



Omavalvontasuunnite Ima

Poikkileikkaavat mielenterveys- ja päihdepalvelut

10.9.2026

Sisällys

Poikkileikkaavat mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	1
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
1.4.8 Toimitilat ja välineet.....	12
1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	14
1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	14
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
2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19
2.1 Toimeenpano.....	19
2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19
3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	20
4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	20

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen poikkileikkaavien mielenterveys- ja päihdepalveluiden toimintaa. Poikkileikkaavat mielenterveys- ja päihdepalvelut pitävät sisällään Kumppanuustalo Myötätuulen, Päiväkeskus Olkkarin, Matalankynnyksen terveysneuvontapiste Vinkin, Terapiakoordinaation, Etsivän työn sekä HyVä-digin sosiaaliohjaajan chat.

Kumppanuustalo Myötätuulella toimii kolmannen sektorin toimijoita. Toimijat vastaavat omasta omavalvonnastaan.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Tulliportinkatu 1, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Kumppanuustalo Myötätuuli, kumppanuustalo@itauusimaa.fi, 0401396122

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Jokikatu 7 A 21, 06100 Porvoo.

Palveluiden vastuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Kumppanuustalo Myötätuulen koordinaattori Sabina Wetzer,

sabina.wetzer@itauusimaa.fi, 0405652108,

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden esihenkilö Niina Nieminen,

niina.nieminen@itauusimaa.fi, 0401854509

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kumppanuustalo Myötätuuli ja sen toimijat toteuttavat neljän tuulen toimintamallia. Neljän tuulen toimintamallin avulla ehkäistään lähisuhdeväkivaltaa, päihteistä ja rahapelaamisesta aiheutuvia haittoja sekä edistetään mielenterveyttä.

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.

Toiminta-ajatus

Maksuttomien palveluiden tarjoaminen anonyymisti Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella neljän tuulen toimintamallin teemojen mukaisia haasteita kokeville, ennaltaehkäisevästi, haittoja vähentäen sekä tietoa lisäten asukkaille ja ammattilaisille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmislähtöisyys, vastuullisuus, yhdenvertaisuus, osallisuus ja kehittävä:



Poikkileikkaavien mielenterveys- ja päihdepalveluiden tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia, sekä ehkäistä haittoja tarjoamalla asiakkaille kohtaamisia, yhteisöllisyyttä ja tasavertaisuutta. Kynnyksettömät palvelut, sekä asiakkaan niin halutessaan anonyymiys, ovat toimintamme ohjenuoria. Näitä toteuttaessamme olemme avoinna kaikille ja kohtaamme asiakkaan yksilönä kunnioittavasti.

Toimintamme on vahvasti kolmannen sektorin kanssa yhteistyössä tuotettua ja panostamme toiminnassamme turvallisuuteen sekä asiakaslähtöisyyteen.

Ohjaus ja neuvonta alueen asukkaille ja ammattilaisille on myös yksi Kumppanuustalon keskeinen palvelu. Kumppanuustalon Myötätuulen palvelut ovat avoimia ja maksuttomia kaikille ja kaiken ikäisille.

Markkinointi tapahtuu hyvinvointialueen brändin mukaisesti molemmilla kotimaisilla kielillä. Tavoittelemme sitä, että kaikkia palveluitamme on mahdollista saada molemmilla kotimaisilla kielillä.

Edistämme toiminnassamme hyvinvointialueen arvoja yhteistyöverkostomme sisällä, mahdollistamalla kehittämisiltapäivät kahdesti vuodessa Kumppanuustalolla toimivien järjestöjen, yhdistysten ja kolmannen sektorin palveluiden kanssa.

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 terveystalouden tilojen, laitteiden, tietojärjestelmien sekä tarvikkeiden tulee olla sekä asianmukaiset että turvalliset ja tiedonkulun tulee toteutua laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.

Jokainen toimija huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, viime kädessä vastuu on toiminnoista vastaavilla esihenkilöillä. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään säännöllisesti sekä tarvittaessa läpi toimijoiden kanssa viikkokokouksissa, sekä kehittämisiltapäivillä. Yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakasturvallisuus varmistetaan myös toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla. Palo- ja turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja toimipisteessä suoritetaan turvallisuuskävelyitä. Uudet toimijat perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistamisensa odottamaan kutsumista varatulle ajalle). Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään Haipro-ilmoitus, jonka avulla voidaan seurata/huomata kohdat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakasprosessin kehittämiseksi ja seuraamiseksi on luotu hoito- ja palveluketjuja ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa.

Sosiaaliohjaaja keskustelee asiakkaan kanssa HyVä-digin chatissa tai videoyhteydellä. Videoyhteyden avaaminen, tai kuvien lähettäminen asiakkaalta ammattihenkilölle, vaatii vahvan tunnistautumisen. Asiointi voi olla anonyymiä vain, mikäli asiakkaan asia on hyvin yksinkertainen, tiedustelu toimipisteiden aukioloajoista, palvelun valintaan liittyvä, tai muu ei-yksilöön liittyvä asia, joka ei vaadi kirjausta asiakastietojärjestelmään.

Sosiaaliohjaaja voi antaa neuvontaa ja ohjeita sekä ohjata- tai siirtää asiakkaan oikean palvelutehtävän piiriin. Sosiaaliohjaaja voi kertoa annetuista päätöksistä (lähinnä taloudellisesta tuesta) mutta ei kirjauksista, joita on tehty muissa palvelutehtävissä.

Sosiaaliohjaajan luona käynti voi olla kertaluonteinen tai tämän kanssa voidaan sopia useampi, maksimissaan kuitenkin viisi käyntiä saman asian hoitamiseen.

Sosiaaliohjaaja ei voi toimia asiakkaan omatyöntekijänä. Sosiaaliohjaaja voi tarvittaessa konsultoida ja siirtää asiakkaan terveyspalveluiden puolelle chatissä, mikäli tämän asia vaatii myös terveydenhuollon ammattilaisen kannanottoa, sellaista, joka on etänä mahdollinen.

Poikkileikkaavissa mielenterveys- ja päihdepalveluissa noudatetaan varhaisen puuttumisen mallia. Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Vartiointipalvelu on järjestetty kriittisiin toimintoihin Kumppanuustalo Myötätuulen tiloihin. Ohjeita ja suunnitelmia päivitetään aktiivisesti ja niiden mukaisesti toimitaan.

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

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Omavalvonnalla seurataan, kuinka palvelustrategiassa määritellyt järjestämisvastuuseen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet toteutuvat. Se kattaa näiden tavoitteiden saavuttamiseksi laaditut suunnitelmat ja johtamisen sekä sen, miten palvelut järjestetään huomioiden hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §11.)

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Kumppanuustalo Myötätuuli on perustettu osana RRP-hanketta. Vuodesta 2026 alkaen on toiminta jatkunut osana poikkileikkaavia mielenterveys- ja päihdepalveluita. Kumppanuustalolla toimii hyvinvointialueen omana tuotantona terveysneuvontapiste Vinkki ja Päiväkeskus Olkkari. Poikkileikkaaviin mielenterveys- ja päihdepalveluihin kuuluu myös etsivä työ, terapiakoordinaatio sekä HyVä-digin sosiaaliohjaajan chat.

Omavalvonnan ja palveluiden laadun vastuu Kumppanuustalo Myötätuulussa perustuu useiden eri toimijoiden yhteistyöhön. Kumppanuustalon toimijat keräävät anonymiä tietoa asiakkaistaan palvelujen kehittämiseksi. Toiminnan vaikutuksia seurataan ja arvioidaan yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Kumppanuustalon koordinaattori huolehtii siitä, että tilat ja rakenteet tukevat järjestöjen toimintaa.

Hyvinvointialue:

- Tarjoaa Kumppanuustalolle toiminnalliset puitteet
- Mahdollistaa päätöksillään toiminnan jatkuvuuden
- Seuraa palveluiden laadun toteutumista yhdenmukaisin menetelmin

- Koordinoi Kumppanuustalossa toimivien järjestöjen kokonaisuutta
- Huolehtii yhteistyöstä alueen kuntien kanssa kehittämistarpeiden tunnistamiseksi

Järjestöt:

- Vastaavat omien palvelujensa laadusta ja tasavertaisuudesta
- Mittaavat ja kehittävät toimintaansa omavalvonnan periaatteiden mukaisesti
- Huolehtivat toiminnan rahoituksesta ja järjestämisestä
- Sitoutuvat yhteistyöhön muiden järjestöjen ja viranomaisten kanssa asiakkaiden edun mukaisesti

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Kumppanuustalo Myötätuulella asiakas on aina oman tilanteensa asiantuntija ja kaikki toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja laajasti myös vertaistukeen. Toimijat työskentelevät tarvittaessa myös yhdessä asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi. Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan toimijoiden omilla toiminnoilla, jotka liittyvät osallisuuteen, sekä asiakaspalautteen keräämisellä. Jokainen asiakas kohdataan kunnioittavasti ja yhdenvertaisesti. Asiakkailla on monta kanavaa tuoda ajatuksiaan esille ja asiakkaalle annetaan mahdollisuuksia antaa palautetta. Asiakkailla on oikeus matalan kynnyksen palveluihin, joita tarjotaan eri kanavien kautta, kuten etävastaanottoina, puhelimitse ja kasvokkain. Asiakkailla on mahdollisuus saada palveluja ilman suuria viivytyksiä ja nimettömästi tarvittaessa. Asiakkaiden tulee saada riittävästi tietoa tarjolla olevista palveluista ja heidän oikeuksistaan. Palveluohjausta tarjotaan muun muassa järjestötoiminnan ja Kumppanuustalon kautta. Mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiville sekä lähisuhdeväkivaltaa kokeneille on tarjolla erityispalveluita ja tukea. Myös asiakkaan läheisverkostoa, kuten perheenjäseniä, tuetaan järjestöjen ja julkisten palvelujen yhteistyön kautta. Palveluissa pyritään ennaltaehkäisevään työhön ja raskaiden palveluiden käytön vähentämiseen. Järjestöt ja Kumppanuustalo tarjoavat tukipalveluja, neuvontaa ja ohjausta ennen kuin ongelmat kärjistyvät. Asiakkailla on oikeus laadukkaisiin ja vaikuttaviin palveluihin, joiden laatua seurataan ja arvioidaan. Järjestöt ja muut toimijat sitoutuvat yhteisiin toimintaperiaatteisiin asiakkaiden hyväksi.

Kumppanuustalo Myötätuulen toiminta-ajatukseen kuuluu, että asiakas voi osallistua kumppanuustalossa tapahtuvaan toimintaan nimettömästi. Kuitenkin tilanteen sitä vaatiessa on asiakkaan henkilöllisyys selvitettävä. Tällaisia tilanteita voivat olla epäasiallinen kohtelu tai riskitilanteet, mikäli ne vaativat jatkotoimenpiteitä tai -selvittelyä.

HyVä-digin sosiaaliohjaajan chatissa asiakas on keskiössä oman asiansa käsittelyssä. Tilannekohtaisesti hyödynnetään asian selvittämisessä myös muita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Työskentelyssä pyritään saamaan esille

asiakkaan näkemys omaan tilanteeseensa sekä asiakkaan toiveet. Asiakkaan/potilaan osallisuutta pyritään vahvistamaan antamalla hänelle mahdollisuus vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kohtelu on kunnioittavaa ja yhdenvertaista.

Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja tilanne selvitetään. Kun todetaan, että toinen asiakas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun toimija käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla toimijoilla on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida kumppanuustalon koordinaattoria tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haattatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja asiakkaan toivoessa myös hänen läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja toimijoiden koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. 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](#)). Kumppanuustalo Myötätuulen palveluissa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja tilanteen ratkaisemiseksi ole. Tarvittaessa on asiallista tukeutua vartijapalvelu Securitaksen apuun, tai Poliisin virka-apuun. Toimijoita kannustetaan kumppanuustalosta löytyvien turvapainikkeiden käyttöön matalalla kynnyksellä tilanteen sitä vaatiessa.

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Kumppanuustalo Myötätuulen asiakkaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautetta palveluista suoraan toimijalle, tai kumppanuustalon koordinaattorille. Asiakkaille mahdollistetaan myös anonyymin asiakaspalautteen antaminen hyvinvointialueen ROIDU-palvelun kautta.

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.

Muistutusprosessi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

- Muistutus saapuu sähköpostitse, kirjeitse tai muulla tavoin toimintayksikköön
- tai kirjaamoon
- Muistutus toimitetaan kirjaamoon (jos se on saapunut toimintayksikköön) ja se
- diarioidaan
- Muistutus lähetetään tiedoksi siihen vastaavalle vastuualuejohtajalle ja
- tulosityksiköpäällikölle
- Vastuualuejohtaja ja tulosityksiköpäällikkö kokoavat muistutuksen kohteelta ja
- hänen esimieheltään selvitykset tapahtuneesta
- Vastuualuejohtaja kirjoittaa yhden selvityksen asiassa ja pyytää tarvittaessa
- hyvinvointialueen juristin apua
- Vastuualuejohtaja toimittaa valmiin selvityksen kirjaamoon ja tiedoksi toimialajohtajalle
- Kirjaamo diarioidaan selvityksen ja lähettää sen asiakkaalle

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

<https://asiointi-itaususimaa.digiloikka.fi/itaususimaa/eservices/available/start/Muistutus-asiakas>

Tulostettava lomake: https://itaususimaa.fi/wp-content/uploads/2025/02/Paivitetty-muistutuslomake_potilas-ja-asiakas2024.pdf

Muistutus toimitetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Kirjaamo (Avoinna arkisin klo 9-15)

Osoite: Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo

Sähköposti: kirjaamo@itauusimaa.fi

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. 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 asiaa on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa. 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.

Toimijoita koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan palvelua tuottavaan toimijaan.

1.4.5 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimii Jenna Roberts. Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin klo 9-13 puhelinnumero: 040 514 2535. Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi. Salassa pidettävien tietojen lähettämistä tulee välttää.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Vastaava ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita. Vastaava ei tee eikä voi muuttaa toisten

viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivut: <https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Palveluun tai kohteluun liittyvissä ongelmissa tai epäselvyyksissä ota ensisijaisesti yhteyttä kumppanuustalon koordinaattoriin tai palvelua tuottavaan toimijaan. Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys toimijaan tai päätöksen tehneeseen henkilöön.

1.4.6 Henkilöstö

Poikkileikkaavissa mielenterveys- ja päihdepalveluissa työskentelee etsivän työn sosiaaliohjaaja, HyVä-digin sosiaaliohjaaja ja terapiakoordinaation erityisasiantuntija. Kumppanuustalo Myötätuulessa työskentelee tällä hetkellä kokopäiväisesti kumppanuustalon koordinaattori sekä Päiväkeskus Olkkarin sosiaaliohjaaja ja ohjaaja. Lisäksi Kumppanuustalossa vakituaisesti tuottavat palvelua eri järjestöt, yhdistykset ja toimijat. Näiden toimijoiden määrä ja kokoonpano muuttuu ajoittain.

Poikkileikkaavissa mielenterveys- ja päihdepalveluissa tarjotaan mahdollisuus osallistua koulutuksiin ja näihin kannustetaan. Osaamista seurataan ja mikäli puutteita osaamisessa havaitaan, näihin pyritään puuttumaan asianmukaisella lisäkoulutuksella/perehdytyksellä välittömästi

Kaikilla työntekijöillä on valmius palvella molemmilla kotimaisilla kielillä ja lisäksi tiimissä on nimettynä kielilähettiläs. Mikäli tarvetta on, käytetään tulkkauspalvelua. Lähtökohtaisesti, pyritään tarjoamaan jokaiselle palvelua tämän omalla äidinkielellä. Vastuu Kumppanuustalo Myötätuulessa toimivan henkilön ammatillisesta koulutuksesta, työterveyshuollosta, sekä työhyvinvoinnista on henkilön omalla työnantajalla. Kumppanuustalo Myötätuuli ei vastaa talossa muiden toimivien henkilöiden ammattitaitoon liittyvästä koulutuksesta.

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

Hyvinvointialueen henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määriteltä 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. 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.

Poikkileikkaavissa mielenterveys- ja päihdepalveluissa työskentelevät henkilöt perehdytetään omavalvonnan toteuttamiseen ja heidän tulee tutustua Kumppanuustalo Myötätuulen turvallisuusohjeisiin. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Kumppanuustalon käytäntöjen ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa kumppanuustalon koordinaattori.

1.4.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Kumppanuustalon koordinaattori vastaa asiakasohjauksesta ja -neuvonnasta. Kumppanuustalon koordinaattorin ja Olkkarin henkilökunnan sijaistamisesta sovitaan tiimissä. Toimijat huolehtivat omista sijaisjärjestelyistään sekä tarvittavasta tiedottamisesta.

1.4.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ovat keskeisiä Kumppanuustalo Myötätuulen toiminnassa. Kumppanuustalo toimii järjestöjen ja muiden toimijoiden yhteistyöalustana, jossa palvelut järjestetään matalan kynnyksen periaatteella ja ne täydentävät julkisia palveluja. Monialainen yhteistyö tarkoittaa eri toimijoiden, kuten järjestöjen, viranomaisten ja hyvinvointialueen, yhteistoimintaa, jonka tavoitteena on palveluiden yhteen toimivuuden varmistaminen ja palvelun laadun parantaminen.

Palvelun koordinoinnissa keskeinen rooli on Kumppanuustalon koordinaattorilla, joka huolehtii eri palvelujen yhteen sovittamisesta ja järjestöjen välisestä tiedonvaihdesta. Lisäksi Kumppanuustalo mahdollistaa verkostotyön ja yhteisötapaukset, jotka edistävät palveluiden kehittämistä ja tiedottamista asiakkaille. HyVä-digin sosiaaliohjaajalle on perustettu Teams-viestiryhmät eri palveluihin neuvontaa ja konsultointia varten.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Kumppanuustalon koordinaattorilla, Olkkarin ohjaajilla sekä terapiakoordinaation erityisasiantuntijalla on työtilat Kumppanuustalo Myötätuulessa. Toimistotiloja ja ryhmätiloja voivat käyttää kumppanuussopimuksen allekirjoittaneet toimijat.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen työntekijöillä on mahdollisuus varata tiloja käyttöönsä. Toimitiloja pyritään käyttämään mahdollisimman tehokkaasti. Toimitilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen.

HyVä-digin sosiaaliohjaajalla on kaksi toimistopäivää kuukaudessa, kolmen viikon välein, saman viikon tiistai sekä torstai, Söderkullan terveysaseman (Amiraalintie 4) tiloissa. Muutoin työtä tehdään etänä tai esihenkilön määrittelemässä paikassa. Mikäli etätyö ei väliaikaisesti ole mahdollista tai tietoturvallisuutta ei voida taata, siirtyy ammattilainen työskentelemään lähimpään Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen terveysaseman tiloihin. Etätyöhön on laadittu kirjallinen sopimus, joka sitoo molempia osapuolia. Tässä on määritelty muun muassa, tietosuojaan liittyvät vaatimukset, sekä mitä työvälineitä työnantaja on luovuttanut työntekoa varten. Sopimuksessa on mainittu missä työtä tehdään ja missä olosuhteissa, jotta esihenkilö voi varmistua siitä, että edellä mainitut ehdot täyttyvät. Työntekijän on kyettävä etätyössä varmistamaan, ettei ulkopuolisilla ole pääsyä työvälineisiin tai kuuloyhteyttä, mikäli asiakkaan kanssa asioitaisiin puhelimitse, joka ei ole vallitseva käytäntö HyVä-digissä.

Mikäli etätyöskentely ei teknisten tai muiden syiden vuoksi onnistu, tulee työntekijän siirtyä lähimpään lähityöpisteeseen suorittamaan työvuoroaan.

ICT-ongelmatilanteissa tulee ensisijaisesti olla yhteydessä HPK-palveluihin, joista tuotetaan hyvinvointialueen IT-tuki. Tämän ollessa suljettuna, tulee olla yhteydessä esihenkilöön ja pyytää lisäohjeita.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvasuunnitelma laaditaan hyvinvointialuetasoisesti ja sen laatimisesta vastaa tietoturvapäällikkö. 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.

Henkilöstö käy vuosittain Navisec koulutuksen ja palveluvastaava vastaa siitä, että suoritukset tulee kirjattua seurantalistaan. Lääkinnällisten laitteiden käyttöä ohjaa useat lait ja niistä annetut määräykset. Suomessa lääikinnällisten laitteiden vaatimuksenmukaisuutta ja alan toimijoita sekä

lääkinnällisten laitteiden ammattimaista käyttöä valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja valvonta tapahtuu yhteistyössä EU:n viranomaisten kanssa. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvällä lainsäädännöllä (Laki lääikinnällisistä laitteista 719/2021) varmistetaan sekä itse laitteiden että niiden käytön turvallisuus.

Jokaisessa toimintayksikössä tulee olla nimetty laitevastaava, joka vastaa lääikinnällisten laitteiden turvallisuudesta. Hän huolehtii käytön perehdyttämisestä tai

sen koordinoimisesta yksikössä, huolloista ja toimintahäiriötilanteista.

Laitevastaavat

huolehtivat yhteistyössä esihenkilön kanssa laiteturvallisuuden toteutumisesta suunnitellusti yksikössään. Aikuisten poikkileikkaavien palveluiden laitevastaavana toimii Kumppanuustalo Myötätuulen koordinaattori. Laitevastaava osallistuu myös Lääikinnällisten laitteiden riskienarviointi työryhmään.

Matalan kynnyksen terveysneuvontapiste Vinkissä on C-hepatiitin pikatestauslaite, kuumemittari, verenpainemittari, vaaka ja lääkejääkaappi. Kumppanuustalon koordinaattori huolehtii perehdytyksestä, laitteiden toimivuudesta, hankinnasta ja huolloista.

Kumppanuustalo Myötätuulen tiloissa on Securitas vartijankutsulaitteet henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden turvaamiseksi.

Työnantaja tarjoaa työntekijöille tietokoneen, näppäimistön, yksi- kaksi näyttöä, kuulokkeet, telakan, web-kameran, hiiren, työpuhelimien sekä näiden käyttöön liittyvät laturit ja HDMI-kaapelit.

Käytettäviä järjestelmiä ovat Lifecare, Microsoft Officen ohjelmistot, Hertta, Promid, Kanta-järjestelmä, Kelmu.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitotoiminta perustuu organisaation omaan lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään vuosittain tai tarvittaessa jo aiemmin. Suunnitelma on luettavissa organisaation sisäisessä intranetissä. Jokaisen toimijan lähiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että hoitohenkilöstön lääkehoitoluvat ovat ajan tasalla.

Matalankynnyksen terveysneuvontapiste Vinkissä on oma erillinen allekirjoitettu ja hyväksytty lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään organisaation ohjeiden mukaisesti.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kumppanuustalon palveluiden käyttäminen ei edellytä sosiaalihuollon asiakkuutta. Työnantaja on vastuussa toimijan osaamisesta ja ymmärryksestä kirjaamiseen, mikäli palvelu edellyttää asiakkuutta. Terveysneuvontapiste Vinkin sekä HyVä digin chatin sosiaaliohjauksen toiminnassa joitain tietoja kirjataan LifeCare asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Asiakas on aina tietoinen, jos järjestelmään tehdään kirjaus.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana toimii hallintojohtaja Camilla Söderström. 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. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

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 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. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden esihenkilö 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. Yksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Sebastian Ekblom. Tietosuojavastaavaan voi olla yhteydessä osoitteessa: tietosuojavastaava@itauusimaa.fi. Tietosuojavastaavalta voi kysyä neuvoja tai

ohjeistusta, jos on epävarma tietosuojaan liittyvissä asioissa tai miten henkilötietojen käsittelyssä pitää menetellä. Tietosuojapoikkeaman havaittua, siitä on ilmoitettava viipymättä tietosuojavastaavalle. Tietosuojavastaava toimii Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteyshenkilönä Tietosuojavaltuutetun toimistoon.

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Säännöllistä palautetta kerätään hyvinvointialueen palautejärjestelmän, Roidun, kautta. Hyvinvointialueen nettisivujen kautta annettu palaute on anonyymiä. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Poikkileikkaavien mielenterveys- ja päihdepalveluiden esihenkilön vastuulla on perehdyttää organisaation omavalvonnan periaatteisiin ja asianmukaisiin dokumentteihin sekä toimeenpanoon mukaan lukien sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Kumppanuustalo Myötätuulen koordinaattorin vastuulla on perehdyttää kumppanuustalon toimijat omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen 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. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä seuraavassa tiimikokouksessa henkilöstön kanssa.

Kumppanuustalon koordinaattorin tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että kumppanuustalon toimijat saavat riittävän turvallisuusperehdytyksen. Johdon on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Koordinaattorilla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii

sitoutumista ja aktiivisia toimia kaikilta kumppanuustalossa toimivilta. Toimijat osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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 poistumisturvallisuusselvityksessä ja pelastussuunnitelmassa.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. 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 järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu toimijoiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyys selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan viivytyksettä. HaiPro-ilmoitukset käydään läpi kumppanuustalon tiimikokouksissa ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Esihenkilö kirjaa HaiPro -järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Kumppanuustalon toimijoille tiedotetaan muutoksista työyhteisön palavereissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa toimijoille tiedotetaan asiasta sähköpostitse.

Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse tai sähköpostilla, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksiköstä löytyy yksilölliset laatu-, asiakasturvallisuusohjeet ja suunnitelma, pelastussuunnitelma, yksitytyöskentelyohje ja vartiointipalvelun toimintaohje. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on laatinut valmiussuunnitelman, joka löytyy intranetistä. Työsuojelun toimintaohjelma ja työterveyshuollon työpaikkaselvitykset sekä toimijan perehdytysuunnitelma löytyy yksiköstä.

Lisäksi käytössä on edellä mainittu HaiPro järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen.

Sosiaalihuollon henkilökuntaa koskee edellä mainittu ilmoitusvelvollisuus ja siihen on erillinen toimintaohje.

Yksikössä toimitaan annetun Hygieniaoikeustuksen mukaisesti ja se löytyy intranetistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö suositus tartuntoja ehkäisevistä toimista 1.7.2022 alkaen)

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Mehiläinen Oy: työterveys hyvinvointialueen työntekijöille

Siivous- ja kiinteistöhuolto

Sammutinhuolto (paloturvallisuus)

Securitas-vartiointipalvelu

Tulkkipalvelut

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

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-Uusimaa on turvallinen hyvinvointialue, jossa 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 palvelun tulee edistää yksilön ja yhteisön hyvinvointia. Hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuus tulee toteuttaa päällekkäisiä palveluja välttämällä eri palveluiden tarjonnan yhteistyötä hyödyntäen. Palvelu tulee kehittää vaikuttavaksi, laadullisesti, pitkäaikaiseksi ja kustannustehokkaaksi. Painopistettä on siirretty ennaltaehkäisyyn.

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. Omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen 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: Niina Nieminen

Titteli: Mielenterveys- ja päihdepalvelujen esihenkilö

Päivämäärä: 10.9.2026

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Sabina Wetzer

Titteli: Koordinaattori