



Omavalvontasuunnite Ima

Ikääntyneiden palvelut

Asiakasohjaus ja ennaltaehkäisevä toiminta

12.2.2026

Sisällys

Ikääntyneiden palvelut.....	1
Asiakasohjaus ja ennaltaehkäisevä toiminta.....	1
12.2.2026.....	1
1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	6
1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	6
1.4.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	13
1.4.8 Toimitilat ja välineet.....	14
1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	15
1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	15
1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	15
1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	16
1.5 Omavalvonnan riskienhallinta.....	16
1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	18
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 laatijat ja päiväys.....	21
4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	22
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 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6

1.4.3 Vastuu palvelujen laadusta.....	6
1.4.4 Muistutusten käsittely.....	6
1.4.5 Henkilöstö.....	6
1.4.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	6
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.....	13
1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	14
1.5 Omavalvonnan riskienhallinta.....	15
1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	17
1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	17
1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	17
1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	18
1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	18
2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	18
2.1 Toimeenpano.....	18
2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19
3 Omavalvontasuunnitelman laatijat ja päiväys.....	19
4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	19

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palvelutuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Tulliportinkatu 1, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut

Asiakasohjaus ja ennaltaehkäisevä toiminta

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Porvoo ja Sipoo: (Tulliportinkatu 4, 06100 Porvoo)

Askola, Pukkila, Myrskylä, Lapinjärvi, Loviisa:

(Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa)

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

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

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

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Ikääntyneiden asiakasohjauksesta järjestetään asiakkaan tilanteen vaatimassa laajuudessa palvelutarpeen arviointi, suunnitellaan ja järjestetään tarvittavat palvelut sekä niihin liittyvät asiakasmaksu- ja palvelupäätökset. Ikääntyneiden asiakasohjaus antaa yleistä ohjausta ja neuvontaa sekä hoitaa virka-aikaisen päivystyksen.

Ikääntyneiden asiakasohjaus koordinoi ja päättää seuraavista palveluista:

- tukipalvelut (ateriapalvelu, turvapuhelin, sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut, sosiaalihuoltolain mukaiset asunnon muutostyöt, sosiaalihuoltolain §19 mukaiset tukipalvelut sekä kotihoidon palvelusetelit)
- omaishoidon tuki
- sas-prosessi (selvitä, arvioi, sijoita)
- gerontologinen sosiaalityö
- rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalipalvelut

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

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

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa käytäntöjä, joilla varmistetaan palveluiden ja hoidon

turvallisuus sekä ehkäistään asiakkaiden ja potilaiden vahingoittuminen. Turvallisuus perustuu asianmukaisiin tiloihin, laitteisiin, tietojärjestelmiin ja tarvikkeisiin sekä sujuvaan ja oikea-aikaiseen tiedonkulkuun.

Jokainen työntekijä vastaa osaltaan turvallisuudesta, ja kokonaisvastuu on yksikön esihenkilöllä. Turvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa, ja yhteistyötä tehdään viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Turvallisuutta tukevat myös säännölliset koulutukset.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakas- ja potilasturvallisuutta edistäviin toimintatapoihin. Uhka- ja vaaratilanteista tehdään HaiPro-ilmoitukset, joiden avulla kehitetään yksikön toimintaa. Asiakasturvallisuutta seurataan ja arvioidaan osana asiakasprosesseja ja tiimityötä. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat pidetään ajan tasalla.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen varautumis- ja turvallisuusyksikkö vastaa alueen turvallisuuden ja varautumisen valmistelusta sekä turvallisuusosaamisen ja -kulttuurin kehittämisestä.

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 kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella varaudutaan erilaisiin turvallisuustilanteisiin suunnitelmallisesti. Palveluiden kehittämisessä painotetaan asiakaslähtöisyyttä, yhdenvertaisuutta sekä alueellista kattavuutta. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat keskeisiä periaatteita. Asiakkailta on oikeus saada palvelua suomen ja ruotsin kielellä sekä tarvittaessa tulkkipalvelujen välityksellä. Asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja heitä kuunnellaan sekä heille turvataan heidän tarvitsemansa tuki ja apu.

Palveluita kehitetään vaikuttaviksi, laadukkaiksi ja kustannustehokkaiksi sekä yhtenäistetään siten, että asiakkaille voidaan tarjota oikea-aikaista ja heidän tarpeisiinsa sopivaa tukea. Tietoa palveluiden laadusta ja asiakasturvallisuuden kehittämistarpeista kerätään useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanoprosessissa eli riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohtailmoitukset sekä tunnistetut kehittämistarpeet. Lisäksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on ottanut vuonna 2024 käyttöön SHQS-standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän tukemaan laadunhallintaa ja johtamista. Laatutyö kattaa asiakkaiden palveluprosessit, asiakas- ja potilasturvallisuuden, riskienhallinnan, laatuerojen tunnistamisen sekä jatkuvan parantamisen ja kehittämisen.

Ikääntyneiden asiakasohjauksessa omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat esihenkilöt sekä henkilöstö yhteistyönä. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat esihenkilöt ja henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan raportoimalla esihenkilöille havaituista puutteista viipymättä. Omavalvonnan seurannasta raportoidaan neljän kuukauden välein ja tiedot julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

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

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

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, muiden ammattiryhmien tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma tahto ja näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan sosiaalihuoltolain yleis- tai erityislainsäädännön mukaisesti. Käytössä olevia toimintakykymittareita ovat RAI-CHA, MNA ja MMSE-muistitesti.

Asiakassuunnitelma laaditaan asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen vaatimassa laajuudessa sekä tarvittaessa monialaisena yhteistyönä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja palvelut, joilla vastataan asiakkaan palvelutarpeeseen. 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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja hänen tehtäviinsä kuuluu neuvoa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä hän ota kantaa asiakkaan hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Hän ei myöskään hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita. 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

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

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.

Asiakasohjauksen palveluvastaava käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset viipymättä. Palveluvastaava selvittää asiaa asiakasohjauksen esihenkilön sekä tarvittavien muiden tahojen kanssa ja muodostaa tilanteesta kokonaiskuvan sekä tarvittaessa

ryhtyy ja ohjeistaa toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseen. Asiasta ja tilanteesta riippuen selvitetään asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös tulosyksikköpäällikölle ja vastuualuejohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutuksen tai kantelun laatija saa aina kirjallisen vastineen, 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 lupa- ja aluehallintovirastoon. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue, kirjaamo, Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo
sähköposti kirjaamo(at)itauusimaa.fi

1.4.5 Henkilöstö

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Asiakasohjaajan kelpoisuusvaatimuksena on soveltuva sosiaalihuoltoalan tai terveydenhuoltoalan AMK-tutkinto tai aikaisempi opistoasteinen tutkinto sekä rekisteröinti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteriin. Sosiaalityöntekijän

kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 7 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus sekä lupa- ja aluehallintoviraston ammattihenkilölaillistus.

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

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

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

Asiakasohjauksessa perehdytys toteutetaan esihenkilöjohtoisesti käyttäen apuna uuden työntekijän perehdytys- muistilistaa.

Omavalvontasuunnitelma sekä tietoturvaan ja turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden nähtävillä yhteisissä Teams-

kansioissa. Samaisesta kansioita löytyvät myös palveluprosesseihin liittyvät ohjeistukset.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Asiakasohjauksessa työntekijöitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin. Jokaista työntekijää ohjeistetaan suorittamaan kerran vuodessa Navisec tietosuoja- ja tietoturvakoulutus. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen työntekijällä on lisäksi mahdollisuus hakea palkallisia vapaapäiviä 10 päivää vuodessa koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Vapaapäiviä haetaan sovituksi esihenkilön kanssa ja päätöksen koulutusvapaiden myöntämisestä tekee vastuualueen johtoryhmä.

Ikääntyneiden asiakasohjauksessa työskentelee:

- 1 palveluvastaava (YTM)
- 2 esihenkilöä (sosionomi AMK ja geronomi YAMK)
- 20 asiakasohjaajaa (sosionomi, geronomi, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja, toimintaterapeutti AMK)
- 2 sosiaalityöntekijä (VTM/YTM)
- 7 toimistosihteerä (merkonomi, tradenomi)

1.4.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä seurataan muun muassa lakisääteisten palvelutarpeen arvioiden toteutumisen odotusaikoina. Vuosilomat ja muut vapaat suunnitellaan asiakasohjauksessa niin, että työntekijöitä on tarpeeksi työvuorossa. Sijaisia palkataan pitkien vapaiden ajaksi esim. vanhempainvapaa. Työaikaseurannassa käytetään Promid - työaikajärjestelmää. Työntekijöillä on käytössään liukuva työaika.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Asiakasohjaajat tekevät tarvittaessa ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä Digi- ja väestövirastoon.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Asiakasohjauksessa työskennellään pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Asiakasohjaajille on varmistettu tarvittavat välineet työn tekemiseksi.

Asiakasohjauksen toimitilat ovat esteettömät ja helposti saavutettavissa. Mikäli asiakas haluaa tulla tapaamaan työntekijää paikan päälle, tapaamiselle varataan erillinen tapaamishuone asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi. Henkilöstön toimistotyölle on erilliset tilat. Etätyö on mahdollista erillisten ohjeiden ja etätyösopimuksen nojalla.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastyön tekeminen edellyttää tietokoneiden, teknologian sekä erilaisten tietojärjestelmien käyttöä. Työntekijöillä on tarpeelliset laitteet ja tunnukset töiden tekemiseksi. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa tietojärjestelmien käytön osaaminen ja tarvittaessa järjestää tähän lisäkoulutusta. Tietojärjestelmien ylläpito ja valvonta kuuluvat järjestelmien omistajille.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ikääntyneiden asiakasohjauksessa ei toteuteta lääkehoitoa.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakas- ja potilastiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri.

Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa

toimintayksikössä asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Tietojärjestelmiä käytävillä työntekijöille on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Vastuu tietoturvasta on koko henkilökunnalla ja jokainen työntekijä suorittaa kerran vuodessa Navisec tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen.

Tietojen väärinkäytöstä, vuodosta tai vastaavasta tulee olla yhteydessä Itä-Uudenmaan tietosuojavastaavaan.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Sebastian Ekblom tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalautetta voi antaa eri kanavia hyödyntäen. Suullista palautetta on mahdollista antaa niin kotikäyntien yhteydessä kuin puhelimitse. Ikääntyneiden asiakasohjauksen tavoittaa myös sähköpostitse ikaantyneiden.asiakasohjaus@itauusimaa.fi. Lisäksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä Roidu. Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä ja palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa.

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

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

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

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

- SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ohjeistus ohjelman käyttöön löytyy intrasta.
- Wpro- riskienkartoitusohjelmaan kirjataan henkilökunnan työturvallisuuteen liittyvät vaara- ja läheltä- piti tilanteet. Ohjeistus ohjelman käyttöön löytyy intrasta.
- Toimiva yhteistyö työterveyshuollon kanssa.
- Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma on laadittuna ja näkyvällä paikalla yksikössä. Varmistetaan, että henkilökunta on perehtynyt suunnitelmaan.
- Työntekijän perehdytys. Perehdytys järjestetään siten, että työntekijällä on valmiudet vastata hänelle annettuun tehtävään laadukkaasta suoriutumisesta. Perehtyminen on jatkuvaa.
- Yksikössä huolehditaan ajantasaisesta ja laadukkaasta kirjaamisesta sekä asiakirjojen asianmukaisesta käsittelystä.

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

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

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Kauppa- ja asiointipalvelut: Mehiläinen Oy

Ateriapalvelu: Compass Group Oy

Turvapuhelin: AddSecure

Liikkumista tukevat palvelut: 02 Taksi Oy / Movit

Palvelusetelituottajat: Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät Palse-portaalista

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelman laatii hyvinvointialueen valmistelijat ja suunnitelman hyväksyy hyvinvointialueen aluehallitus. Valmiussuunnitelman tavoitteena on palvelutuotannon jatkumisen varmistaminen häiriötilanteissa. Valmius- ja jatkuvuudenhallintaan varaudutaan esimerkiksi toimintakorteilla, joihin on kuvattuna yllättävät häiriötilanteet ja jatkosuunnitelmat häiriötilanteista selviytymiseksi.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työyhteisössä vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.

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 laatijat ja päiväys

Nimi: Monica Sund, Elisa Mäntylä

Titteli: Esihenkilöt

Päivämäärä: 12.2.2026

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Monica Sund, Elisa Mäntylä

Titteli: Esihenkilöt