



Omavalvontasuunnitelma

Työikäisten asumispalvelut

5.3.2025

Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	4
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	5
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	8
1.4.5	Henkilöstö.....	9
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	10
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	10
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	10
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	11
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	11
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	11
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	13
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	14
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	14
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	14
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	15
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	17
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	17
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19
2.1	Toimeenpano.....	19
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	19
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	19

1 Palveluntuottajaa ja palveluysikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluysikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

1.2 Palveluysikön perustiedot

Palveluysikön nimi ja yhteystiedot: Työikäisten asumispalvelut

Palveluysikön palvelupisteiden osoitteet: Mannerheiminkatu 20 E, 3 krs. 06100 Porvoo

Palveluysikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Alexandra Blomqvist Palveluvastaava ja Anu Laurikkala esihenkilö

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu työikäisille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille (tuettu asuminen omaan kotiin, tuettu asuminen yksikössä, yhteisöllinen palveluasuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen). Sosiaalipalvelujen tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tukemalla ja vahvistamalla asiakkaiden omia voimavaroja sekä parantamalla heidän elämäntilannettaan ja ehkäisemällä ongelmien muuttumista pysyviksi. Toiminta perustuu sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön sekä palveluihin liittyviä erityislainsäädäntöjä, esim. toimeentulotukilaki.

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

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

Yhdenvertaisuus	Ihmislähtöisyys	Osallisuus	Rohkeus	Vastuullisuus
Huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat eri elämänvaiheissa 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 kumppaneillemme. Huolehdimme kustannustehokkaasti asukkaiden turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Olemme edelläkävijä vastuullisena ja kannustavana työnantajana.

Työikäisten asumispalveluiden sosiaalihuollon 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.

Sosiaalihuoltolain mukaisissa tehtävissä, sekä toimeentulotukihakemuksia käsitellessä, noudatamme toimeentulotukilain ja sosiaalihuoltolain määrittelemiä käsittelyaikoja. Henkilöstön riittävyyden seuranta toteutetaan seuraamalla asiakastyön asiakasmääriä, saapuvia sosiaalihuoltolain mukaisia yhteydenottoja ja ilmoituksia, sosiaalihuoltolain ja toimeentulotukilain mukaisia hakemuskäytäntöjä sekä hakemusten ja palveluprosessien käsittelyaikoja.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti ja huolehtii siitä, että yksikköä johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palveluntuottaja on laatinut lakisääteisen omavalvontasuunnitelman. Hyvän palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määritelty toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus, joihin koko yksikön henkilökunta on sitoutunut.

1. Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka yksikön työntekijät ovat sisäistäneet, ja jotka ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän omaistensa tiedossa ja näkyvillä.
2. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.
3. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen yksikön toimintasuunnitelma.
4. Palveluntuottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä. Asumispalvelussa sovelletaan yleisesti hyväksyttyjä hoitosuosituksia.
5. Työntekijöillä on nimetyt vastualueet.
6. Palveluntuottaja arvioi säännöllisesti yksikön toiminnan tuloksia.
7. Yksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt. Asiakkaan hoitoon liittyvästä ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedon siirrosta on sovittu.
8. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua.
9. Asiakasreklamaatiot, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan tilaajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä. Palveluntuottajalla on järjestelmä palautteen keräämiseen ja käsittelyyn.

10. Tilaajalla on oikeus pyytää selvityksiä ja suorittaa tarkastuskäyntejä tuottajayksiköissä todetakseen palvelun laadun olevan sovitun palvelukuvauksen mukaista.
11. Palveluntuottaja toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn asiakkaille ja omaisille vähintään kerran vuodessa.

Kuntoutussuunnitelma

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia ja perustua asiakkaalle laadittuun kuntoutussuunnitelmaan. Kuntoutussuunnitelman laatimisesta vastaa palveluntuottaja. Kuntoutussuunnitelma toimitetaan puolivuositain Työikäisten asumispalveluiden omalle työntekijälle. Työikäisten asumispalveluiden oma työntekijä päivittää yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa asiakassuunnitelman vähintään kerran vuodessa.

Asiakkaan hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukeminen

Asumispalvelussa luodaan olosuhteet, joilla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaiden hyvän elämän edellytyksiä. Asiakkaat saavat apua ja tukea yksilöllisten tavoitteidensa ja voimavarojensa mukaisesti. Kaikessa toiminnassa toteutetaan toimintakykyä edistävää työtettä, jolla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja vahvistetaan omatoimisuutta kannustamalla ja tukemalla omien voimavarojen käyttöön.

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluntuottaja nimeää tuotettavista palveluista vastaavan palvelupäällikön, joka vastaa päivittäisestä töiden organisoinnista, palveluiden kehittämisestä ja laadunvalvonnassa ks palveluyksikössä.

Palveluntuottaja seuraa palvelun toteutumista ja valvoo palvelun laatua sekä raportoi tilaajalle palvelun tuottamiseen liittyvistä seikoista sovitulla tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään omaa toimintaansa palvelun laadun parantamiseksi. Tilaajan niin edellyttäessä palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmän avulla.

Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavaa henkilöstöä. Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisiä käytös- sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä. Palveluntuottajien yksiköihin tehdään valvontakäyntejä, joilla palvelujen laatua voidaan varmistaa ja tarkastaa.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää

asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin. Työikäisten asumispalveluissa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille arvioidaan asumispalvelujen tarvetta asiakkaan jo olemassa olevan palvelu-/hoidon tarpeen arvioinnin sekä hakemuksen perusteella. Hakemuksen saapumisesta tehdään päätös kolmen kuukauden sisällä. Työikäisten asumispalveluissa työskennellään kuntouttavasta näkökulmasta yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sekä tarvittaessa moniammatillista työskentelyä. Jokaisella asiakkaalla on omatyöntekijä, joka vastaa palveluntarpeen arvioinnista ja suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, hyödyntäen tarvittaessa moniammatillista tiimiä sekä asiakkaan verkostoja.

Asiakkaan kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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. Kun todetaan, että toinen asiakas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun

seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja asiakkaan toivoessa myös hänen läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianosaisille. 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. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaan mielipide kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakas osallistuu palveluidensa järjestämiseen. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan osallisuutta vahvistetaan. Sosiaalihuollon ammattilaisilla on oikeus tehdä myös tahdonvastaisia ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttuvia toimenpiteitä lainsäädännön mukaisesti.

Työikäisten asumispalveluissa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille asiakkaan palvelu perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaat ovat itse keskeisessä roolissa oman palvelun saamisessa ja palvelun toteutumisessa; palvelussa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa.

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

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Työikäisten asumispalveluiden 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 johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

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

Terveystieteiden muistutus:

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

Sosiaalihuollon muistutus:

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiamies

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimii Anette Karlsson, puh. 0405142535 (puhelinaika ma ja to klo 9–13), sähköposti anette.Karlsson@itauusimaa.fi, postiosoite: Sosiaali- ja potilasasiamies, Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo. Salassa pidettävien tietojen lähettämistä tulee välttää.

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

Sosiaali- ja potilasasiamieheen 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 lääkevahinkoiloituksissa
- jos tarvitsee ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

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

Kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, saa vastauksen yleensä 1–3 arkipäivän kuluessa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelu on maksutonta. Palvelu toimii ajanvarauksella ja toimisto sijaitsee Porvoossa, mutta asiakkailla on aina mahdollisuus halutessaan tapaamiseen myös kotikunnassaan.

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

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

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

1.4.5 Henkilöstö

Työikäisten asumispalveluissa työskentelee esihenkilö, 2 sosiaalityöntekijää, 2 erityissosiaaliohjaajaa, 1 sosiaaliohjaaja ja 1 toimistosihteeri.

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

Työikäisten asumispalveluissa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille asiakkaille on nimetty omatyöntekijä.

Henkilöstöllä on mahdollisuus koulutuksiin, joilla edistetään ja ylläpidetään henkilöstön tietotaitoa.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritetty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on 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.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien, kolmannen sektorin ja eri hallinnonalojen kanssa järjestetään mm. monialaisina verkostotapaamisina yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan suostumuksella. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Uusissa, kesällä 2024 saaduissa toimistotiloissa jokaisella työntekijällä oma pieni työhuone, jossa tietoturvallinen työskentely mahdollista. Toimistotiloja käyttävät pääasiassa työikäisten asumispalveluiden henkilöstö. Asiakkaat tavataan aikuissosiaalityön tiloissa, kotikäynneillä, palveluntuottajien tiloissa tai sähköisissä kanavissa.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojärjestelmiä on käytössä 2; Sosiaali-efficca ja ProConsona. Kahden järjestelmän käyttö aiheuttaa haasteita.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla (yhteiskäytössä aikuissosiaalityön kanssa). Työikäisten asumispalveluiden toimistotiloissa ei tavata asiakkaita.

Työikäisten asumispalveluissa ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6) pohjalta. Lääkehoitosuunnitelma tarjoaa käytännön työvälineen toiminta- ja työyksikön lääkehoidon suunnitelmalliselle hallinnalle sekä sen laadulliselle kehittämiselle. Itä-Uudenmaan lääkehoitosuunnitelma ohjaa turvallisen lääkehoidon toteutumista kaikissa alueen yksiköissä.

Lääkehoitosuunnitelmassa ohjeistetaan lääkehoidon koko prosessiin, lääkitysturvallisuuden johtamiseen, ammattihenkilöiden vastuisiin sekä asiakkaan/potilaan ohjaukseen ja neuvontaan. Lääkehoitosuunnitelmassa kiinnitetään huomiota dokumentointiin, tiedon kulkuun ja lääkehoitoon liittyviin riskeihin ja lääkehoidon poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden systemaattiseen seurantaan. Yleisen suunnitelman lisäksi laaditaan yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat kuvaamaan juuri kyseisessä yksikössä toteutettavaa lääkehoitoa.

Työikäisten asumispalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.

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

[tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

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

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

Työikäisten asumispalveluiden johtava sosiaalityöntekijä 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. Yksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

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

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää

ammattillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

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.

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.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Työikäisten asumispalveluissa ei kerätä säännöllisesti palautetta, mutta tulleisiin palautteisiin vastataan asianmukaisesti.

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@itauusimaa.fi
- verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa: <https://itauusimaa.fi/palaute/>
- vastaamalla asiakastytyväisyyskyselyihin

Asiakastietoja tai muita luottamuksellisia tietoja ei tule lähettää lomakkeella tai sähköpostitse. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli asiakas haluaa, että häneen otetaan yhteyttä, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös

nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä 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

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittisen työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, laitteet, kalusteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (ilmapiiri, kohtelu) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa usaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi ja minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

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

Riskien kartoitus tehdään vuosittain. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset 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. poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, yksintyöskentelyohjeessa ja työpaikkaselvityksessä.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan viivytyksettä. HaiPro-ilmoitukset käydään työyhteisön viikkokokouksissa ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesihenkilö kirjaa HaiPro -järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palavereissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamista varten hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-raportointiohjelma.

Vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa asiakas- ja potilasympäristössä työskentelevä henkilö. 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, häiritsevien tapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin.

HaiPro -järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

HaiPro ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan häiritsevän tapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se käsitellään 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. Tietosuoja-/tieto-turvailmoituksista ohjautuu tieto myös Itä-Uudenmaan tietosuojavaltuutetulle, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleis-tynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilöstön ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella (katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus). Ilmoitus on hyvä tehdä työyhteisön työntekijöiden kanssa yhdessä aina kun se on mahdollista ilmoituksen luonne huomioiden. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, eikä keskustelu työpaikalla ole johtanut tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Ilmoitus pohjana voi myös käyttää Talentian tekemää mallilomaketta https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/06/MALLILOMAKE_ILMOITUKSEN_TEKEMISEEN_2017.docm

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta. Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen sähköisellä lomakkeella.

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. 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.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalvelupaikkoja on eri puolilla Itä-uudenmaan hyvinvointialuetta. Ostopalveluina käytetään yhteisöllistä ja ympärivuorokautista palveluasumista sekä tuettua asumista. Ostopalvelupaikat ovat kilpailutettuja.

Ostopalvelupaikkojen kanssa tehdään sopimus asumisesta ja asiakas tekee palveluntuottajan kanssa vuokrasopimuksen. Asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelmat. Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaille kerrotaan tarjolla olevista palveluista ja toimijoista sekä mahdollisuuksista fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja ylläpitämisen tueksi. Asiakas osallistuu oman tilanteensa asiantuntijana asiakassuhteensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa osana asiakkuutta.

Yksilöllisin perustein voidaan myöntää palveluasumista pienhankintapäätöksellä kilpailutuksen ulkopuolisiin yksiköihin; mikäli sopivaa yksikköä ei löydy kilpailutuslistoilta, vapaita paikkoja ei ole ja yksilölliset perusteet ovat riittävät. tms.

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen varautumisen ja valmiussuunnittelun tavoite on palvelutuotannon mahdollisimman häiriötön hoitaminen kaikissa olosuhteissa, häiriötilanteiden hallinta ja niistä toipuminen. Varautumistyötä johtaa hyvinvointialueen johtaja yhdessä pelastusjohtajan kanssa. Varautumistoimenpiteitä ovat muun muassa valmiussuunnittelu, jatkuvuudenhallinta, etukäteisvalmistelut sekä koulutus ja valmiusharjoitukset. Varautuminen perustuu lainsäädäntöön: Valmiuslain (1552/1991) mukaan hyvinvointialueiden ja hyvinvointiyhtymien, kuntien, kuntayhtymien ja muiden kuntien yhteenliittymien tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 50 §:n mukaan hyvinvointialueen on varauduttava ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä yhteistyössä alueensa kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueensa hyvinvointialueiden kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Järjestämislain 50 § 4 momentin nojalla on annettu valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Hyvinvointialueesta annetun lain (laki hyvinvointialueesta, 611/2021) 150 §:n mukaan hyvinvointialueen on valmiussuunnitelmin ja normaaliolojen häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muin toimenpitein huolehdittava siitä, että sen toiminta jatkuu mahdollisimman häiriöttömästi normaaliolojen häiriötilanteissa

sekä poikkeusoloissa. Hyvinvointialueen on varautumisessaan varmistettava palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös silloin, kun palveluja toteutetaan hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisen tavoitteena on turvata väestölle terveyden ja toimintakyvyn kannalta keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, terveellinen elinympäristö sekä toimeentulo häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Sekä sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjien, että palvelujen tuottajien tulee huolehtia siitä, että ihmiset saavat toimintakyvyn ja hyvinvoinnin kannalta asianmukaiset palvelut kaikissa tilanteissa. Palveluiden turvallisuus ja jatkuvuus ovat tärkeä osa laadukasta palvelutuotantoa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen. Jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus kiireelliseen sosiaalihuoltoon siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Sekä terveydenhuoltolaki että sosiaalihuoltolaki velvoittavat kunnan järjestämään yksilön ja yhteisön psykososiaalisen tuen yhteensovittamisen äkillisissä järkyttävissä tilanteissa.

Sosiaalihuollossa kriittisiä toimintoja ovat esimerkiksi sosiaalipäivystys, lastensuojelu, toimeentulotuki, laitos- ja asumispalvelut ja kotiin vietävät palvelut sekä tilanteessa mukana olleiden altistuneiden henkilöiden palvelutarpeen arviointi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 15 §:n 2 momentin 5 kohdan mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava muun muassa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta. Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta (4 §) asettaa hyvinvointialueelle velvollisuuden sopia yksityisten palveluntuottajien kanssa 1) tilannekuvan ylläpitämisestä, 2) tilannekuvan välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle sekä 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa. Lisäksi hyvinvointialueen tulee edellyttää yksityiseltä palveluntuottajalta suunnitelmaa valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta.

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta salassapito- ja tietosuojavelvoitteet huomioiden hyvinvointialueella varmistetaan organisaation palvelualueiden keskinäisellä yhdyspintatyöskentelyllä palveluketjuissa. Valmiussuunnitelmilla, joiden vastuusta on Itä-Uudenmaan hallintosäännön § 27 tarkemmin määritelty varautuminen ja turvallisuuslautakunnan vastuuksi sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien, sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen, pelastustoimen sekä muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Laki sosiaali- ja terveydenhuollosta 50 § määrittää, että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä oleellista on henkilöstön sitoutuminen. Määräys 1/2024 16 (17) omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Anu Laurikkala

Titteli: Työikäisten asumispalveluiden esihenkilö

Päivämäärä: 5.3.2025

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Anu Laurikkala

Titteli: Työikäisten asumispalveluiden esihenkilö