



Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta

6.11.2024

Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	4
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	5
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	9
1.4.5	Henkilöstö.....	10
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	11
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	11
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	11
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	12
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	12
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	14
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	15
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	15
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	16
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	18
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	19
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	19
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19
2.1	Toimeenpano.....	19
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	20
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	20

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus

Linnankoskenkatu 32, 06100 Porvoo

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Porvoossa: WSOY-talo, Linnankoskenkatu 32, 06100 Porvoo,

Porvoossa: Tarmolan verstaas, Kisällintie 4, 06150 Porvoo,

Pukkilassa: Toimela, Veteraanitie 9, 07560 Pukkila,

Sipoossa: Garage, Hiekkämäentie 25A7, 01150 Sipoo,

Askolassa: Askare, vanha kirkonkylän koulu, Askolantie 33, 07510 Askola,

Myrskylässä: Voimala, Virastotie 7, 07600 Myrskylä,

Lapinjärvellä: Taitopaikka, Koulupolku 4, 07820 Porlammi.

Loviisassa: (tilojen kartoitus käynnissä)

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Johtava sosiaaliohjaaja: Lotta Laakso, p. 040 183 7937 lotta.laakso@itauusimaa.fi

Vastaava ohjaaja: Iina Sirkka-Hovén, p. 040 572 4137 iina.sirkka-hoven@itauusimaa.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu.

Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta

annetussa laissa. Lain keskeisenä ajatuksena on tiivis yhteistyö

hyvinvointialueiden ja työvoimaviranomaisten kesken, kuntouttavassa

työtoiminnassa olevien asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn tukeminen, sekä ohjaus

yksilö- ja ryhmävalmennuksen keinoin. Tavoitteena on edistää kuntouttavassa

työtoiminnassa olevien asiakkaiden edellytyksiä ja mahdollisuuksia edetä kohti

työllistymistä. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään eri palvelujen toimijoiden

kanssa.

Sosiaalinen kuntoutus tähtää vahvaan osallisuuteen silloin, kun työllistyminen ei

suoraan ole mahdollista. Kuntouttavaa työtoimintaa tarjotaan sosiaalipalveluna

silloin, kun JTYPL:n (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta) palveluvalikko ei

ole asiakkaan kohdalla käytettävissä heti tai vielä. Kaiken toiminnan pohjana on

riittävä tuntemus asiakkaan yksilöllisistä palvelun tarpeista. Kuntouttavan

työtoiminnan toiminnan ensisijaisena tarkoituksena on auttaa asiakkaita eteenpäin kohti työelämää tunnistaen ja poistaen työllistymisen esteitä.

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

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

Sosiaalihuollon työtä tekevän ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään. Sosiaalihuollon oikeusperiaatteet korostavat mm. asiakkaan itsemääräämisoikeutta, myönteisen tulkinnan ensisijaisuutta ja asiakkaan omatoimisuuden edistämistä, joita kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa pyritään edistämään.

Yksikön arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen toimintaperiaatteina ovat asiakkaan yksilöllisyys, turvallisuus, ja toiminnan ammatillisuus. Nämä yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy asiakkaiden kohtaamisessa.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan kaikkia niitä sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita sekä toimintoja, joilla sekä palveluiden että hoidon turvallisuus varmistetaan ja joilla suojataan asiakkaan/potilaan vahingoittuminen. Lisäksi sosiaali- ja

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

Kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa on kuvattu osana laatutyötä asiakasprosessit laadun varmistamiseksi, ja työntekijät perehdytetään toimimaan kuvattujen prosessien mukaisesti. Prosesseissa kuvataan asiakkuus alkuarvioinnista asiakkuuden päättymiseen, sekä toimenpiteet kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa, jotka toteutetaan yksiköissämme asiakkuuden aikana.

Yksiköissämme jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, viime kädessä vastuu on yksikön esihenkilöllä. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa tiimeittäin viikkokokouksissa. Yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, kuten paloviranomaisen kanssa. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös toimipisteiden kiinteistöhuollolla, sekä arvioinneilla tilojen sopivuudesta. Muutoksia tehdään perustellusti tarvittaessa. Palo- ja turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja toimipisteissä suoritetaan turvallisuuskävelyitä.

Työntekijät sekä asiakkaat perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa, ja heidän ohjeistamisensa toiminta-aikojen noudattamiseen) Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään HaiPro-ilmoitus, jonka avulla voidaan seurata/huomata tilanteet, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakasprosessin kehittämiseksi ja seuraamiseksi on luotu palveluketjuja ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa. Lisäksi teemme toimitilakohtaista yhteistyötä turvallisuusasioissa muiden yksiköiden toimijoiden kanssa.

Kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa noudatetaan varhaisen puuttumisen mallia. Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Vartiointipalvelu on järjestetty osaan toimipaikoista sijainnin kriittisyyden johdosta. Ohjeita ja suunnitelmia päivitetään aktiivisesti, henkilökunta perehdytetään ohjeiden mukaisesti, ja niiden mukaisesti toimitaan.

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

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Itä-Uusimaan hyvinvointialue on turvallinen hyvinvointialue, jossa varaudutaan eri turvallisuustilanteisiin. Palveluiden kehittämisessä huomioidaan, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yhdenvertaisia ja alueellisesti kattavia. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä. Asiakkaiden tulee saada palvelua suomen ja ruotsin kielellä ja tarvittaessa tulkkivälitteisesti. Asiakkaat kohdataan arvostavasti, heitä

kuunnellaan, ja heidän tulee saada palveluistaan tarvitsemansa apu. Hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuus tulee toteuttaa päällekkäisiä palveluita välttämällä eri palveluiden tarjonnan yhteistyötä hyödyntäen. Palveluita kehitetään vaikuttavaksi ja laadulliseksi, kustannustehokkaiksi sekä palveluita kehitetään ja yhtenäistetään, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan oikea-aikaista ja sopivaa apua ja tukea.

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

Kuntouttavan työtoiminnan omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palvelusta vastaavien lähiesihenkilöiden sekä henkilökunnan yhteistyönä, ja suunnitelmaa päivitetään esihenkilöiden toimesta. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa kuntouttavan työtoiminnan lähiesihenkilö. Koko työyhteisö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista ja asiaa käsitellään tiimikokouksissa. Suunnitelman seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvonnan seurannasta raportoidaan neljän kuukauden välein ja tiedot siirtyvät automaattisesti hyvinvointialueen ulkoisille sivuille.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelusuunnitelma

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

Jos työvoimaviranomainen, hyvinvointialue ja henkilö yhdessä arvioivat, että henkilö ei työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön, aktivointisuunnitelmaan tulee sisältyä kuntouttava työtoiminta tai erityislakien mukaisesti sellaisia sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja, jotka parantavat henkilön työ- ja toimintakykyä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille on tehty palveluntarpeenarviointi. Kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntouttavaan työtoimintaan tai sosiaaliseen kuntoutukseen asiakkaaksi saapuvalla on lähettävän tahon toimesta nimetty sosiaalihuollon omatyöntekijä, joka vastaa palvelutarpeen arvioinnista ja suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, hyödyntäen moniammatillista tiimiä sekä asiakkaan verkostoja. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain

tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin. Palvelutarpeen arviointi kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.

Kuntouttavan työtoiminnan järjestäjänä Hyvinvointialue vastaa siitä, että toiminta järjestetään tämän lain mukaisesti ja aktivointisuunnitelmassa tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa määritellyllä tavalla. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma sekä päätös palvelusta. Kaikille asiakkaille laaditaan yksilölliset tavoitteet. Palvelussa arvioidaan jatkuvasti asiakkaiden tavoitteiden toteutumista, sekä työ- ja toimintakykyä. Arviointia käydään yhdessä sosiaalihuollon omatyöntekijän sekä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Jos todetaan, että toinen asiakas käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen yksikön palvelu on vapaaehtoista sosiaalihuollon palvelua. Palveluntarpeen arviointi ja

aktivointisuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakas itse on aina aktiivisesti mukana hänen palveluidensa tarpeiden arviointikeskusteluissa. Asiakas voi aina kieltäytyä kuntouttavan työtoiminnan tai sosiaalisen kuntoutuksen palveluista tai keskeyttää palvelun. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaan mielipide kirjataan asiakassuunnitelmaan. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan osallisuutta vahvistetaan. Asiakkaalle annetaan tarvittava tieto päätöksen tekoon. Asiakas on itse keskeisessä roolissa oman palvelun saamisessa ja palvelun toteutumisessa. Palvelussa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon ammattilaisilla on oikeus tehdä myös tahdonvastaisia ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttuvia toimenpiteitä lainsäädännön mukaisesti. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Kuntouttavan työtoiminnan yksikössä ei toteuteta rajoittamistoimenpiteitä. Tarvittaessa yksikön henkilökunnan turvallisuus voidaan varmistaa vartijan tai poliisin virka-avun avulla.

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa asiakkaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. antamalla palautetta palveluista. Ohjeet palautteen antamiseen palautelomakkeen kautta ovat esillä yksiköissä, ja palautteen antamiseen kannustetaan.

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

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

Sosiaalihuollon muistutus:

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:
Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue, kirjaamo, Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo
asiakasneuvonta puh. 019 5600 111, sähköposti kirjaamo@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimii Anette Karlsson, puh. 040 514 2535 (puhelinaika ma ja to klo 9–13), sähköposti anette.karlsson@itauusimaa.fi, postiosoite: Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo. Salassa pidettävien tietojen lähettämistä tulee välttää.

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

Sosiaali- ja 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

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

1.4.4 Muistutusten käsittely

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

Johto (esihenkilö, palveluvastaava, tulosyksikköpäällikkö ja vastuualuejohtaja) käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta

korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

1.4.5 Henkilöstö

Henkilöstömäärä ja rakenne

Kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa työskentelee:

- 1 johtava sosiaaliohjaaja
- 1 vastaava ohjaaja
- 6 sosiaaliohjaaja, joista 1 tiimivastaava alueen yksiköissä
- 13 ohjaajaa
- ½ toimistos sihteeri

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstöresursoinnista ja osaamisesta. Ennen sijaisten käyttöä arvioidaan, voidaanko asia ratkaista työn järjestelyllä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekrytointiluvan hakemisella. Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritetty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä.

Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito> Kielitaito varmistetaan haastattelussa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa tiimityöskentely antaa hyvät mahdollisuudet tiiviille ja pitkäaikaiselle perehtymisprosessille. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa esihenkilö. Tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden

velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden seurantaa toteutetaan seuraamalla asiakastyön asiakasmääriä. Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi voidaan esim. mukauttaa työtapoja ja käyttää sijaisia pitkäaikaisiin poissaoloihin.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan lähettävän tahon, eli sosiaali- ja terveyshuollon, työvoimaviranomaisen kanssa edistääkseen asiakkaan elämänhallintaa, koulutukseen tai työelämään siirtymistä. Asiakkaan jakson arviointi toteutetaan yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään asiakkaan suostumuksella kuntien työllisyyspalveluiden, muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja kolmannen sektorin kanssa monialaisina verkostotapaamisina yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan työelämäosallisuutta.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Kuntouttavan työtoiminnan yksiköt soveltuvat ryhmämuotoisen toiminnan järjestämiseen. Tiloissa on myös yksilötapaamisia varten vastaanottotilaksi soveltuva tila, jota verkostoon kuuluvat työntekijät voivat myös hyödyntää asiakastapaamisissa. Tiloissa on hätäpoistumistie. Asiakkaita tavataan myös yhteistyökumppaneiden tiloissa, sekä sähköisten asiointikanavien kautta. Toimitiloissa on kiinnitetty huomiota asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen ja turvallisuudesta huolehditaan tarvittaessa myös kutsu- ja hälytyslaitteilla. Asiakastapaamisissa huolehditaan aina siitä, että paikalla on myös toinen työntekijä.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Siivous kuntouttavan

työtoiminnan yksiköissä on järjestetty esimerkiksi yhteisesti muiden hyvinvointialueen toimijoiden kanssa, muiden työllisyystoimijoiden kanssa, tai alihankintana.

Jos työpaikalla on epäilyä ongelmista sisäilmastossa, työntekijä täyttää haitta- tai olosuhdeilmoituksen Webropol -kyselyllä. Tämän jälkeen kiinteistöpalveluissa aloitetaan tarkempi selvitys ja tilanteen arvioimiseksi voidaan tarvittaessa vielä pyytää apua työsuojelusta- ja työterveydestä

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastyössä käytetään päivittäin tietokoneita ja teknologiaa. Työntekijöillä on käytössä päätelaiteet ja älypuhelimet, sekä asiakastietojärjestelmät, joiden käyttöön tarvitaan käyttöoikeus. Päivittäiskäytössä on VAT-asiakastietojärjestelmä, joka on kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen henkilökunnan yhteinen asiakastietojärjestelmä. Asiakastietojärjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaista käyttöoikeutta. Esihenkilöt myöntävät käyttöoikeuden yksikön palveluksessa olevalle henkilölle. Lisäksi käytössämme on SosiaaliEfficia ja Proconsona asiakastietojärjestelmät, joiden käyttöoikeudet on määriteltävä oman roolin ja lainsäädännön puitteissa. Järjestelmien ylläpito ja valvonta kuuluu järjestelmän omistajille. Asiakkailta on oikeus saada itseään koskevat tiedot, kirjaukset ja lokitiedot.

Kaikista kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen yksiköiden toimipisteistä löytyy ensiaputarvikkeita ja kentällä liikkuvilla työntekijöillä on ensiapupakkaukset autoissa.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa ei toteuteta lääkehoitoa.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Henkilöstö perehtyy Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin. Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin, sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin. 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

henkilörekisteri.

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

Kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa esihenkilöt käyvät säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Salassa pidettävää tietoa käsiteltäessä huolehditaan siitä, etteivät sivulliset näe tietoja tietokoneen näytöltä. Huoneissa ei säilytetä asiakaspapereita pöydillä, vaan asiakasasiakirjat arkistoidaan sähköisesti. Käytössä on tarvittaessa turvatulostimet. Kaikki työntekijät suorittavat vuosittain Navisec-tietoturvakoulutuksen. Lisäksi 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. Tietosuojiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Samalla arvioidaan tietosuojavastaava kanssa, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

Jos epäilet tietojesi väärinkäyttöä, vuotoa tai vastaavaa, ota yhteyttä tietosuojavastaavaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavan tavoitat sähköpostitse tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

Salassapidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

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

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 edellyttää ammattilaisen harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua.

Asiakkaan tiedot, valmennusjakso, sekä tavoitteet kirjataan VAT-asiakastietojärjestelmään. Tämän lisäksi sosiaalihuollon ammattilainen on tehnyt asiakkuuden alussa sosiaalihuollon palvelutarpeen arvion sosiaalihuollon asiakasjärjestelmään SosiaaliEfficiaan tai Proconsonaan. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet kirjataan asiakasjärjestelmässä asiakassuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden toimintakykyä edistetään pääosin sosiaaliohjauksen ja kuntouttavan työtoiminnan tai sosiaalisen kuntoutuksen keinoin asiakassuunnitelman kuvaamalla tavalla, sekä sosiaalihuoltolaissa ja toimeentulotukilaissa määritellyin palveluin ja tukitoimin. Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti 3-6 kk välein asiakassuunnitelmien avulla, jolloin myös arvioidaan palvelujen tarvetta ja vaikuttavuutta. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan asiakastapaamisilla sekä palveluntuottajien antamien raporttien kautta. Tapaamisilla arvioidaan asiakkaan vointia ja toimintakykyä sekä miten asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Tapaamisilla käyty keskustelut asiakkaan kanssa sekä havainnot hänen työ- ja toimintakyvystään kirjataan asiakastietojärjestelmään.

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautteen antaminen

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@itauusimaa.fi

- verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://itauusimaa.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. Tietosuojaan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

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

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen yksiköissä tehdään riskien kartoitus vuosittain työsuojelun antamien ohjeiden mukaisesti, sekä tarvittaessa toimitilojen ympäristön muuttuessa. Jokaisessa viikkotiimissä on mahdollista tuoda esille työturvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset HaiPro-järjestelmässä auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä,

arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan lisäksi mm. turvallisuuskävelyssä, pelastussuunnitelmassa, yksintyöskentelyohjeessa ja työpaikkaselvityksessä

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet 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. Työntekijöiden tulee noudattaa hyvinvointialueen yleisiä työsuojeluun liittyviä ohjeita. Yksikön työntekijöiden kanssa on laadittu vaaratilanteisiin varautumissuunnitelma sekä ohjeistettu raportoinnista HaiPro-järjestelmän kautta. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Työntekijöitä kannustetaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä viimeistään seuraavassa tiimikokouksessa henkilöstön kanssa. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro -järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

HaiPro -järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus, potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat. Työturvallisuusilmoitus, henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitus (Spro). HaiProssa ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuus-ilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

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

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan viivytyksettä. HaiPro-ilmoitukset käydään läpi työyhteisön viikkokokouksissa niin, että ilmoitukseen liittyvien henkilöiden anonymiteetti säilyy, eikä ilmoituksen tekijään kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset palaverimuistioon sekä HaiPro-järjestelmään.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Lähiesihenkilö kirjaa HaiPro -järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverieissa 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.

Spro-ilmoitus tehdään, kun ammattilainen tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa eikä epäkohtaan pysty työntekijä itse vaikuttamaan. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Ilmoitusvelvollisuus epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisesta perustuu Valvontalakiin (741/2023 29§). Ilmoitus on hyvä tehdä työyhteisön työntekijöiden kanssa yhdessä aina kun se on mahdollista ilmoituksen luonne huomioiden. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, eikä keskustelu työpaikalla ole johtanut tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoitus tehdään HaiPro järjestelmän alta, sosiaalihuollon epäkohtailmoitus. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäynnösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

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
- Tietosuoja-/tietoturvailmoitukset tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje (HaiPro järjestelmän alla)
- Hygieniaoheistus (Sosiaali- ja terveysministeriö suositus tartuntoja ehkäisevistä toimista 1.7.2022 alkaen)

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

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

Omavalvonnan osana seurataan myös hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumista. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut

ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020). Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) – THL.

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

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kuntouttava työtoiminta ostopalveluina: SOTEK
Mehiläisen työterveys
Siivous- ja kiinteistöhuolto
Tulkkipalvelut
Asiakastietojärjestelmät

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksiköissä:

Porvoossa: WSOY-talo, Linnankoskenkatu 32, 06100 Porvoo,

Porvoossa: Tarmolan verstaas, Kisällintie 4, 06150 Porvoo,

Pukkilassa: Toimela, Veteraanitie 9, 07560 Pukkila,

Sipoossa: Garage, Hiekkamäentie 25A7, 01150 Sipoo,

Askolassa: Askare, vanha kirkonkylän koulu, Askolantie 33, 07510 Askola,

Myrskylässä: Voimala, Virastotie 7, 07600 Myrskylä,

Lapinjärvellä: Taitopaikka, Koulupolku 4, 07820 Porlammi.

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.

Omavalvontaohjelma sekä sen toteutumisen seuranta perustuvat työssä tehtyihin havaintoihin. Omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen toiminnan kehittämisessä, jonka keskeisenä tekijänä on oikea-aikaisen ja laadukkaan palvelun tarjoaminen asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan yksityisyyden ja tietosuojan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään palvelun kehittämisen myötä.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Iina Sirkka-Hovén

Titteli: vastaava ohjaaja

Päivämäärä: 6.11.2024

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Lotta Laakso

Titteli: johtava sosiaaliohjaaja