



Omavalvontasuunnite Ima

Vammaispalveluiden sosiaalityö ja -ohjaus +
asiantuntijapalvelut

16.1.2026

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	33
---	----

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: Vammaispalvelut / vammaisten sosiaalityö ja -ohjaus ja asiantuntijapalvelut, Tekniikankaari 1, 06100 Porvoo

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet: Porvoo: Tekniikankaari 1, 06100

Porvoo, Loviisa: Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa, Sipoo: Jussaksentie 14, 04130

Sipoo

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Palveluvastaava Pamela Stenberg

Puh. 040 529 5753,

Sähköposti: pamela.stenberg2@itauusimaa.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Vammaispalvelut järjestävät erityispalveluita niille vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen, sosiaalisen tai aisteihin liittyvän toimintarajoitteen johdosta välttämättä apua tai tukea tavanomaisessa elämässä.

Vammaisen henkilön palvelut järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain, terveydenhuoltolain, ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain, varhaiskasvatuslain, perusopetuslain tai muun ensisijaisen lain perusteella. Palvelut järjestetään vammaispalvelulain perusteella silloin, kun henkilön yksilöllinen palvelutarve ei täyty muiden lakien mukaisilla palveluilla

Vammaispalveluiden sosiaalityö ja -ohjauksessa sekä asiantuntijapalveluissa, (jatkossa tekstissä vammaispalvelut) vastataan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakkaiden sosiaalityöstä ja -ohjauksesta, sekä vammaispalvelu-, kehitysvamma- ja perhehoitolain mukaisista palveluista ja tukitoimista. Vammaispalveluiden sosiaalityö ja -ohjaus vastaavat myös omaishoidontuesta alle 65-vuotiaille.

Työn tavoitteena on edistää eri tavoin vammaisten henkilöiden edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Kaikkien toimintarajoitteiden osalta tulee yhdenvertaisesti arvioida yksilöllinen avun, tuen ja huolenpidon tarve, yleisten palveluiden sopivuus ja oikeus saada vammaispalvelulain perusteella palveluita. Vamman tai sairauden aiheuttaman toimintarajoitteen on oltava pitkäaikainen. Pitkäaikaisuus tarkoittaa toimintarajoitetta, jonka arvioidaan kestävän pitkään tai olevan pysyvä. Arvio tehdään aina yksilöllisesti henkilön tilanteen kokonaisarvion perusteella. Pitkäaikaisuuden käsitteeseen sisältyy myös toimintarajoitteen pysyvyys.

Oikeus palvelun saamiseen ei perustu diagnoosiin, vaan vamman yhdessä yhteiskunnallisten esteiden kanssa aiheuttamaan toimintarajoitteeseen ja siitä johtuvaan avun tai tuen tarpeeseen. Henkilön vamman tai sairauden aiheuttamaa avun ja tuen tarvetta tulee siis aina arvioida suhteessa toimintaympäristöön ja vammaisen henkilön yksilölliseen elämäntilanteeseen.

Palvelujen ja tukitoimien myöntämisperusteet perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehalliuksen hyväksymiin myöntämisperusteisiin ja soveltamisohjeisiin.

Vammaispalvelulain mukaan vammaiselle henkilölle annattavia tukia ja palveluita yksilöllisen tarpeen mukaan ovat valmennus, henkilökohtainen apu, erityisen osallisuuden tuki, tuettu päätöksenteko, vaativa moniammatillinen tuki, asumisen tuki, lapsen asumisen tuki, esteettömän asumisen tuki, lyhytaikainen huolenpito, päivätoiminta, kehitysvammaisten henkilöiden työtoiminta, liikkumisen tuki, muu taloudellinen tuki ja taloudellista tukea hengityslaitteen varassa elävälle henkilölle.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa toimintaa ja asettaa pitkän tähtäimen tavoitteet koko hyvinvointialueen toiminnalle ja siten myös vammaispalveluille. Strategia painottaa asiakaslähtöisyyttä, yhdenvertaisuutta ja kestävää taloutta.

Vammaispalvelut ovat asiakaslähtöisiä, yhdenvertaisia ja alueellisesti kattavia. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä.

Asiakkaat saavat palvelua suomen ja ruotsin kielellä. Asiakkaat kohdataan arvostavasti, heitä kuunnellaan ja he saavat tarvitsemansa avun.

Vammaispalveluissa pyritään jatkuvasti kehittämään aktiivisesti omaa toimintaa ja palvelujen tulee olla vaikuttavia ja taloudellisesti kestäväällä pohjalla.

On tärkeää, että työntekijöiden määrä on riittävä, työntekijät voivat hyvin ja heidän ammatillisuutta tuetaan. Työntekijöiden tulee pystyä keskittymään ydintehtäviinsä, eli edistämään vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja itsenäistä elämää, sekä tukemaan perheitä ja lähiyhteisöjä järjestämällä heille laadukkaita palveluja vastuullisesti ja oikeudenmukaisesti. Palvelua tarjotaan kaksikielisenä ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Vammaispalveluissa järjestetään hyvinvointialueen asukkaiden tilanteen vaatimassa laajuudessa vammaisten erityispalvelut. Vammaispalveluiden sosiaalityössä ja ohjauksessa palvelukokonaisuuteen kuuluu ohjaus ja neuvonta, palvelutarpeen arviointi, palvelujen suunnittelu, päätöksenteko, palvelujen ja tukitoimien toteutus sekä seuranta ja arviointi. Asiakkaita ohjataan asiakkaita palvelujen käytössä sekä tarvittaessa hakemaan tarvitsemiaan palveluja muista palveluyksiköistä. Asiakastyössä huomioidaan eri tavoin kommunikoivat asiakkaat ja pyritään huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet toimintaa ohjaavan lainsäädännön puitteissa.

Asiantuntijapalvelut tarjoavat osaamistaan vammaispalveluiden asiakastyön tueksi.

Asiakkaille annetaan myös ohjausta ja neuvontaa yleisistä sosiaali- ja terveystalvveluista, hyvinvointialueen muista yleisistä palveluista, kolmannen sektorin palveluista sekä sosiaalietuuksista (esim. Kela-etuudet).

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

Vammaispalvelut noudattavat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategian arvoja, jotka ovat: yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Vammaispalveluiden toiminta perustuu myös vammaispalvelulain (675/2023) periaatteisiin: osallisuus, itsemääräämisoikeus, esteettömyys ja yksilöllisyys.

Toimintaperiaatteet ja ammattihenkilön vastuut

- Edistämme vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja itsenäistä elämää.
- Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme hänen osallistumistaan päätöksentekoon.
- Kuuntelemme asiakkaita ja kohtaamme heidät arvostavasti, inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.
- Työntekijät toimivat vastuullisesti ja käsittelevät hakemukset ilman aiheetonta viivytystä hallintolain mukaisesti.
- Päätökset perustuvat huolelliseen palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan, joita seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.
- Asiakkaalle järjestetään hänen yksilölliseen elämäntilanteeseensa sopivat palvelut oikea-aikaisesti ja tarpeenmukaisesti.
- Huolehdimme esteettömyydestä ja saavutettavuudesta kaikissa palveluissa ja toimintaympäristöissä.
- Palvelut tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi asiakkaan tarpeen mukaan kielilain mukaisesti.
- Asiakkaan tietosuoja ja luottamuksellisuus varmistetaan kaikissa tilanteissa.
- Toimimme taloudellisesti kestäväällä tavalla ja vastuullisesti hyvinvointialueen strategian mukaisesti.
- Teemme hyvää ja rakentavaa yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa asiakkaan edun turvaamiseksi.
- Kehitämme aktiivisesti toimintaa ja otamme käyttöön näyttöön perustuvia, vaikuttavia toimintatapoja.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön toiminnan päämäärä on edistää asiakkaan sosiaalista toimintakykyä, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta, ehkäistä syrjäytymistä sekä lisätä hyvinvointia.

Kaikilla työntekijöillä on vastuu omien työtehtävien lisäksi yhteinen vastuu asiakkaista, työn sujuvuudesta, vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta, työympäristöstä, työturvallisuudesta sekä työviihtyvyydestä.

Ammattihenkilön velvollisuudet:

- Noudattaa hyvää hallintokäytäntöä ja toimia hallintolain periaatteiden mukaisesti (puolueettomuus, yhdenvertaisuus, tarkoitussidonnaisuus, suhteellisuus).
- Kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja edistää hänen omatoimisuuttaan.
- Soveltaa myönteisen tulkinnan ensisijaisuutta asiakkaan edun mukaisesti.
- Käsitellä asiakastietoja salassapitoa ja tietosuojaa koskevien säädösten mukaisesti.
- Ylläpitää ja kehittää omaa ammattitaitoaan jatkuvasti.

Sosiaalihuollon oikeusperiaatteet korostavat asiakkaan oikeutta tulla kuulluksi, saada hyvää palvelua ja kohtelua sekä päätösten perustamista huolelliseen palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan niin, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Vastuu turvallisesta hoidosta ja laadukkaista palveluista on aina henkilökunnalla. Asiakkaalla on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun. Asiakasturvallisuus varmistetaan ennakoivalla riskienhallinnalla, tietosuojan ja salassapidon jatkuvalla noudattamisella sekä tietoturvan seurannalla

Asiakasturvallisuus edellyttää hyvää yhteistyötä eri turvallisuutta edistävien toimijoiden kanssa. Palvelun laadun parantaminen vaatii jatkuvaa reflektointia ja keskustelua toimintakäytännöistä.

Asiakasturvallisuuden johtaminen perustuu työntekijöiden hyvään perehdytykseen asiakasturvallisuuteen liittyen, sekä esihenkilöiden oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Esihenkilöiden tulee tietää mitä heidän vastualueellaan tapahtuu, mitkä ovat keskeiset haasteet ja mitkä asiat voivat olla uhka tai riski toiminnalle.

Tietoa kerätään työntekijöiltä päivittäisessä työssä, kehityskeskusteluissa ja yhteisissä kokouksissa. Asiakkailta tieto tulee yhteydenottoina ja asiakaspalautteena. Tietoa saadaan myös Hai-pro-ilmoituksista, Roidusta, muistutusten ja kanteluiden kautta.

Uudet työntekijät osallistuvat myös kuukauden sisällä työn aloituksesta asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutukseen PEDa-Safety koulutuskokonaisuuteen ja Navisec- tietoturva- ja tietosuoja koulutukseen.

Kaikille työntekijöille on laadittu työ ohjeet, joita käytetään myös uuden työntekijän perehdytyksessä. Ohjeet ja suunnitelmat päivitetään säännöllisesti.

Vammaispalveluissa noudatetaan varhaisen puuttumisen mallia. Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa.

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

Vammaispalvelut kuuluvat hallinnollisesti perhe- ja sosiaalipalveluiden vastuualueelle. Vastuualuejohtaja ja tulosyksikköpäällikkö johtavat ja vastaavat vammaispalveluiden palvelukokonaisuudesta. Vammaispalveluiden sosiaalityön ja -ohjauksen sekä asiantuntijapalveluiden palvelujen laadusta vastaava tulosyksikköpäällikkö yhdessä palveluvastaavan ja johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen velvoite ja sen avulla varmistetaan palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus.

Laadulla tarkoitetaan palvelun kykyä täyttää sille asetetut vaatimukset sekä sen kykyä vastata asiakkaiden ja sidosryhmien odotuksiin. Hyvinvointialueella laadukas työ sisältää ammattitaitoisen ja osaavan henkilökunnan, asiakkaan saaman turvallisen palvelun hänen hyvinvointinsa edistämiseksi, asiakaskeskeisyyttä, eettisesti kestäväää toimintaa, joka noudattaa lainsäädäntöä sekä palvelujen jatkuvaa kehittämistä ja parantamista.

Laatu vammaispalveluissa tarkoittaa sitä, että vammaisilla henkilöillä on oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen, itsemääräämisoikeuteen, itsenäiseen elämään ja syrjimättömyyteen sekä tarvittaviin yksilöllisiin palveluihin ja tukeen. Laatu tarkoittaa myös sitä, että meillä on ammattitaitoinen, työstään innostunut ja hyvinvoiva henkilöstö, joka ylläpitää osaamistaan ammattihenkilölain edellyttämällä tavalla. Tietosuojaan liittyvät asiat ovat myös tärkeä osa laadunhallintaa.

Vastuu palvelujen laadusta on johdon lisäksi koko henkilökunnalla. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä SHQS laatustandardi. SHQS-standardi on sosiaali- ja terveydenhuollon, sekä pelastustoimen laadunhallinnan

ja johtamisen tueksi kehitetty laadunhallinnan standardi. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on aloitettu standardinmukainen laatutyö helmikuussa 2024.

Laatutyö on jokapäiväistä työtä. Organisaation laatukulttuurilla on merkitys organisaation kehittymisen ja menestyksen kannalta. Laatutyöhön sisältyy, itsearviointi, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit ja johdon katselmukset. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskien hallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet.

Laatuportti-ohjelmaan dokumentoidaan kaikki laatutyön vaiheet auditoinnit ja kehittämistoimenpiteet. Valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palvelujen valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin, jotka ovat laadittu lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 40 § ja lakiin pelastustoimen järjestämisestä 16 § mukaisesti.

Hyvinvointialueen laadun ja kehittämisen valvontayksikkö tiedottaa uusista määräyksistä. Laadun toteutumista ylläpidetään henkilöstön koulutuksilla sekä auditoinneilla. Valvontakäynneistä raportoidaan Lupa ja valvontavirastolle hyvinvointialueen laadunvalvonnan toimesta.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Vammaispalveluissa noudatetaan lainsäädäntöä liittyen sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin sekä hyvään hallintoon. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Vaaratilanteissa ja jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan.

Vammaispalveluiden asiakkaiden on mahdollista päästä palveluihin monella eri tavalla. Asiakkailla on mahdollista saada tietoa palveluista hyvinvointialueen kotisivuilla. Vammaissosiaalityön- ja ohjauksen neuvonta palvelee kolme päivää viikossa puhelimitse (ma ja ti klo 10-12, ke 13-15 ja to klo 10-12), sekä arkipäivisin sähköpostitse. Vammaissosiaalityön palveluita tulee ensisijaisesti hakea sähköisellä hakemuslomakkeella hyvinvointialueen kotisivuilla, mutta paperiset hakemukset voi myös toimittaa postitse.

Asiakkaiden palveluntarpeisiin vastaamiseksi ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden turvaamiseksi hakemuksia käsitellään johtavien sosiaalityöntekijöiden johdolla tiimeissä. Sosiaalihuollon monia eri palveluita käyttävien asioita voidaan käsitellä asiakkaan luvalla Moni-tiimissä. Vaativaa moniammatillisesta tukea tarvitsevan asiakkaan asiaa voidaan käsitellä vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmässä, jos asiakkaalla on vammaispalvelulain mukaan oikeus saada moniammatillista vahvaa osaamista, sisältäen myös terveydenhuollon palveluita.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Vammaissosiaalityössä omatyöntekijän tarvetta arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä.

Jokaisen asiakkaan tilannetta arvioidaan yksilöllisesti. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Vammaispalvelut tekevät tiivistä yhteistyötä terveydenhuollon kanssa ja asiakastyön tueksi on lääkäripalveluja yksi päivä viikossa Porvoon toimitiloissa.

Asiakkaat voivat jatkuvasti antaa ja antavat myös välitöntä palautetta ja kehittämissuhteita joko vammaispalvelun työntekijöille tai esihenkilöille.

Asiakkailla on myös aina mahdollista olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Poikkeava toiminta, vaara tilanne tai huono kohtelu

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, tilanteesta 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 \(itausimaa.fi\)](http://itausimaa.fi).

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 tietoja 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 \(itausimaa.fi\)](http://itausimaa.fi)

Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta 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 vammaispalveluiden 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, psyykinen, 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

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

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka sisältää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus

suojaa henkilön fyysisen vapauden lisäksi hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulee mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Asiakkaan mielipide ja toivomukset kirjataan palvelutarpeen arvioon ja asiakassuunnitelmaan. Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisesti asiakkaan osallisuutta vahvistetaan kaikissa palveluprosessin vaiheissa.

Palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, ja asiakas voi kieltäytyä palveluista tai keskeyttää ne. Asiakkaalle annetaan riittävä tieto päätöksenteon tueksi, jotta hän voi tehdä tietoon perustuvia valintoja.

Rajoitustoimenpiteet vammaispalveluissa

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Tahdonvastaisia toimenpiteitä voidaan tehdä vain erityislainsäädännön mukaisissa tilanteissa (esim. lastensuojelu, päihdehuolto, mielenterveyslaki), mutta vammaispalveluissa lähtökohtana on asiakkaan vapaaehtoisuus ja osallisuus. Kaikki rajoitustoimenpiteet dokumentoidaan ja perustellaan asiakassuunnitelmassa.

Asiakkaalle annetaan aina perusteltu päätös ja muutoksenhakuohjeet kaikista häntä koskevista päätöksistä. Kaikessa toiminnassa noudatetaan salassapitoa ja tietosuojalainsäädäntöä.

Palveluissa otetaan huomioon 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. Asiakkaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. antamalla palautetta palveluista.

1.4.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen menettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus viimeistään kuukauden kuluessa. Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita. Vastaus muistutukseen lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- tai valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Muistutuslomake löytyy hyvinvointialueen kotisivuilta. Lomake tulee allekirjoittaa ja lähettää joko sähköpostitse tai postitse. Sähköposti on mahdollista lähettää suojattuna kotisivujen kautta.

Kirjaamon yhteystiedot:

kirjaamo@itauusimaa.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue/Kirjaamo

Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo

Asiakasneuvonta puh. 019 5600 111

Kuluttajasuojalain alaisissa asioissa asioidaan kuluttajaneuvonnassa (palvelusetelit):

www.kkv.fi,

Puh. 09 5110 1200 palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Kaikilla sosiaalihuollon asiakkaila on oikeus selvittää asiaansa yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana.

Sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas voi toimia omassa asiassaan.

Sosiaaliasiavastaava:

- ✓ neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- ✓ neuvoo miten toimia, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun
- ✓ neuvoo ja avustaa oikaisuvaatimuksen, muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- ✓ toimii muutoinkin niin, että asiakkaan oikeudet toteutuvat.

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasiointin kautta. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaavalta voi kysyä yleisiä ohjeita ja neuvoja, mutta sitä ei suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen.

Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasiointin kautta voi viestiä tietoturvallisesti.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Puh. 040 514 2535 ma ja to klo 9-13

Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

1.4.5 Henkilöstö

Vammaispalveluiden sosiaalityössä ja -ohjauksessa työskentelee palveluvastaava, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, kuusi sosiaalityöntekijää, kuusi sosiaaliohjaajaa ja kolme erityissosiaaliohjaajaa.

Asiantuntijapalveluissa työskentelee kuntoutusohjaajat (3), psykologit (2), esteettömyysasiantuntija sekä vammaispalveluiden koordinaattori.

Vammaispalveluiden hallinnossa työskentelee toimistosihteerit (7). Toimintaa johtaa tulosityksiköpäällikkö.

Rekrytointi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on pidemmän aikavälin henkilöstösuunnitelma, joka päivitetään vuosittain.

Henkilöstön rekrytoinnista vastaavat vammaispalveluissa tulosityksikköpäällikkö, palveluvastaava ja johtavat sosiaalityöntekijät. Heidän tukena on hyvinvointialueen rekrytointipalvelut. Rekrytoinnit hoidetaan Laura-järjestelmän kautta.

Rekrytoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeistusta.

Rekrytoinnissa haluamme varmistaa henkilön ammatillisuus ja soveltuvuus tehtävään. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täyttyminen. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (tutkintotodistukset, Valviran ammattioikeusrekisteri). Rekrytoinnissa painottuu myös koulutuksen lisäksi työhistoria, kokemus vammaispalveluista ja vammaispalvelujen asiakaskunnasta sekä muu osaaminen alalta. Valinnassa kiinnitetään myös huomiota vuorovaikutustaitoihin sekä riittävään kirjalliseen ja suulliseen kielitaitoon. Lasten ja nuorten kanssa tarkistetaan rikostaustaote. Vakituksilta työntekijöiltä vaaditaan lausunto terveydentilasta.

Henkilöstön perehdyttäminen

Tehtävänkohtaisesta perehdyttämisestä vastaa esihenkilö yhdessä tiimin työntekijöiden kanssa. Yksikössä on käytössä perehdytysuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma sekä sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä.

Perehdyttämisen tavoitteena on toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi ja tukea häntä pääsemään mahdollisimman nopeasti kiinni tehokkaaseen työntekoon. Perehdyttäminen auttaa myös työntekijää tutustumaan organisaation ja pääsemään

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- ❖ asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- ❖ uuden työntekijän vastaanotto ja työhön opastus
- ❖ organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ❖ yksikön toiminta-ajatus, toiminnan tavoitteet ja periaatteet
- ❖ työyhteisön jäseniin tutustuminen
- ❖ tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen
- ❖ työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tieto-turva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveys ja työsuhde edut
- ❖ työsuojeluun liittyvät asiat
- ❖ työpaikan riskit ja turvallisuusohjeet
- ❖ epäkohtailmoitusten tekeminen (HaiPro, Roihu)
- ❖ tietosuojasetuksen (GDPR) ja asiakaslain velvoitteet

Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uudelle työntekijälle opastetaan vammaissosiaalityön lainsäädäntöä, myöntämisperusteita ja muita ohjeita sekä palvelujen hankintaan liittyviä ohjeita ja palvelukuvauksia. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään kaikissa asioissa apua ja tukea.

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutustilastoa. Koulutuksia haetaan Hertan kautta. Täydennyskoulutustarve kartoitetaan esimiehen johdolla yksikkö ja yksilötasolla. Esimiehen vastuulla on koulutusmäärärahojen riittävyyden arviointi ja tasapuolinen käyttö.

Hyvinvointialueen työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua täydennyskoulutukseen Eduhousen kautta hyvinvointialueen intrassa.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä seurataan palvelupäätösten käsittelyajoilla ja hakemusmäärillä. Mikäli vaikuttaa siltä, että henkilöstöresurssi on jossain palvelussa tai tiimissä riittämätön, selvitetään vammaissosiaalityön kokonaisresurssi huomioiden mahdollisuudet organisoida työtä uudelleen. Sosiaalihuoltolaki 46 § ja työturvallisuuslaki edellyttävät riittävää henkilöstöä palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi. Henkilöstövajaus on aina riski asiakasturvallisuudelle ja siksi tähän tulee tarvittaessa ryhtyä toimenpiteisiin (esim. lisäresurssit, priorisointi). Seuranta ja toimenpiteet dokumentoidaan.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Vammaissosiaalityössä tehdään laaja-alaista yhteistyötä vammaispalvelun asiakkaiden palvelujen järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään asiakkaiden, läheisten, työikäisten sosiaalityön, lapsiperheiden sosiaalityön, lastensuojelun ja ikääntyneiden palvelujen kanssa.

Laaja-alaista yhteistyötä tehdään myös eri asumisyksiköiden sekä päivä- ja työtoimintayksiköiden oman tuotannon ja ostopalvelutuottajien, edunvalvojen, terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon eri toimialojen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös oppilaitosten ja sivistystoimen sekä varhaiskasvatuksen kanssa vammaisten lasten ja nuorten asioissa.

Vammaissosiaalityöstä osallistutaan sosiaalihoitolain 41 §:n mukaiseen moniammatillisiin yhteistyöpalavereihin sekä kutsutaan eri toimijoita vammaissosiaalityön palavereihin.

Vammaispalveluissa on vammaispalvelulain mukaiset vaativan moniammatillisen työn asiantuntijaryhmät.

Vammaispalveluiden työntekijät ovat myös mukana kuntoutustyöryhmätoiminnassa, jossa tehdään moniammatillista yhteistyötä moniulotteisten, lääkinnällisen kuntoutuksen tarvitsevien asiakasasioiden parissa.

Hyvinvointialueella kehitetään tällä hetkellä moniammatillista työtä eri työryhmissä.

Moniammatillisessa yhteistyössä noudatetaan tietosuoja- ja salassapitosäännöksiä. Asiakkaan suostumus yhteistyöhön ja tietojen luovutukseen varmistetaan, ellei laissa toisin säädetä. Yhteistyöpalaverien päätökset dokumentoidaan asiakassuunnitelmaan ja asiakkaan osallisuus varmistetaan aina.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Vammaispalveluiden sosiaalityöllä- ja ohjauksella sekä asiantuntijapalveluilla on käytössään kolme eri toimitilaa.

Porvoon Tekniikankaarella sijaitsevat toimistotilat ovat esteettömät siltä osin, että rakennuksessa on hissi. Vammaispalveluilla on myös käytössään kaksi työhuonetta Loviisan sotekeskuksessa ja yksi työhuone Sipoon sotekeskuksessa.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Osa työntekijöistä toimii yksittäisissä työhuoneissa ja osa työntekijöistä työskentelee yhteiskäyttöisissä huoneissa.

Vammaissosiaalityön toimitilat ovat erilaisia. Osassa on erilaisia hälytinjaerjestelmiä ja vartijoita. Tiloissa on lisäksi palohälyttimet. Toimipisteiden tilojen ylläpidosta, huollosta ja epäkohtailmoitusten käsittelystä vastaa hyvinvointialueen tilapalvelut.

Vammaissosiaalityön keskeisimmät työvälineet ovat älypuhelimet, tietokoneet ja erilaiset tietojärjestelmät. 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.

Niiden toimivuudesta vastaa hyvinvointialueen tietohallinto sekä HPK Oy.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojärjestelmistä sosiaalityössä on käytössä Pro Consona ja SosiaaliEffica. Lisäksi käytössä ovat Effector ja Movit järjestelmä. Kuntoutusohjaajat kirjaavat Abilitaan ja Lifecareen. Psykologit kirjaavat Lifecareen. Abilita, Pro Consona ja SosiaaliEffica siirtyvät Lifecareen vuoden 2026 aikana.

Asiakkailla on oikeus saada itseään koskevat tiedot, kirjaukset ja lokitiedot. Lisäksi työntekijöillä on haettuna käyttöoikeudet DVV:n ylläpitämään väestötietojärjestelmään. Järjestelmien ylläpito ja valvonta kuuluvat järjestelmän omistajille.

Etätapaamiset järjestetään Flowmedikin kautta.

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 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 henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki](#)

[\(1050/2018\)](#), 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).

Tietojen käsittelyssä noudatetaan tietojen minimointia, käyttötarkoitussidonnaisuutta ja asiakaan oikeuksia (tarkastusoikeus, oikaisuoikeus). Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

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](#).

Terveyden 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 ilmoitusten pohjalta.

Tietojen käsittelyssä noudatetaan GDPR:n periaatteita: käyttötarkoitussidonnaisuus, tietojen minimointi, säilytyksen rajoittaminen ja tietoturva. Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa tietonsa, pyytää oikaisua ja poistamista. Asiakaslain salassapitovelvoitetta tulee myös noudattaa.

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 viranomaisen 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.

Kirjaamisen tulee olla oikeellista, ajantasaista ja ymmärrettävää- Asiakkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa. Kirjaukset tehdään tietoturvallisesti ja käyttöoikeudet ovat rajatut. Salassapito ja tietosuoja varmistetaan kaikissa vaiheissa.

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 asiakassuunnitelman kuvaamalla tavalla sekä sosiaalihuoltolaissa ja vammaispalvelulaissa määriteltyin palveluin ja tukitoimin. Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti asiakassuunnitelmien avulla, jolloin myös arvioidaan palvelujen tarvetta ja vaikuttavuutta.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan asiakastapaamisilla sekä palveluntuottajien antamien raporttien kautta. Tapaamisilla arvioidaan asiakkaan 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 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, Sähköposti: tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.

Lue lisää:

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

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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 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 koonteja 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

Riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja työntekijöiden antamat palautteet, työntekijöiden tekemät sote-valvontalain mukaiset epäkohtailmoitukset, HaiPron asiakasturvallisuusilmoitukset sekä asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut.

Työpaikan työturvallisuusriskit tulee kartoittaa ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys henkilöstön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti jokaisessa toimipisteessä.

Vammaissosiaalityön riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. 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.

Riskienhallintaa ja turvallisuuteen liittyvä asioita vammaispalveluissa koordinoi tulosityksikköpäällikkö yhdessä palveluvastaavien ja johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Myös jokaisen työntekijän vastuulla on arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Riskienhallinta dokumentoidaan omavalvontasuunnitelmaan ja päivitetään säännöllisesti. Asiakkaat osallistuvat riskien tunnistamiseen palautteiden ja keskustelujen kautta. Riskienhallinnassa huomioidaan myös tietosuoja- ja tietoturvariskit. Vakavista epäkohdista ilmoitetaan sote-valvontalain mukaisesti viranomaisille.

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli se havaitsee tai saa tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus on vapaamuotoinen.

Ilmoitukset dokumentoidaan omavalvontaan ja käsitellä viipymättä. Ilmoituksen tekemiseen käytetään hyvinvointialueen ohjeistamia kanavia (esim. HaiPro, Roihu). Tietosuojaperiaatteita noudatetaan ilmoituksen käsittelyssä. Asiakkaalle tiedotetaan epäkohdan korjaamisesta, mikäli se koskee hänen palveluaan.

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen yhteydenotto mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä voidaan tehdä hyvinvointialueen internetsivujen sähköisen järjestelmän kautta. Ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään. Vammaissosiaalityössä kohdataan paljon perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakkollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä lastensuojeluilmoitus sähköisen lomakkeen kautta.

Työntekijöillä on myös holhustoimilain 91 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus Digi- ja väestötietovirastolle ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän kuuluu havainnoida turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoittaa niistä ja vaikuttaa turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien

suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä.

Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä, sekä turvallisuudesta huolehtiminen. Hyvinvointialueella on käytössä Haipro, johon kirjataan asiakas ja potilasturvallisuusilmoitukset, sosiaalialan epäkohtailmoitukset ja työturvallisuusilmoitukset.

Järjestelmään kirjataan kaikki asiakasturvallisuutta vaarantavat tekijät sekä niihin mahdollisesti johtavat riskit. Vaaratapahtumilla tai läheltä piti-tilanteilla tarkoitetaan kaikkia niitä tilanteita, joista aiheutuu tai voisi aiheutua asiakkaalle vahinkoa. Vaaratapahtumista raportoimisen tavoitteena on saada tärkeää tietoa vaaratapahtuman myötävaikuttavista tekijöistä, joista voidaan oppia ja joiden avulla toimintatapoja on mahdollista kehittää turvallisimmiksi. Ilmoitus kirjataan mahdollisimman pian riskin tai vaaratapahtuman jälkeen. Mikäli asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvotusten.

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset kokoavat, sekä käsittelee työyksikön esihenkilö tai hänen nimetty sijaisensa yhden viikon kuluessa ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitukset tulee käsitellä siinä yksikössä, jossa vaaratapahtuma on tapahtunut, joten tarvittaessa tapahtumailmoitukseen käsittelyyn otetaan mukaan sitä koskevat yksiköt. Ilmoitukset sekä niiden perusteella tehdyt kehittämistoimet käydään läpi viikoittaisissa työpaikkakokouksissa niin että ilmoitukseen liittyvien henkilöiden anonymiteetti säilyy. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta- asiakirjaan.

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työn vaarojen ja haittojen, eli työturvallisuusriskien arviointi on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa. Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esihenkilöillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esihenkilöille. Tarkemmat tiedot eri roolien tehtävistä ja vastuista löydät työsuojelun intrasivuilta.

Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalla on intran kautta laajasti tietoa turvallisuuteen liittyvistä ohjeista riskien ja uhkien ennaltaehkäisyyn ja toimintaohjeita riskitilanteisiin. Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Kotikäyntityön sekä asiakasvastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-

arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- kotikäynnit tehdään pääsääntöisesti yksin, mutta tilanteen mukaan käytetään työparia
- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta kotikäyntejä varten (esim. aggressiivinen tai päihtynyt asiakas/omainen, vihainen koira, hygienia, tartuntataudit)
- työntekijät käyttävät työpaikalla sekä asiakaskäynneillä henkilökortteja
- asiakasvastaanottotiloissa on hälytysnapit ja jokaisen työntekijän tulee tallentaa puhelimeensa vartijan yhteystiedot
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa • asiakastilat pidetään tarpeen mukaan lukittuina
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

Yksikössä käsitellään erilaiset läheltä piti -tilanteet ja uhkaavat tilanteet tarvittaessa välittömästi siten, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat asiasta tiedon esihenkilön tai työtoverin toimesta joko yhteisellä sähköpostilla, puhelimella tai kasvotusten. Tiimeissä tuodaan säännöllisesti esille tapahtuneita tilanteita, joilla voi olla vaikutusta asiakastyöhön tai työpaikan olosuhteisiin.

Ennakoiminen ja ennaltaehkäisy on työssä hyvin tärkeää. Työyksikössä tulee jatkuvasti arvioida perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyttä ja asenteita kaikkien asiakastyöhön osallistuvien kesken.

Riittävä henkilöstöresursointi sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä ne lisäävät sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden tunnetta. Tämä on tärkeää varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä.

Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti) ja miten asiakkaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta. Vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavien työtapaturmien yhteydessä toimitaan hyvinvointialueen toimintaohjeen mukaisesti. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen.

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.

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 tietosuojaja/- tietoturvailmoitukset
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje (Haipro järjestelmän alla)
- Hygieniaohjeistus (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 toimia tarvittaessa koko henkilökunnalta.

Vammaispalveluissa teams alustalle on luotu kanava työturvallisuusohjeita varten. Jokaisella työntekijällä on pääsy ohjeistuksiin. Lisäksi hyvinvointialueen intrassa löytyy paljon tietoa liittyen työturvallisuuteen. Työturvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa ja uudet työntekijät perehdytetään aiheeseen.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä Haipro-järjestelmä, jonka kautta tehdään myös ilmoitukset liittyen työturvallisuuteen ja tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät tapahtumat. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

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 hygieniaohjeiden ja infektio torjunnan 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](#)

Työpaikkaselvityksissä tulee esille toiminnan epäkohdat ja riskit. Työpaikkaselvitykseen osallistuu työterveyshuolto yhdessä vammaispalvelun esihenkilöiden, henkilöstön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa. Vammaispalveluissa on tehty työpaikkaselvitys syksyllä 2024.

Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi hyvinvointialueen työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa.

Yksiköissä tulee olla:

- Pelastussuunnitelma
- Yksintyöskentelyohje
- Väkivalta ja uhkatilanne ohje
- Turvallisuusohje

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueella säilyy järjestämisvastuu ostetuista palveluista. Vakavista laatupoikkeamista ilmoitetaan sote-valvontalain mukaisesti viranomaisille. Asiakkaalle tiedotetaan laatupoikkeamasta ja korjaavista toimista. Ostopalvelutuottajalla on oltava oma omavalvontasuunnitelma. Sopimusvalvonnassa noudatetaan tietosuoja- ja salassapitovelvoitetta.

Hankintasopimusten kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan.

Riskienhallintaa vaativissa tilanteissa otetaan välittömästi yhteyttä hankintayksikköön ja/tai valvontayksikköön, josta ollaan viipymättä yhteydessä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Sopimusohjauksella tarkoitetaan ostopalveluna järjestettävän sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon ohjaamista tilaajan ja tuottajan välisillä läpinäkyvillä sopimuksilla, joiden toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Sopimusohjauksesta vastaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluvastuualueet yhteistyössä hankintayksikön kanssa.

Kilpailutusvaiheessa määritellään kriteerit, palvelukuvaus ja sanktiot tarkasti. Sopimukseen kuvataan, miten sopimusvalvontaa toteutetaan ja minkälaiset raportointivelvoitteet palveluntuottajalla on. Yksityisten palveluntuottajien velvollisuutena on toimia lupaehtojen ja sopimuksen mukaisesti. Valvonnassa noudatetaan sopimuksen, palvelukuvauksen, kilpailutuksen ja sen määrittelemien tarjouspyyntöasiakirjojen kriteerien, ehtojen ja sisältöjen toteutumisen seurantaa. Ostopalvelujen sopimusvalvontavastuu ulottuu myös hyvinvointialueen ulkopuolella sijaitsevien ostopalvelutuottajien valvontaan.

Sosiaalipalveluissa valvontaa toteutetaan tällöin yhteistyössä sijaintihyvinvointialueen valvovien viranhaltijoiden kanssa. Valvontakäyntien raportit ja kertomukset lähetetään aina myös niille hyvinvointialueille, joista toimintayksikköön on asiakkaita sijoitettuna tai joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. Sijaintihyvinvointialueiden valvonta ei kuitenkaan poista palvelua ostaneen hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvaa ostamiensa palvelujen valvonnan velvollisuus.

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.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vastuualuejohtaja.

Kriisitilanteessa seurataan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kriisiviestintäsuunnitelmaa ja noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti, vähintään vuosittain. Näin varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään myös osana uuden työntekijän ja opiskelijoiden/ harjoittelijoiden perehdytystä

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Pamela Stenberg

Titteli: palveluvastaava

Päivämäärä: 16.1.2026

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Pamela Stenberg
Titteli: palveluvastaava