



Omavalvontasuunnitelma

Aikuissosiaalityö (Porvoo, Loviisa, Lapinjärvi)

24.10.2025

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.....	11
1.4.5	Henkilöstö.....	11
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	13
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	13
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	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....	20
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	20
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	21
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21
2.1	Toimeenpano.....	21
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	22
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	22

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: Tulliportinkatu 1, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi Aikuissosiaalityö yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20E, 06100 PORVOO

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet: Mannerheiminkatu 20 E, 00610 Porvoo. Lisäksi asiakkaita tavataan seuraavassa toimipisteessä: Öhmaninkatu 4 C, 07900 Loviisa.

Palveluyksikön vastuhenkilö: Aikuissosiaalityö: Johtava sosiaalityöntekijä Kirsi Sihvo, puh. 040 354 3527, kirsi.sihvo@itauusimaa.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

Hyvää palveluiden laatua tavoitellaan saavutettavuuden ja palvelujen tehokkuuden myötä. Aikuissosiaalityön oma takaisinsoittopalvelu rekisteröi puheluita ympäri vuorokauden. Soitamme takaisin kaikki klo 12 mennessä takaisinsoittopalveluun rekisteröityneet puhelut saman arkipäivän aikana. Kello 12 jälkeen tulleet puhelut soitamme viimeistään seuraavana arkipäivänä. Lisäksi työntekijöillä on puhelinajat, ja he ovat tavoitettavissa puhelimitse tiistaisin klo 13-14 ja torstaisin klo 10-11. Arvioimme kiireellisen avun tarpeen hakemuksen tai ilmoituksen saapuessa, ja reagoimme siihen lain edellyttämässä määräjassa.

Aikuissosiaalityöhön kuuluu koko hyvinvointialueella jalkautuvan työn tiimi. Jalkautuvan sosiaalityön tiimiin kuuluu etsivää työtä tekevä sosiaaliohjaaja, kaksi matalan kynnyksen sosiaaliohjausta tekevää sosiaaliohjaajaa sekä asumisvalmennusta tekevä ohjaaja. Tiimissä tarjotaan etsivää työtä jalkautuen eri alueille hyvinvointialueella, matalan kynnyksen sosiaaliohjausta

yhteistyökumppaneiden tiloissa, sekä määräaikaista asumisvalmennusta sosiaalihuollon päätöksellä.

Työikäisten asumispalvelut, monialaiset työllistymispalvelut, kuntouttava työtoiminta/sosiaalinen kuntoutus sekä kotoutumisen tuki on eriytetty omiksi yksiköikseen.

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

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

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistamisensa odottamaan kutsumista varatulle ajalle). Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään HaiPro-ilmoitus, jonka avulla voidaan seurata/huomata kohdat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakasprosessin kehittämiseksi ja seuraamiseksi on luotu hoito- ja palveluketjuja ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa. Tavoitteena on tehdä toimitilakohtaista yhteistyötä turvallisuusasioissa muiden yksiköiden kanssa.

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen varautumis- ja turvallisuusyksikkö vastaa alueen varautumista ja turvallisuutta koskevien asioiden valmistelusta. 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

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.

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on turvallinen hyvinvointialue, jossa varaudutaan eri turvalli-suustilanteisiin. 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. Hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuus tulee toteuttaa päällekkäisiä palveluita välttämällä eri palveluiden tarjonnan yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa hyödyntäen. 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 prosessit) 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.

Aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palvelusta vastaavan lähesihenkilön sekä henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa aikuissosiaalityön lähesihenkilö. 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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja

tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

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.

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. Henkilökunnan riittävällä koulutuksella pyritään takaamaan sosiaalialan ammattieettisten periaatteiden noudattaminen ja sisäistäminen.

Henkilökunnan tehtävänä on myös tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja kannustaa varmistamaan oma oikeusturvansa esimerkiksi ohjaamalla muistutuksen/kantelun tekoon, mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa kohteluun eikä asiaa muutoin voida ratkaista. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi tarvittaessa auttaa muistutuksen/kantelun laatimisessa.

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

Tietojen antaminen asiakkaalle ja asiakkaan velvollisuus antaa tietoja

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Aina ilmoituksen/yhteydenoton tai hakemuksen saapuessa sekä koko palveluprosessin ajan asiakkuuteen liittyvät olennaiset tiedot kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan henkilöllisyys tulee aina varmistaa niin puhelimitse kuin tapaamisissa asioidessa.

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

Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakirjat saa nähtäväksi täyttämällä tietopyyntölomakkeen. Lomake löytyy osoitteesta: [Tietosuoja - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue \(ita-uusimaa.fi\)](https://tietosuoja-ita-uudenmaan.hyvinvointialue.ita-uusimaa.fi)

Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Jokaiselle uudelle aikuissosiaalityön työikäisten palveluiden piiriin tulevalle sosiaalihuoltoon tarvitsevalle asiakkaalle tehdään sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 § mukainen palvelutarpeen arviointi, ellei palvelutarpeen arviointi ole ilmeisen tarpeeton. Palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarpeen arviointi kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään ja se sisältää kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin. Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi tehdään myös asiakkuuden aikana, mikäli uusia ja aiemmasta poikkeavia palvelutarpeita nousee esiin.

Jokaisella asiakkuudessa olevalla asiakkaalla on omatyöntekijä, joka vastaa palvelutarpeen arvioinnista ja suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, hyödyntäen moniammatillista tiimiä sekä asiakkaan verkostoja. Työntekijän vastuulla on tarkistaa uuden asiakkaan mahdollinen aiempi palvelutarpeen arvio / asiakassuunnitelma.

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

Asiakasta osallistetaan mahdollisuuksien mukaan kirjaamiseen tai ainakin kerrotaan, mitä ja mihin asiakastietojärjestelmiin kirjataan. Asiakkaalle kerrotaan

hänen oikeudestaan tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

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 palvelutarpeen arvioon ja asiakassuunnitelmaan. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan osallisuutta vahvistetaan. Sosiaalihuollon ammattilaisilla on oikeus tehdä myös tahdonvastaisia ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttuvia toimenpiteitä lainsäädännön mukaisesti.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaan sosiaalipalvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakas voi aina kieltäytyä aikuissosiaalityön palveluista tai hän voi keskeyttää palvelun. Asiakkaalle annetaan tarvittava tieto päätöksen tekoon. Asiakkaat ovat itse keskeisessä roolissa oman palvelun saamisessa ja palvelun toteutumisessa. Palvelussa otetaan huomioon muun muassa asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaan oikeusturva

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

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

Terveystieteiden muistutus:

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

Sosiaalihuollon 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, Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo

asiakasneuvonta puh. 019 5600 111, sähköposti kirjaamo@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä:

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

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

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.

Lisätietoa löydät Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Sosiaali- ja potilasasiavastaava - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Jenna Roberts

Puhelinaika maanantaisin kello 9-13 ja torstaisin kello 9-13

Puhelinnumero: 040 514 2535

Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta. Tarvittaessa asiakirjat tulee toimittaa asiavastaavalle aina turvapostilla.

1.4.4 Muistutusten käsittely

Esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimin-tayksikössä 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 tulosityksikköpäällikölle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverieissa, 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

Aikuissosiaalityössä työskentelee:

- 1 johtava sosiaalityöntekijä (VTM/YTM)
- 5 sosiaalityöntekijää (VTM/YTM)
- 8 sosiaaliohjaaja (sosionomi/AMK)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva osaamisvaatimukset täyttävä koulutus. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä määrittelee, millä edellytyksillä

sosiaalihuollon ammattihenkilöt saavat toimia ammatissaan ja varmistaa, että heillä on riittävä koulutus ja ammatillinen pätevyys.

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 määritetty 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. Kielitaito varmistetaan haastattelussa.

Ammattihenkilölain mukaan sosiaalityöntekijän sijaisuuksia tekevillä henkilöillä tulee olla sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai vähintään sosiaalityön perus- ja aineopinnot ja niihin sisältyvä käytännön harjoittelu suoritettuna. Jokaiselle sosiaalityöntekijän tehtävissä tilapäisesti toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaajaksi laillistettu sosiaalityöntekijä, jonka johdon ja valvonnan alaisena hän työskentelee. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava tilapäisesti toimivan toimintaa ja puututtava viipymättä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden seurantaa 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 tarpeita vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Monialaista yhteistyötä tehdään sosiaali- ja terveyshuollon, työvoimaviranomaisen ja Kelan kanssa edistääkseen asiakkaan elämänhallintaa, koulutukseen tai työelämään siirtymistä. Lisäksi yhteistyötä tehdään asiakkaan suostumuksella kuntien työllisyyspalveluiden, muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja kolmannen sektorin kanssa monialaisina verkostotapaamisina yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan osallisuutta.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Aikuissosiaalityössä jokaisella työntekijällä on käytettävissä työpiste. Asiakkaita tavataan myös kotikäynneillä, asiointikäynneillä, yhteistyökumppaneiden tiloissa ja sähköisten asiointikanavien kautta. Toimitilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen ja turvallisuudesta huolehditaan myös kutsu- ja hälytyslaitteilla. Toimitilojen siivous on järjestetty yhteisesti muiden hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Toimipisteessä on ensiaputarvikkeita.

Asiakastapaamisissa huolehditaan aina siitä, että toimistolla on myös toinen työntekijä, ja kotikäynnit tehdään parityönä.

Työntekijöillä on käytössä päätelaitteet ja älypuhelimet ja tietojärjestelmien käyttöön tarvitaan käyttöoikeus. Käyttöoikeus on henkilökohtainen ja se on yhdistetty työntekijän henkilöllisyyteen ja työtehtävään ja laitteet salataan myös salasanalla. Salassa pidettävää tietoa käsiteltäessä huolehditaan siitä, etteivät sivulliset näe tietoja tietokoneen näytöltä. Huoneissa ei säilytetä asiakaspapereita pöydillä vaan ne laitetaan lukittavaan kaappiin. Käytössä on turvatulostimet.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastyössä käytetään päivittäin tietokoneita ja teknologiaa sekä erilaisia tietojärjestelmiä. Käyttöoikeudet on määriteltävä käyttäjän roolin ja lainsäädännön puitteissa. Järjestelmien ylläpito ja valvonta kuuluu järjestelmän omistajille.

Käytössä on SosiaaliEffica ja Proconsona asiakastietojärjestelmät, joiden käyttö edellyttää henkilökohtaista käyttöoikeutta. Asiakkailta on oikeus saada itseään koskevat tiedot, kirjaukset ja lokitiedot. Lisäksi työntekijöillä on haettuna käyttöoikeudet Kelan etuustietopalvelu Kelmuun sekä DVV:n ylläpitämään väestötietojärjestelmään. Järjestelmien ylläpito ja valvonta kuuluvat järjestelmän omistajille.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyn 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. Tietosuojavaalutuetun 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 terveysalalla, 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 tietosuojavastaavan 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 tietosuojavastaavalle. 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.

Jos epäilet tietojesi väärinkäyttöä, vuotoa tai vastaavaa, ota yhteyttä tietosuojavastaavaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavan tavoitat sähköpostitse tietosuojavastaava@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. Kirjaamisvelvollisuudesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakaskirjatietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttäen ammattilaisen harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Esihenkilö 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.

Asiakas osallistuu oman tilanteensa asiantuntijana asiakassuhteensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden toimintakykyä edistetään pääosin sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja kuntouttavan työtoiminnan keinoin asiakassuunnitelman kuvaamalla tavalla sekä sosiaalihuoltolaissa ja toimeentulotukilaissa määritellyin palveluin ja tukitoimin. Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti 3-6 kk välein asiakassuunnitelmien avulla, jolloin myös arvioidaan palvelujen tarvetta ja vaikuttavuutta.

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

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä tietosuoja laki, 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, Sähköposti: tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.

Lue lisää:

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)
[Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet - THL](#)

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 asiakastytyväisyyskyselyihin

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

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita ja asiakastytyväisyyskyselyjen 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 ennaltaeh-käistä 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.

Riskien kartoitusta tehdään 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 muun muassa 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 haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päiväistä 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 laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro -järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien 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 haittatapahtuman 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.

Asiakkaalla tai omaisella on aina mahdollisuus myös tehdä vaaratapahtumailmoitus hyvinvointialueen internetsivujen kautta: [Vaaratapahtumailmoitus - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue \(itauusimaa.fi\)](https://www.itauusimaa.fi/vaaratapahtumailmoitus). Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

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
- Tietosuojavaltuutetulle tehtävät tietosuoja/- tietoturvailmoitukset
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje (HaiPro järjestelmän alla)

- Hygieniaoheistus (Sosiaali- ja terveysministeriö suositus tartuntoja ehkäisevistä toiminnoista 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 toimia tarvittaessa 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 hygieniaoheiden ja infektiorjunnan 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](#).

Aikuissosiaalityössä pyritään henkilökunnan hyvällä käsihygienialla edesauttamaan tartuntatautien ehkäisyä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii tällä hetkellä yksi hygieniahoitaja, joka vastaa henkilöstön hygieniosaamisesta, ajantasaisista hygieniaoheistuksista sekä infektiorjunnasta. Hygieniahoitaja neuvoa, ohjaa sekä kouluttaa henkilökuntaa hygieniaan liittyvissä kysymyksissä. 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

Tukihenkilötyöskentely
Sosiaalihuollon muut ostopalvelut
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 (Porvoon toimitilan ilmoitustaululla). Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit,

epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

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

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

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Kirsi Sihvo

Titteli: johtava sosiaalityöntekijä

Päivämäärä: 24.10.2025

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Kirsi Sihvo

Titteli: johtava sosiaalityöntekijä