# Omavalvontasuunnitelma

Ikääntyneiden palvelut

Asiakasohjaus ja ennaltaehkäisevä toiminta

10.10.2024

# Sisällys

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....3

1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....3

1.2 Palveluyksikön perustiedot.....3

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....3

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....4

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....4

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta.....4

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....5

1.4.4 Muistutusten käsittely.....5

1.4.5 Henkilöstö.....6

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....7

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....7

1.4.8 Toimitilat ja välineet.....7

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....8

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma.....8

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....8

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....8

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta.....8

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....8

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....9

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....10

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....11

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....11

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....11

2.1 Toimeenpano.....11

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....11

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....12

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....12

# 1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palvelutuottajan 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:

Ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut / Asiakasohjaus ja ennaltaehkäisevä toiminta

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Porvoo: (Tulliportinkatu 4, 06100 Porvoo)

Sipoo: (Jussaksentie 18H, 04130 Sipoo)

Askola, Pukkila, Myrskylä, Lapinjärvi, Loviisa:

(Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa)

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhtestiedot:

Monica Sund monica.sund(at)itauusimaa.fi tai 0440555380

Elisa Mäntylä elisa.mantyla(at)itauusimaa.fi tai 0401580696

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ikääntyneiden asiakasohjauksen tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tukemalla ja vahvistamalla asiakkaiden omia voimavaroja sekä parantamalla heidän elämäntilannettaan ja ehkäisemällä ongelmien muuttumista pysyviksi. Tavoitteena on tarjota hyvää, turvallista, ammattitaitoista, laaja-alaista ja asiakkaan toimintakykyä tukevaa palvelua. Toiminta perustuu sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön.

Ikääntyneiden asiakasohjauksesta järjestetään asiakkaan tilanteen vaatimassa laajuudessa palvelutarpeen arviointi, suunnitellaan ja järjestetään tarvittavat palvelut sekä niihin liittyvät asiakasmaksu- ja palvelupäätökset.

Ikääntyneiden asiakasohjaus antaa ohjausta ja neuvoo yleisistä sosiaali- ja terveyspalveluista. Yksikkö koordinoi ja päättää seuraavista palveluista:

- tukipalvelut (esim. ateriapalvelu, turvapuhelin, sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut, sosiaalihuoltolain mukaiset asunnon muutostyöt)
- gerontologinen sosiaalityö
- omaishoito yli 65-vuotiaat
- lyhytaikaishoito
- päivätoiminta
- rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalipalvelut
- palveluasuminen

## 1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Sosiaalihuoltolain 47§:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### 1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Ikääntyneiden asiakasohjauksen arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategian arvoja, jotka ovat: yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen tunnistaminen ja tukeminen eri palveluiden avuilla. Toiminnassa huomioidaan lainsäädäntö, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistaminen.

### 1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ikääntyneiden asiakasohjauksen arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategian arvoja, jotka ovat: yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen tunnistaminen ja tukeminen eri palveluiden avuilla. Toiminnassa huomioidaan lainsäädäntö, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistaminen.

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

### 1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveriaan kohtaan.  Asiakaspalaute käsitellään ja tarvittavassa laajuudessa ja palveluprosesseja voidaan päivittää saadun palautteen perusteella.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua

### 1.4.4 Muistutusten käsittely

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Kirjaamo: kirjaamo(at)itauusimaa.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Anette Karlsson anette.karlsson(at)itauusimaa.fi tai 0405142535

Mannerheiminkatu 20K 3krs, 06100 Porvoo

### 1.4.5 Henkilöstö

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Asiakasohjaajan kelpoisuusvaatimuksena on soveltuva sosiaalihuoltoalan tai terveydenhuoltoalan AMK-tutkinto tai aikaisempi opistoasteinen tutkinto sekä rekisteröinti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteriin. Sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 7 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus sekä Valviran ammattihenkilölaillistus.

Uuden työntekijän on esitettävä hyväksyttävä työterveyshuollon arvio edellytyksistään hoitaa työhön kuuluvia tehtäviä kuukauden kuluessa virkasuhteen aloittamisesta sekä ennen tehtävän vastaanottamista esitettävä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukainen rikosrekisteriote. Edellytämme tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa.

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkastetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Työntekijävalinnat tehdään esihenkilön toimesta haastatellen hakijoita. Rekrytoinnissa pidetään tärkeänä koulutusta, työkokemusta ja muunlaista soveltuvuutta työtehtävään nähden.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Asiakasohjaus toimii kaksikielisenä ja yksikössä huolehditaan riittävästä molempien kotimaisten kielten osaamisesta, jotta asiakas saa palvelun omalla äidinkielellä tarvittaessa.  Uuden työntekijän tulee näyttää alkuperäiset työ- ja opiskelutodistukset. Vakituiseen työsuhteeseen valitun työntekijän tulee toimittaa työterveydenlausunto sopivuudestaan.

Asiakasohjauksessa perehdytys toteutetaan esihenkilöjohtoisesti käyttäen apuna uuden työntekijän perehdytys- muistilistaa. Omavalvontasuunnitelma sekä tietoturvaan ja turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden nähtävillä yhteisissä Teams-kansioissa. Samaisesta kansioita löytyvät myös palveluprosesseihin liittyvät ohjeistukset.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Asiakasohjauksessa työntekijöitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin. Jokaista työntekijää ohjeistetaan suorittamaan kerran vuodessa Navisec tietosuoja- ja tietoturvakoulutus. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen työntekijällä on lisäksi mahdollisuus hakea palkallisia vapaapäiviä 10 päivää vuodessa

koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Vapaapäiviä haetaan sovitusti esihenkilön kanssa ja päätöksen koulutusvapaiden myöntämisestä tekee vastuualueen johtoryhmä.

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

Vuosilomat ja muut vapaat suunnitellaan asiakasohjauksessa niin, että työntekijöitä on tarpeeksi työvuorossa. Sijaisia palkataan pitkien vapaiden ajaksi esim. vanhempainvapaa. Työaikaseurannassa käytetään Promid - työaikajärjestelmää. Työntekijöillä on käytössään liukuva työaika.

### 1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toiminjoiden välillä. Tiivis yhteistyö eri toimijoiden kanssa edistää tiedonkulkua. Yhteiset kokoukset ja kehittämisfoorumit edesauttaa yhteistyön kehittämistä.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Pelastussuunnitelmat löytyvät Teamsista ja tulostettuna yksiköissä. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakasohjaus tekee yhteistyötä palotarkastajien kanssa. Palotarkastajat pitävät myös säännöllisesti koulutusta, miten otetaan huomioon palokuorman riskiä kotikäynneillä.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Asiakasohjaajat tekevät tarvittaessa ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä Digi- ja väestövirastoon.

### 1.4.8 Toimitilat ja välineet

Asiakasohjauksessa työskennellään pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Asiakasohjaajille on varmistettu tarvittavat välineet työn tekemiseksi. Asiakasohjauksen toimitilat ovat esteettömät ja helposti saavutettavissa. Mikäli asiakas haluaa tulla tapaamaan työntekijää paikan päälle, tapaamiselle varataan erillinen tapaamishuone asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi. Henkilöstön toimistotyölle on erilliset tilat. Etätyö on mahdollista erillisten ohjeiden ja etätyösopimuksen nojalla.

### 1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Työntekijöillä on tarpeelliset laitteet töiden tekemiseksi. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa tietojärjestelmien käytön osaaminen ja tarvittaessa järjestää tähän lisäkoulutusta.

### 1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ikääntyneiden asiakasohjauksessa ei tehdä lääkehoitosuunnitelmia.

### 1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastiedoilla 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.

Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Tietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöille on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Vastuu tietoturvasta on koko henkilökunnalla ja jokainen työntekijä suorittaa kerran vuodessa Navisec tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen.

### 1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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.

## 1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

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

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.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä. 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.

Jokaisen työntekijän vastuulla on arvioida asiakas-, työ- ja tietoturvallisuutta toiminnassaan. Tunnistetut riskit ilmoitetaan esihenkilölle, jonka johdolla arvioidaan ja suunnitellaan toimenpiteet, joilla riskejä poistetaan, ennaltaehkäistään ja hallitaan.

Yksikön riskien arviointi WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

### 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 haittatapahtumat 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. HaiPro, S-Pro ja W-Pro ovat riskienhallintaohjelmia.

- SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ohjeistus ohjelman käyttöön löytyy intrasta.
- Wpro- riskienkartoitusohjelmaan kirjataan henkilökunnan työturvallisuuteen liittyvät vaara- ja läheltä- piti tilanteet. Ohjeistus ohjelman käyttöön löytyy intrasta.
- Toimiva yhteistyö työterveyshuollon kanssa.
- Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma on laadittuna ja näkyvällä paikalla yksikössä. Varmistetaan, että henkilökunta on perehtynyt suunnitelmaan.

- Työntekijän perehdytys. Perehdytys järjestetään siten, että työntekijällä on valmiudet vastata hänelle annettuun tehtävään laadukkaasta suoriutumisesta. Perehtyminen on jatkuvaa.
- Yksikössä huolehditaan ajantasaisesta ja laadukkaasta kirjaamisesta sekä asiakirjojen asianmukaisesta käsittelystä.
- Yksikössä huolehditaan yhteydenottojen käsittelystä siten, että asiakkaan yhteydenottoon vastataan viimeistään kahden arkipäivän sisällä.
- Yksikössä edistetään kollegiaalista tukea sekä jaetaan omaa osaamista muille.
- Esihenkilö ja johto antavat työturvallisuuteen liittyviä ohjeita ja määräyksiä. Turvallisuuteen liittyvää ohjeistusta löytyy perehdytyskansiosta.
- Työntekijällä on oikeus parityöskentelyyn tarvittaessa.
- Työtapaturmista ilmoitetaan esihenkilölle välittömästi.
- Työntekijä huolehtii, ettei ulkopuoliset henkilöt pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Jokainen lukitsee tietokoneensa, kun poistuu huoneesta. Ovet pidetään lukittuna, kun huone jää tyhjäksi. Ulkopuolisia henkilöitä ei jätetä yksin huoneeseen, jossa on salassa pidettävää tietoa. Salassa pidettävä tieto säilytetään lukitun tilan lukitussa kaapissa.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilantaat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta**.** Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Ohjeistuksia koskevista muutoksista tiedotetaan työntekijöitä sekä suullisesti että sähköpostitse. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

### 1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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.

### 1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Kauppa- ja asiointipalvelut: Mehiläinen Oy

Ateriapalvelu: Compass Group Oy

Turvapuhelin: AddSecure

Liikkumista tukevat palvelut: 02 Taksi Oy

Palvelusetelituottajat: Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät Palse-portaalista

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Hyvinvointialue valvoo, että toiminta on sopimusten mukaista. Tarvittaessa myös AVI ja Valvira tekevät tarkastuksia palvelun laadun varmistamiseksi. Saatuihin palautteisiin reagoidaan ja palveluiden laatu varmistetaan yhteydenpidolla palvelun tuottajiin. Palveluntuottajien tulee löytyä Soteri rekisteristä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä

### 1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallintaan tullaan varautumaan toimintakorteilla, joihin on kuvattuna yllättävät häiriötilanteet ja jatkosuunnitelmat häiriötilanteista selviytymiseksi.

# 2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

## 2.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavien esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työyhteisössä vähintään kerran vuodessa.

## 2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

# 3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Monica Sund, Elisa Mäntylä
Titteli: Esihenkilöt
Päivämäärä: 10.10.2024

# 4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Monica Sund, Elisa Mäntylä
Titteli: Esihenkilöt