



Omavalvontasuunnitelma

Taloussosiaalityö

29.9.2025

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.....	5
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	9
1.4.5	Henkilöstö.....	9
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	11
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	11
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	11
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	12
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	12
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	14
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	15
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	15
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	16
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	18
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	19
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	19
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19
2.1	Toimeenpano.....	19
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20
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 kyseisen palveluyksikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Taloussosiaalityö

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet: Mannerheiminkatu 20 E, 00610 Porvoo

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Esihenkilö Jens Weckström, jens.weckstrom@itauusimaa.fi puh: 050 408 5237

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Taloussosiaalityö vastaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksistä mukaan lukien hautausavustus. Sosiaaliohjaajat käsittelevät yli 65-vuotiaiden täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset tarpeen mukaan yhteistyössä ikääntyneiden palveluiden kanssa. Työikäisten asiakkaiden toimeentulotuen osalta yksikössämme käsitellään täydentävää toimeentulotukea etuuskäsittelyperiaatteella.

Yksikössä vastataan välitystilipalvelun toteuttamisesta ja sosiaalisen luototuksen järjestämisestä. Lisäksi taloussosiaalityö vastaa aikuissosiaalityön Info-pisteen toiminnasta, jossa vastaan-otetaan toimeentulotukihakemukset, sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja ilmoitukset. Hakemuksen, yhteydenoton tai ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisellä lomakkeella. Taloussosiaalityön vastuulla on myös edellä mainittujen maksusitoumuslaskujen käsittely.

Taloussosiaalityössä tarjottavien palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa ja tarjota sosiaalipalveluita, henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa.

Toimeentulotuki on toimeentulotuesta annetun lain

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412> 1 §:n mukaan sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Kela ratkaisee perustoimeentulotuen, johon kuuluvat perusosa ja muut perusmenot. Perus-toimeentulotuen määrä perustuu toimeentulotukilaissa määriteltujen menojen ja käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotukseen.

Toimeentulotuen määrään vaikuttavat henkilön tai perheen tulot ja varat. Toimeentulotuessa hyväksytään välttämättömiä ja kohtuullisia menoja asumiseen ja terveydenhuoltoon välttämättömien elinkustannusten lisäksi.

Hyvinvointialue vastaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteosta ja toimeenpanosta. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

Osa täydentävästä toimeentulotuesta on sellaista, johon ei sisälly asiakaskohtaista harkintaa vaan tuen tarve perustuu lakiin toimeentulotuesta, asiakkaan elämänvaiheeseen ja vähävaraisuuteen. Sosiaaliohjaajat käsittelevät yli 65-vuotiaiden täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset tarpeen mukaan yhteistyössä ikääntyneiden palveluiden kanssa.

Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukseen on annettavat päätös samana tai seuraavana arkipäivänä, jos asiakkaan tilanne on kiireellinen. Muutoin päätös on annettava seitsemässä työpäivässä.

Toimeentulotuen päätöksenteossa noudatetaan yleisiä hyvän hallinnon periaatteita: hyvän kielenkäytön vaatimusta eli päätöksentekijä käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja päätöksentekijä edistää viranomaisten välistä yhteistyötä toimivallan rajoissa.

Asioimisessa käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja.

Sosiaalihuoltolain mukaan jokaisen viranhaltijan tehtäviin sisältyy ohjaus ja neuvonta. Sosiaaliohjaajat antavat myös toimeentulotukeen liittyvää neuvontaa omissa ajanvaraus- ja yhteydenottopyyntöpalveluissaan. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä.

Hyvää palveluiden laatua tavoitellaan saavutettavuuden ja palvelujen tehokkuuden myötä. Sosiaaliohjaajilla on puhelinajat, ja he ovat tavoitettavissa tiistaina klo. 13-14 sekä torstaina 10-11. Välitystilejä hoitavilla toimistosiesteereillä on oma puhelinaika päivittäin klo. 9-10.

Aikuissosiaalityön asiakasohjaustiimi selvittää uusien asiakkaiden palvelutarpeen ja vastaa virka-aikaisesta päivystyksestä. Kiireellinen avun tarve arvioidaan hakemuksen tai ilmoituksen saapuessa, ja siihen reagoidaan lain edellyttämässä määräajassa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Toimistohenkilökunta noudattaa hyvän hallinnon periaatteita ja asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

Taloussosiaalityössä jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, viime kädessä vastuu on yksikön esihenkilöllä. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa viikkokokouksissa. Yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, kuten paloviranomaisen kanssa. Asiakasturvallisuus varmistetaan myös toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla. Palo- ja turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja toimipisteissä suoritetaan turvallisuuskävelyitä.

Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistamisensa odottamaan kutsumista varatulle ajalle). Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään Haipro-

ilmoitus, jonka avulla voidaan seurata/huomata kohdat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakasprosessin kehittämiseksi ja seuraamiseksi on luotu hoito- ja palveluketjuja ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa. Lisäksi pyritään tekemään toimitilakohtaista yhteistyötä turvallisuusasioissa muiden yksiköiden kanssa.

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

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

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on turvallinen hyvinvointialue, jossa varaudutaan eri turvallisuustilanteisiin. Palveluiden kehittämisessä huomioidaan, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yhdenvertaisia ja alueellisesti kattavia. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä. Asiakkaiden tulee saada palvelua suomen ja ruotsin kielellä ja tarvittaessa tulkkivälitteisesti. Asiakkaat kohdataan arvostavasti, heitä kuunnellaan, ja heidän tulee saada palveluistaan tarvitsemansa apu. Palveluita kehitetään vaikuttavaksi ja laadulliseksi, kustannustehokkaiksi sekä palveluita kehitetään ja yhtenäistetään, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan oikea-aikaista ja sopivaa apua ja tukea.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadusta ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskien hallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Lisäksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on v. 2024 ottanut käyttöön SHQS standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän laadunhallinnan ja johtamisen tueksi. Laatutyöhön sisältyy asiakkaiden palveluprosessit, asiakas- ja potilasturvallisuus, riskienhallinta, laatupoikkeamien tunnistaminen ja jatkuva parantaminen ja kehittäminen.

Taloussosiaalityön omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palvelusta vastaavan lähiesihenkilön sekä henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa taloussosiaalityön lähiesihenkilö. Koko työyhteisö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista. Suunnitelman seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvonnan seurannasta raportoidaan neljän kuukauden välein ja tiedot siirtyvät automaattisesti hyvinvointialueen ulkoisille sivuille.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Työskentely taloussosiaalityön asiakkaan kanssa

Sosiaalisen luototuksen hakijoille tehdään sosiaalisen luototuksen palvelutarpeen arviointi tarvittavassa laajuudessa. Taloussosiaalityössä käsitellään työikäisten hakijoiden täydentävän toimeentulotuen hakemuksia etuuskäsittelyperiaatteella, mikäli asiakkaalla ei ole ilmennyt tarvetta muulle sosiaalityölle tai -ohjaukselle. Yli 65-vuotiaiden osalta sosiaaliohjaajat käsittelevät täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset tarpeen mukaan yhteistyössä ikääntyneiden palveluiden kanssa, jossa asiakkaalla tarvittaessa omatyöntekijä.

Sosiaalisen luototuksen palvelutarpeen arviossa käytetään asiakastietojärjestelmä ProConsonasta löytyvää määrämuotoista lomaketta arvioinnin pohjana.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä.

Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Jos todetaan, että toinen asiakas käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaan mielipide kirjataan asiakaskertomukseen. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan osallisuutta vahvistetaan.

Asiakkaan sosiaalipalvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakas voi halutessaan keskeyttää palvelun. Asiakkaalle annetaan tarvittava tieto päätöksen tekoon. Asiakkaat ovat itse keskeisessä roolissa oman palvelun saamisessa ja palvelun toteutumisessa. Palvelussa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Asiakkaan osallisuus

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

Asiakas osallistutaan mahdollisuuksien mukaan kirjaamiseen tai ainakin kerrotaan mitä kirjataan ja mihin asiakastietojärjestelmiin kirjataan. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Asiakkaan oikeusturva

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

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

Terveystieteiden muistutus:

https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2024/01/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_potilas.pdf

Sosiaalihoitojen muistutus:

https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas-1.pdf

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue, kirjaamo, Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo
asiakasneuvonta puh. 019 5600 111, sähköposti kirjaamo@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimii Jenna Roberts puh. 0405142535 (puhelinaika ma ja to klo 9–13), sähköpostiosoite:

asiavastaava@itauusimaa.fi Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo. Salassa pidettävien tietojen lähettämistä tulee välttää.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Asiavastaava ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita. Asiavastaava ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivut; <https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Sosiaali- ja potilasasiainvastaava voi olla yhteydessä:

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvä sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa.

1.4.4 Muistutusten käsittely

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

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

1.4.5 Henkilöstö

Henkilöstömäärä ja rakenne

Taloussosiaalityössä työskentelee:

- 1 esihenkilö (sosionomi (AMK))
- 2 sosiaaliohjaajaa (sosionomi (AMK))
- 7 toimistosihteeriä

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekrytointiluvan hakemisella. Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituksilla 6 kk ja 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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita. Tiimityöskentely antaa hyvät mahdollisuudet tiiviille ja pitkäaikaiselle perehtymisprosessille. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa esihenkilö. Tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Lisäksi jokaisen

työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden seuranta toteutetaan seuraamalla asiakastyön asiakasmääriä, uusien asiakkaiden ohjausten määrää sekä toimeentulotukilain mukaisia käsittelyaikoja sekä muiden palveluprosessien käsittelyaikoja. Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi voidaan esim. mukauttaa työtapoja ja käyttää sijaisia pitkäaikaisiin poissaoloihin.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Aikuissosiaalityön asiakkaille on nimetty omatyöntekijä aikuissosiaalityöstä ja yli 65-vuotiaille ikääntyneiden palveluista.

Sosiaalisen luototuksen osalta sosiaaliohjaajat vastaavat luototuksen palvelutarpeen arvioinnista, aikuissosiaalityön johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat päätöksenteosta.

Toimistosihteerit vastaavat välitystilien maksuliikenteestä aikuissosiaalityön, lapsiperheiden ja ikääntyneiden palvelujen sosiaalityöntekijöiden tekemän päätöksen perusteella.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Toimistotilat on jaettu yhdessä aikuissosiaalityön kanssa. Yhteisiä toimistotiloja käyttävät taloussosiaalityöhön kuuluvat sosiaaliohjaajat asiakastyötä ja asiakastapaamisia varten. Toimitiloissa huomioidaan asiakkaiden yksityisyys, ja tilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota myös asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen. Asiakkaita tavataan myös muiden palveluntuottajien tiloissa. Asiakastapaamisissa huolehditaan aina siitä, että kotikäynneillä on myös toinen työntekijä.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kutsu- ja hälytyslaitteilla.

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

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

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

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

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastyössä käytetään päivittäin tietokoneita ja teknologiaa, asiakastietojärjestelmiä. Asiakastietojärjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaista käyttöoikeutta.

Lisäksi käytössämme on SosiaaliEffic ja Proconsona asiakastietojärjestelmät, jonka lisäksi työntekijöillä on pääsy Kelan etuustietopalvelu Kelmuun. Käyttöoikeudet on määritelty oman roolin ja lainsäädännön puitteissa. Järjestelmien ylläpito ja valvonta kuuluu järjestelmän omistajille. Asiakkailta on oikeus saada itseään koskevat tiedot, kirjaukset ja lokitiedot.

Toimipisteestä löytyy ensiaputarvikkeita.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Taloussosiaalityössä ei toteuteta lääkehoitoa.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilöstö perehtyy Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

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

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

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

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

Jos epäilet tietojesi väärinkäyttöä, vuotoa tai vastaavaa, ota yhteyttä tietosuojavaastaavaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavaastaavan tavoitat sähköpostitse tietosuojavaastaava@itauusimaa.fi.

Asiakastyön kirjaaminen

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

Asiakas osallistuu oman tilanteensa asiantuntijana asiakassuhteensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tapaamisilla ja puhelimitse käydyt keskustelut asiakkaan kanssa sekä havainnot hänen tilanteestaan kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Johtava sosiaaliohjaaja huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua.

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Sebastian Ekblom, sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautteen antaminen

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipisteissä
- lähettämällä palautetta sähköpostitse osoitteeseen viestinta@itauumaa.fi
- verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa: <https://itauumaa.fi/palaute/>
- vastaamalla asiakastyytyväisyyskyselyihin

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

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

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johdon on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät 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.

Taloussosiaalityössä tehdään riskien kartoitus vuosittain työsuojelun antamien ohjeiden mukaisesti. Jokaisessa viikkotiimissä on mahdollista tuoda esille työturvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset HaiPro-järjestelmässä auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Yksikkökohtaisia toiminnan

riskejä arvioidaan lisäksi mm. turvallisuuskävelyssä, pelastussuunnitelmassa, yksintyöskentelyohjeessa ja työpaikkaselvityksessä.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haattatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Työntekijöiden tulee noudattaa hyvinvointialueen yleisiä työsuojeluun liittyviä ohjeita. Yksikön työntekijöiden kanssa on laadittu vaaratilanteisiin varautumissuunnitelma sekä ohjeistettu raportoinnista HaiPro-järjestelmän kautta. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Työntekijöitä kannustetaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä viimeistään seuraavassa tiimikokouksessa henkilöstön kanssa.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu poikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro -järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haattatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

HaiPro -järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitus (Spro). HaiProssa ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haattatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian.

Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuus-ilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta. Vaaratapahtumailmoitus ja ohjeet sen tekemiseen löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Asiakkaan, potilaan tai heidän läheisensä tekemä vaaratapahtumailmoitus ohjautuu HaiPro-järjestelmässä asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntijalle, joka lukee ilmoituksen ja ohjaa sen sisällön perusteella oikealle palveluvastaavalle. Palveluvastaava valmistelee kahden viikon kuluessa yhteistyössä yksikönlähiesihenkilön kanssa selvityksen, miten vastuualueella kehitetään toimintaa ilmoituksen perusteella. Tämän jälkeen palveluvastaava toimittaa kirjallisen selvityksen asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntijalle. Asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntija liittää saamansa kirjallisen selvityksen alkuperäiseen vaaratapahtumailmoitukseen ja käsittelee ilmoituksen loppuun HaiPro-järjestelmässä.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan viivytyksettä. HaiPro ilmoitukset käydään läpi työyhteisön viikkokokouksissa niin, että ilmoitukseen liittyvien henkilöiden anonymiteetti säilyy, eikä ilmoituksen tekijään kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset palaverimuistioon sekä HaiPro-järjestelmään. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

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

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtelua, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua.

Spro ilmoitus tehdään, kun ammattilainen tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa eikä epäkohtaan pysty työntekijä itse vaikuttamaan. Ilmoitusvelvollisuus epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisesta perustuu Valvontalakiin (741/2023 29§). Ilmoitus on hyvä tehdä työyhteisön työntekijöiden kanssa yhdessä aina kun se on mahdollista ilmoituksen luonne huomioiden. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, eikä keskustelu

työpaikalla ole johtanut tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoituksen voi tehdä Haipro järjestelmän alta, sosiaalihuollon epäkohtailmoitus.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, sosiaalialan epäkohtailmoitukset (Spro) ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje (Haipro järjestelmän alla)
- Hygieniaoheistus (Sosiaali- ja terveysministeriö suositus tartuntoja ehkäisevistä toimista 1.7.2022 alkaen)

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa mahdollisiin asiakas ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on järjestänyt koulutusta HaiPro ja Spro ilmoitusten tekemiseen. Koko henkilöstölle tarkoitetussa koulutuksessa käytiin läpi, miten potilasturvallisuusilmoitukset, sosiaalialan epäkohtailmoitukset ja työturvallisuusilmoitukset tehdään HaiPro järjestelmän kautta. Tämän lisäksi koulutusta järjestettiin esihenkilöille siitä, miten ilmoitukset käydään läpi ja kuinka ne käsitellään järjestelmässä. Koulutusten tallenteet löytyvät Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen intrasta.

Omavalvonnan seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistava neljän kuukauden välein. Raportointi tapahtuu Forms-lomakkeen kautta. Lomakkeelle täytetyt tiedot siirtyvät sellaisinaan raportille ja raportti siirtyy automaattisesti hyvinvointialueen ulkoisille verkkosivuille.

Omavalvonnan osana seurataan myös hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020). Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) – THL.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii tällä hetkellä yksi hygieniahoitaja, joka vastaa henkilöstön hygieniasaamisesta, ajantasaisista hygieniaohteistuksista sekä infektioerjunnasta. Hygieniahoitaja neuvoo, ohjaa sekä kouluttaa henkilökuntaa hygieniaan liittyvissä kysymyksissä. Aikuissosiaalityössä ja taloussosiaalityössä pyritään henkilökunnan hyvällä käsihygienialla edesauttamaan tartuntatautien ehkäisyä. Työnantaja tarjoaa halukkaille influenssarokotteen ja hengityssuojaimia. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä hyödynnetään hyvinvointialueen hygieniahoitajaa. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja: Marita Nyholm, marita.nyholm@itauusimaa.fi.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostetut palvelut:

- Mehiläisen työterveys
- Siivous- ja kiinteistöhuolto
- Tulkkipalvelut
- Asiakastietojärjestelmät
- Muut erityispalvelut tarvittaessa

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on

todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä sen 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 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.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

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

Palveluita kehitetään ja yhtenäistetään, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan oikea-aikaista ja sopivaa apua ja tukea.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Jens Weckström
Titteli: esihenkilö
Päivämäärä: 29.9.2025

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Jens Weckström
Titteli: esihenkilö

