalla yksiköissä klo 7.30-15.15 (pe 14.15). Ajat voivat vaihdella asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yksikön henkilöresurssit ovat riittävät. Sijaisten saaminen päivän aikana on kuitenkin joskus haastavaa.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialueen yhteiset yhteistyökokoukset/koulutukset muiden palveluyksiköiden kanssa edesauttavat monialaista yhteistyötä.

Yhteistyö ja tiedonjako muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa, jotka kuuluvat asiakkaan palvelukokonaisuuteen, tapahtuu pääasiassa verkostokokousten muodossa, johon myös asiakas osallistuu.

Äkillisten sairaskohtausten yhteydessä yksikkö lähettää asiakkaan mukaan asiakkaan tiedot, jossa on välttämättömät tiedot asiakkaasta, (diagnoosit, lääkelista, kommunikaatiotaito ja muu välttämätön tieto).

Yksikkö tekee yhteistyötä muun muassa: Folkakademin, Porvoon kaupungin liikuntapalvelut, Plastoco, Tappex, Sadun Henki, Porvoon seurakunta, Jonas Näslund ja Tiina Kolehmainen kanssa.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Kiinteistöt omistaa Barnens By ry. Barnens By yhdessä hyvinvointialueen kanssa vastaa kiinteistöjen ylläpidosta ja hoidosta. Henkilökunta ottaa yhteyttä alueen huoltohenkilöön, kun havaitaan jotain tarkistettavaa tai korjattavaa. Osa kiinteistöistä ei tällä hetkellä sovellu toimintaan.

Riskien arviointia tehdään jatkuvasti ympäri vuoden. Henkilöstökokouksissa käydään säännöllisesti läpi yksikön riskejä, mukaan lukien tiloihin, toimintaympäristöön ja mahdollisiin laitteisiin liittyvät riskit. Henkilöstö myös ilmoittaa yksikön johtajalle viipymättä, jos uusia riskejä havaitaan.

Palotarkastuksia tehdään säännöllisesti määräysten mukaisesti. Työterveyshuolto toteutti 29.9.2023 yksiköissä työpaikkaselvityksen.

Yksiköiden autot ja apuvälineet tarkastetaan ja huolletaan säännöllisesti.

Toimitilojen ylläpidosta, huollosta ja epäkohtailmoituksista vastaa hyvinvointialueen kiinteistöpalvelut. Huoltotöistä tehdään ilmoitustilat@itauusimaa.fi sähköpostiin. Huoltotöitä ei voi hankkia ilman kiinteistöpalveluiden lupaa. Akuuteissa tilanteissa huollon voi tilata heti, jotta saadaan rajoitettua vahingon syntyä. Jos toimitiloissa on epäilyä ongelmista sisäilmastossa, voit täyttää haitta- tai olosuhdeilmoituksen Webropol -kyselyllä IUHVA:N intranetissä.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisten laitteiden käyttöä ohjaa useat lait ja niistä annetut määräykset. Suomessa lääkinällisten laitteiden vaatimuksenmukaisuutta ja alan toimijoita sekä lääkinällisten laitteiden ammattimaista käyttöä valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja valvonta tapahtuu yhteistyössä EU:n viranomaisten kanssa. Lääkinällisiin laitteisiin liittyvällä lainsäädännöllä (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021) varmistetaan sekä itse laitteiden että niiden käytön turvallisuus.

Lääkinällistä laitteista pidetään rekisteriä yksiköissä.

Palveluntuottajan on otettava huomioon toimitilojen ja toimintaympäristön tietosuojan ja tietoturvan järjestäminen ja toteuttaminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakastietolaki) 77 §:n 1 momentin 9 kohdan nojalla laadittavassa suunnitelmassa (tietoturvasuunnitelma)

Tietoturvasuunnitelma laaditaan hyvinvointialuetasoisesti ja sen laatimisesta vastaa tietoturvapääällikkö Sami Kokkala. 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.

Miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?

Yksikössä on luettelo siitä, mitä lääkinnällisiä laitteita yksikössä käytetään: 5 kuumelämpömittaria ja kaksi alkometriä asiakkaita kuljettavissa autoissa.

Yksikössä käytettävät lääkinnälliset laitteet merkitään hyvinvointialueen omaan sähköiseen lääkinnällisten laitteiden rekisteriin. Tuotteiden huoltoon ja kalibrointiin käytetään Huoltopalvelu J. Holmbergin ostopalveluita.

Rekisteriä päivitetään sairaanhoitajan ja yksikön esihenkilön yhteistyönä.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoidon laatu ja turvallisuus tulee olla kaiken lääkehoitoon liittyvän toiminnan lähtökohtana sekä koko organisaation vahva tavoite. Turvallisen lääkehoidon perustana on syyllistämätön ja avoin kulttuuri. Lääkehoitosuunnitelma on laadunhallinta-asiakirja, joka ohjaa lääkehoidon prosessia ja kuuluu osaksi lääkehoidon perehdytystä sekä parantaa lääkitysturvallisuuskulttuuria.

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.

Lääkehoidon turvallisuuden ja hoitotyön laadun turvaamiseksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella varmistetaan lääkehoidon osaaminen suorittamalla verkkopohjainen lääkehoidon täydennyskoulutus Skhole. Täydennyskoulutuksen ja lääkehoitoluvan suorittaa jokainen lääkehoitoa työssään toteuttava työntekijä. Lääkehoitolupa on voimassa korkeintaan viisi (5) vuotta siitä päivästä lähtien, kun tentti on hyväksytty.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 19.2.2025. Kaikki palveluyksiköt laativat yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, josta on vastuussa yksikön nimetty vastaava sairaanhoitaja. Yksikön esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Ylilääkäri Katariina Borup hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman.

Yksiköiden yksikkökohtainen lääkityssuunnitelma päivitettiin 09.2025 ja sen hyväksyi ylilääkäri Katariina Borup. Sen päivittämisestä vastaavat yksikön vastaava sairaanhoitaja Leonora Stålstedt, lääketieteestä vastaava henkilökunta ja yksikön esihenkilö.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana toimii hallintojohtaja Camilla Söderström.

Yksikön henkilöstö on velvollinen suorittamaan Navisec tietosuojakoulutuksen joka vuosi verkossa. Koulutus käsittää henkilöstön, sosiaalihuollon ja terveydenhuollon tietosuojan ja tietoturvan sekä henkilötietoja käsittelevien GDPR-koulutuksen. Esihenkilö varmistaa, että kaikki työntekijät ovat suorittaneet koulutuksen hyväksytysti.

Vammaispalveluiden suomenkielisissä yksiköissä käytetään Lifecare asiakastietojärjestelmää kirjaamiseen ja ruotsinkielisissä yksiköissä Abilita tietojärjestelmää. Yksiköissä on nimetyt kirjaamisvastaavat, jotka on koulutettu toimimaan henkilöstön tukena ja ohjaamaan heitä kirjaamisessa. Paperiset asiakastietoja sisältävät dokumentit säilytetään aina yksikön lukollisessa kaapissa. Esihenkilö on vastuussa yksikön asiakastietojen käsittelystä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava: Sebastian Ekblom, puh. 040 6204 792, sähköposti: sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön palveluja saavat asiakkaat, heidän omaisensa ja läheiset voivat antaa asiakaspalautetta hyvinvointialueen verkkosivuilla olevan asiakaspalautelinkin kautta, Webropol. Tästä tiedotetaan yksiköiden ilmoitustauluilla sekä QR-koodista, minkä kautta voi myös antaa palautetta. Kehittämispalveluiden suunnittelijat vastaavat palautteiden esilletuomisesta ja raportoinnista. Asiakaspalautteiden yhteenvedot toimitetaan joka kuukausi yksikön esihenkilölle ja vastuualueen johtoryhmälle sekä kolmen kuukauden välein sosiaali- ja terveydenhuollon johtoryhmälle.

Yksiköiden henkilöstö kannustaa asiakkaita, heidän omaisiaan ja läheisiään antamaan palautetta.

Saadut palautteet käydään henkilöstön kanssa läpi ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Toteuttamissuunnitelman yhteydessä asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen ja toiminnan arjessa saatu asiakkaan palaute huomioidaan myös omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, jos niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Yksikön esihenkilö vastaa yksikkönsä riskienhallinnasta, arvioinnista ja riskien käsittely tapahtuu säännöllisesti yksiköiden henkilöstökokouksissa, jolloin henkilöstö voi tehdä perusteltuja muutosesityksiä arviointiin. Esihenkilön vastuulla on riskien kirjaaminen HaiPro-ohjelman riskienarviointiin. Esihenkilö huolehtii yhdessä palveluvastaavan kanssa sekä organisaation muiden sektoreiden kanssa että tarvittavat muutokset tehdään riskiarvioinnin mukaan.

Arvioinnit tehdään HaiPro-työturvallisuussovelluksella. Riskien arvioinnissa on myös henkilöstö osallisena. Arvioinnit tehdään vuosittain ja sitä on päivitettävä aina muutosten yhteydessä esihenkilön toimesta. Arvioinnissa voidaan tunnistaa kattavasti vaaratekijät olosuhdekohtaisesti (sisällä, ulkona) ja arvioida niiden riskin suuruuskin olosuhdekohtaisesti.

Riskienarviointia tehdessä huomioidaan seuraavia tietoja: Työpaikan ikärakenne, erityisesti yli 55-vuotiaiden määrä, työturvallisuusilmoitukset, työtapaturmailmoitukset, työpaikkaselvitys, Avin tarkastuskertomuksista, mikäli tarkastuksia on tehty, sairauspoissaolojen perusteista ja kehityskeskusteluissa esiin tulleista asioista, jotka koskevat koko henkilöstöä tai vaikkapa ammattiryhmää. Arviointikohteessa on hyvä tehdä turvallisuuskävely ja kirjata tiedot havaitsemista puutteista, jotka viedään riskienarviointiin.

Miten toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit?

Miten riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan?

Riskien arviointi ja tunnistaminen tapahtuu säännöllisesti yksiköiden keskusteluissa ja henkilöstökokouksissa. Yksiköiden suurimpia riskejä ovat asiakkaiden kuljetukset sekä ahtaat ja epätarkoituksenmukaiset tilat.

Riskien suuruus tunnistetaan riskinarvioinnin ja HaiPro-raporttien avulla. Riskiarviot päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskiarviointi tehdään jokaisessa toimintayksikössä joka vuosi ja päivitetään säännöllisesti muutosten yhteydessä. Riskiarvioinnin tulee olla ajan tasalla. Esihenkilö huolehtii riskiarvioinnin tekemisestä ja päivittämisestä HaiPro-työturvallisuusohjelmalla. Tämän sovelluksen avulla kootaan mahdolliset tarvittavat toimenpiteet, jotka ovat nousseet esille riskiarvioinnissa ja siten riskit saadaan poistettua, jos tarvittavat toimenpiteet on mahdollista toteuttaa.

Uusia vaaroja tai uhkia havaittaessa tai vaaran ja uhan riskin kasvaessa otetaan yhteyttä työterveyteen, jotta työpaikkaselvitys voidaan päivittää. Työsuojeluun

olla viipymättä yhteydessä, jos henkilöstön turvallisuudessa havaitaan vaaran tai uhan riskiä.

Valvonnan ja laadun yksikössä työskentelee laatupäällikkö, kolme valvonnan ja laadun erityisasiantuntijaa, asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntija, laiteturvallisuuden koordinaattori, laatukoordinaattori sekä sosiaali- ja potilasasiavastaava. Valvonnan ja laadun yksiköllä on tiivis yhteistyö organisaation kaikkien vastualueiden kanssa, jotka tuottavat palveluita. Yksikkö koordinoi toimenpiteitä, ohjeistuksia ja suunnitelmia, jotka varmistavat asiakas- ja potilasturvallisuuden.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella työskennellään aktiivisesti työsuojelun parissa ja työsuojeluvaltuutetut tekevät tiivistä yhteistyötä yksiköiden kanssa. Työsuojeluvaltuutettujen tehtäviin kuuluu tehdä työpaikkakäyntejä, tarkastuksia, selvityksiä, vierailuja ja ohjeistuksia ja kannustaa henkilöstöä kiinnittämään huomiota työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen sekä tekemään ehdotuksia turvallisuuden kehittämiseksi.

Yhteystiedot työsuojeluvaltuutettuun: Marika Hyvönen,
marika.hyvonen@itauusimaa.fi, puh. 040 304 8252

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan sillä, että yksikön mahdolliset riskiluokat pidetään alhaisella tasolla ja mahdolliset riskit poistetaan tarvittavilla toimenpiteillä, joka tulee ilmi riskienarviointien raportoinnissa.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan koska puutteita seurataan laadun ja valvonnan yksikön ja johdon toimesta, esim. Valvontakäynneillä ja kouluttamisella. Toimintamme tulee täyttää lakisääteiset vaatimukset ja joita pyrimme noudattamaan. Toimitilamme luovat toimintaympäristön, joissa palveluita tarjotaan ja niiden puitteissa toimitaan.

Viranomaisten selvityspyynnot ja päätökset kirjataan CaseM-asiahallintajärjestelmään ja tämän kautta toimitetaan organisaation oikeille vastuuhenkilöille, vastualuejohtajalle, tulosyksikönpäällikölle, palveluvastaavalle ja yksikön esihenkilölle. Selvitykset ja raportit huomioidaan yksikön riskienarvioinnissa.

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 potilasturvallisuuden toiminnalle sekä seuraa ja arvioi tavoitteiden toteutumista.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamista varten hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-raportointiohjelma. Vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa asiakas- ja potilasympäristössä työskentelevä henkilö.

Järjestelmään kirjataan kaikki asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät sekä niihin mahdollisesti johtavat riskit. Vaaratapahtumilla tai läheltä piti -tilanteilla tarkoitetaan kaikkia niitä tilanteita, joista aiheutuu tai voisi aiheutua potilaan vahingoittuminen. Vaaratapahtumista raportoinnin tavoitteena on saada tärkeää tietoa vaaratapahtumaan myötävaikuttavista tekijöistä, joista voidaan oppia ja joiden avulla toimintatapoja on mahdollista kehittää turvallisemmiksi.

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.

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.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueiden oma valmistuskeittiö (Utterbäckissä) valmistaa ruoat. Kun asiakkaat osallistuvat leivontaan, raaka-aineet ostetaan S-ketjun ruokakaupoista.

Asiakaskuljetukset hoidetaan yksikön omilla ajoneuvoilla.

Tilojen siivous hoidetaan pitkälti ostopalveluna. Päivittäinen siivous kuuluu myös yksikön ohjaajien tehtäviin. Asiakkaat hoitavat myös pienet siivoustehtävät valvotusti.

Hygieni- ja siivoustarvikkeita tilataan MediTuotteen kautta.

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Varautumista ja turvallisuutta hyvinvointialueella koordinoi pelastuslaitoksen alaisuudessa oleva Varautuminen ja turvallisuus -yksikkö.

Yksikkö tukee työntekijöitä ja johtoa valmiussuunnittelussa, -harjoittelussa ja -koulutuksissa sekä arkipäivän turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Yksikössä työskentelee vakituisesti valmiuspäällikkö ja kaksi valmiusasiantuntijaa. Lisäksi varautumis- ja turvallisuustyötä oman työnsä ohella tekevät hoitotyön johtaja, sosiaalityön johtaja, johtava lääkäri, sosiaali- ja kriisipäivystyksen esihenkilö sekä toimistopäällikkö.

Hyvinvointialueen varautumiseen liittyvän työn lisäksi valmius- ja turvallisuusyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä alueen muiden viranomaisien, kuntien ja järjestöjen kanssa. Sovitamme yhteen Itä-Uudenmaan alueellista varautumista yhteisten valmiusharjoitusten ja koulutusten avulla. Yksiköiden

paloturvallisuuskoulutuksia voi pyytää suoraan Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen riskienhallinnasta.

Valmiuspäällikkö Juha Alander vastaa hyvinvointialueen ja pelastuslaitoksen valmiussuunnittelusta ja varautumisen toimeenpanosta. Valmiuspäällikön vastuulla on myös yhteistyö muiden viranomaisten ja kuntien kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Yksikön esihenkilö on vastuussa siitä, että omavalvontasuunnitelma on laadittu ja päivitetty sekä vastaa siitä että omavalvontasuunnitelma on yksikössä saatavilla. Henkilöstö tietää omavalvontasuunnitelman sisällön ja käyttää tätä työnsä perusteena.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus 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.

Raportointi tapahtuu Forms-lomakkeen kautta. Lomakkeelle täytetyt tiedot siirtyvät sellaisinaan raportille ja raportti siirtyy automaattisesti hyvinvointialueen ulkoisille verkkosivuille.

Jokaisesta omavalvontasuunnitelmasta raportoidaan neljän kuukauden välein:

1.1.-30.4.2024 = raportti 31.5.2024 mennessä

1.5.-31.8.2024 = raportti 15.9.2024 mennessä

1.9.-31.12.2024 = raportti 15.1.2025 mennessä

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Michaela Backman

Titteli: Yksikön esihenkilö

Päivämäärä: 05.12.2025

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Michaela Backman

Titteli: Yksikön esihenkilö