

Versio: 1  
Päivämäärä: 28.4.2026  
Vastuukäyttäjä: Anni Niiranen



## Omavalvontasuunnitelma

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut

28.04.2026



# Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	6
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	8
1.4.5	Henkilöstö.....	10
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	11
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	13
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	14
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	15
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	16
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	17
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	17
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	18
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	19
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	20
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	20
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21
2.1	Toimeenpano.....	21
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	22
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	22
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	22

# 1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut

[aikuistenmielenterveyspalvelut@itauusimaa.fi](mailto: aikuistenmielenterveyspalvelut@itauusimaa.fi),

[aikuistenpahidepalvelut@itauusimaa.fi](mailto: aikuistenpahidepalvelut@itauusimaa.fi)

Keskitetty asiakasohjaus arkisin klo 8-11 puh. 019 5600 153

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Porvoo: Askolinintie 1 C, 06100 Porvoo

Nikkilä: Jussaksentie 14, 04130 Sipoo

Söderkulla: Amiraalintie 4, 01150 Sipoo

Loviisa: Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa

Askola: Terveystie 1, 07500 Askola

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden esihenkilö Anni Niiranen,

[anni.niiranen@itauusimaa.fi](mailto: anni.niiranen@itauusimaa.fi), puh. 040 480 3692, postiosoite Askolinintie 1 C 2krs., 06100 Porvoo

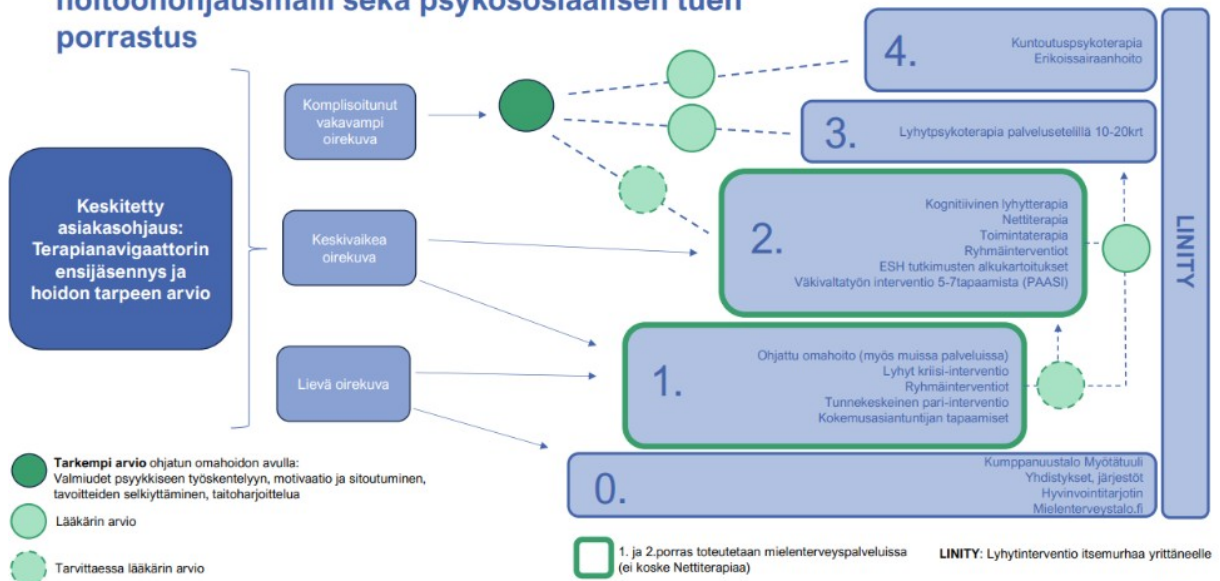
Työikäisten erityispalveluiden palveluvastaava Alexandra Blomqvist,

[alexandra.blomqvist@itauusimaa.fi](mailto: alexandra.blomqvist@itauusimaa.fi), puh. 040 184 3539

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut on suunnattu 22-vuotta täyttäneille hyvinvointialueen asukkaille. Aikuisten mielenterveyspalveluissa annetaan psykososiaalista tukea lieviin ja keskivaikeisiin mielenterveyden haasteisiin sekä haastaviin elämäntilanteisiin. Aikuisten päihdepalveluissa annetaan moniammatillista yksilöllistä arviointia, ohjausta ja hoitoa vaativissa riippuvuusongelmissa, niin päihteisiin kuin peli- tai muihin toiminnallisiin riippuvuuksiin. Tukea ja ohjausta on tarjolla myös riippuvuusongelmaisen läheisille. Lisäksi aikuisten päihdepalveluissa toteutetaan opioidikorvaushoidon tarpeen arviointia sekä opioidikorvaushoitoa 18 vuotta täyttäneistä ylöspäin.

## Aikuisten (yli 22-vuotiaat) mielenterveyspalveluiden hoitoonohjausmalli sekä psykososiaalisen tuen porrastus



Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tukemalla ja vahvistamalla asiakkaiden omia voimavaroja sekä parantamalla heidän elämäntilannettaan ja ehkäisemällä ongelmien muuttumista pysyviksi. Toiminta perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön ja painottuu vahvasti terveydenhoitoon.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden ammatillisen toiminnan päämääränä on terveyden, sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään. Terveysneuvontatyö- ja matalan kynnyksen hoito ja tuki ovat toiminnan lähtökohtana.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön lisäksi palveluiden toteuttamista toimintayksikössä ohjaavat toiminta-ajatus, arvot sekä toimintaperiaatteet.

### Toiminta-ajatus

Aikuisten perustason mielenterveys- ja päihdepalvelujen tuottaminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

## 1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, viime kädessä vastuu on yksikön esihenkilöllä. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään säännöllisesti sekä tarvittaessa läpi henkilöstön kanssa viikkokokouksissa. Yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, kuten paloviranomainen tai valmiusasiantuntija. Asiakasturvallisuus varmistetaan myös toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla. Palo- ja turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja toimipisteissä suoritetaan turvallisuuskävelyitä. Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistamisensa odottamaan kutsumista varatulle ajalle). Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään Hai-pro-ilmoitus, jonka avulla voidaan seurata/huomata kohdat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakasprosessin kehittämiseksi ja seuraamiseksi on luotu hoito- ja palveluketjuja ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa. Yhteistyötä turvallisuusasioissa pyritään tekemään muiden samoissa toimipisteissä ja tiloissa toimivien yksiköiden sekä palveluiden kanssa.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa noudatetaan varhaisen puuttumisen mallia. Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Vartiointipalvelu on järjestetty kriittisiin toimintoihin, esim. Näsin toimipisteessä korvaushoitolääkkeiden jakotilanteita varten. Ohjeita ja suunnitelmia päivitetään aktiivisesti ja niiden mukaisesti toimitaan.

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

Valmiusasiiantuntija toimii kiinteistö- ja henkilöturvallisuuden vastuuhenkilönä, vastaa kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta yhdessä kiinteistöpäällikön kanssa ja edistää turvallisuusosaamisen ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä.

#### **1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

Laadulla tarkoitetaan palvelun kykyä täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Laatutyö on jokapäiväistä työtä.

Oma- ja valvonnalla seurataan, kuinka palvelustrategiassa määritellyt järjestämisvastuuseen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet toteutuvat. Se kattaa näiden tavoitteiden saavuttamiseksi laaditut suunnitelmat ja johtamisen sekä sen, miten palvelut järjestetään huomioiden hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §11.)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on aloitettu standardin mukainen laatutyö helmikuussa 2024. Laatutyöhön sisältyy: itsearviointi vuosittain Laatuportissa, kehittämistehtävät, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä vuosittaiset johdon katselmukset. Laatutyötä on myös asiakkaiden palveluprosessit, asiakas- ja potilasturvallisuus, riskienhallinta, laatuerojen tunnistaminen ja jatkuva parantaminen ja kehittäminen.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa seurataan jatkuvasti käytössä olevien menetelmien vaikuttavuutta sekä asiakkailta saatua palautetta ja toimintaa kehitetään näiden pohjalta. Käytössä olevat menetelmät pohjautuvat käypähoitosuosituksiin ja Terapiat Etulinjaan -toimintamallin mukaisiin näyttöön perustuviin menetelmiin, kuten ohjattu omahoito (OOH) ja kognitiivinen lyhytterapia (KLT).

#### **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 tulkkiavusteisesti. 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 vaikuttaviksi ja laadullisiksi, 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. Oma- ja valvonnan toimeenpanon prosessissa

(riskien hallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet.

Vastuu palveluiden laadusta on jokaisella työntekijällä.

### 1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hyviin sosiaalipalveluihin sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan, yksityisyyttään sekä itsemääräämisoikeuttaan. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

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.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaat ovat itse keskeisessä roolissa omassa hoidossa ja kuntoutumisessa; hoidossa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

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.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asiakas/omainsen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun 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. 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 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.

Kun asiakas tai potilas haluaa apua tai keskustella oikeuksistaan asiavastaava auttaa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta. Asiavastaava palvelee ensisijaisesti puhelimitse ja sähköpostilla, mutta tarvittaessa tapaaminen onnistuu myös hyvinvointialueen toimipisteissä koko alueella. Tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen puhelimitse tai sähköpostilla. Asiavastaava osallistuu myös tarvittaessa hoito- ja sovittelukokouksiin, joissa selvitetään asiakkaan tai potilaan kokemaa epäkohtaa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on yksi sosiaali- ja potilasasiavastaava. Asiavastaava toimii Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen seitsemän kunnan alueella (Porvoo, Loviisa, Askola, Sipoo, Myrskylä, Pukkila, Lapinjärvi). Asiavastaavan tehtäväkenttään kuuluu hyvinvointialueen oman toiminnan lisäksi myös alueella toimivat yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat.

Potilas- ja asiavastaavana Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii Jenna Roberts. Asiavastaavan puhelinaika on maanantaisin ja torstaisin klo 9-13, puhelinnumero 040 514 2535, sähköposti: [asiavastaava@itauusimaa.fi](mailto:asiavastaava@itauusimaa.fi).

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo potilaan ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa ja neuvoo muistutuksen ja kantelun tekemisessä
- neuvoo muutoksenhaussa ja potilasvahinkotilanteissa
- auttaa ristiriitatilanteiden selvittämisessä

#### 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.

Muistutusprosessi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

- Muistutus saapuu sähköpostitse, kirjeitse tai muulla tavoin toimintayksikköön tai kirjaamoon

- Muistutus toimitetaan kirjaamoon (jos se on saapunut toimintayksikköön) ja se diarioidaan
- Muistutus lähetetään tiedoksi siihen vastaavalle vastuualuejohtajalle ja tulosityksiköpäällikölle
- Vastuualuejohtaja ja tulosityksiköpäällikkö kokoavat muistutuksen kohteelta ja hänen esimieheltään selvitykset tapahtuneesta
- Vastuualuejohtaja kirjoittaa yhden selvityksen asiassa ja pyytää tarvittaessa hyvinvointialueen juristin apua
- Vastuualuejohtaja toimittaa valmiin selvityksen kirjaamoon ja tiedoksi toimialajohtajalle
- Kirjaamo diarioida selvityksen ja lähettää sen asiakkaalle

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

Sähköinen lomake:

<https://asiointi-itaususimaa.digiloikka.fi/itaususimaa/eservices/available/start/>  
Muistutus-asiakas

Tulostettava lomake: [https://itaususimaa.fi/wp-content/uploads/2025/02/Paivitetty-muistutuslomake\\_potilas-ja-asiakas2024.pdf](https://itaususimaa.fi/wp-content/uploads/2025/02/Paivitetty-muistutuslomake_potilas-ja-asiakas2024.pdf)

Muistutus toimitetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon:

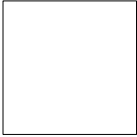
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Kirjaamo (Avoimena arkisin klo 9-15)

Osoite: Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo

Sähköposti: kirjaamo@itaususimaa.fi

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa 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. 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 asiaa on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa. 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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen aikuisten (22-vuotta täyttäneiden) mielenterveys- ja päihdepalveluiden avopalveluissa on yksi esihenkilö. Mielenterveyspalveluissa työskentelee: vastaava sairaanhoitaja, keskitetyn asiakasohjauksen sairaanhoitaja, 5 sairaanhoitajaa sekä 1 toimintaterapeutti. Päihdepalveluissa työskentelee: keskitetyn asiakasohjauksen sairaanhoitaja, 8 sairaanhoitajaa, 1 sosiaalityöntekijä, 1 sosiaaliohjaaja, 1 päihdetyöntekijä sekä 1 toimistosihiteeri. Lisäksi päihdepalveluissa työskentelee 1 päihdelääkäri 4pvä/vko Porvoon alueella sekä 1 päihdelääkäri 3pvä/vko Loviisan, Sipoon ja Askolan alueella.

Sijaisia käytetään vakituisen henkilöstön pidempien poissaolojen paikkaamiseksi, esimerkiksi sairauden tai koulutuksen ajalle.

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 13 päivää kestävästä sijaisuuksista vakinaisiin tehtäviin). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty 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 sekä § 55 mukaista tuberkuloosiselvitystä 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. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa edellytetään molempien kotimaisten kielten hyvää suullista taitoa sekä toisen kotiamisen kielen hyvää kirjallista taitoa. Keskitetyssä asiakasohjauksessa chattissa työskenteleviltä edellytetään molempien kotimaisten kielten hyvää suullista ja kirjallista taitoa.

Toimintayksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa kaikki työntekijät suorittavat osana perehdytystä Neljän tuulen -mallin koulutuspaketin, Navisec tietoturvakoulutuksen (uusitaan vuosittain), Asiakas- ja potilasturvallisuuden digitaalisen koulutuskokonaisuuden sekä Laittehallinnan perusteet ja Laiteturvallisuus (Lääkinnälliset laitteet 2 kurssia). Lisäksi aikuisten mielenterveyspalveluiden henkilöstölle koulutetaan ohjattu omahoito sekä kognitiivinen lyhytterapia.

Mielenterveystalon koulutuslupalautalta suoritetaan:

- mielenterveyspalveluissa; Terapiat etulinjaan -toimintamalli, aikuisten palvelut, nuorten ja aikuisten ohjattu omahoito, neuropsykiatrisen tunnistusosaamisen vahvistaminen ja traumainformoitu työote
- päihdepalveluissa; Terapiat etulinjaan -toimintamalli, aikuisten palvelut, nuorten ja aikuisten ohjattu omahoito, traumainformoitu työote

Lääkehoidon turvallisuuden ja hoitotyön laadun turvaamiseksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella varmistetaan lääkehoidon osaaminen suorittamalla verkkopohjainen Skhole lääkehoidon täydennyskoulutus. Täydennyskoulutuksen ja lääkehoitoluvan suorittaa jokainen lääkehoitoa työssään toteuttava työntekijä. Lääkehoitolupa on voimassa korkeintaan viisi (5) vuotta siitä päivämäärästä lähtien, kun tentti on hyväksytty.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa henkilökunnalta vaadittava lääkehoidon osaaminen (ammattiryhmittäin):

Sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja AMK (tai aiempi opistoasteinen tutkinto), verkkopohjainen Skhole-lääkelupakoulutus (osiot: Lääkehoidon perusteet, rokotukset, kivunhoidon perusteet, mielenterveyshäiriöiden ja päihderiippuvuuksien lääkehoito - perusteet+ syventävät, lääkitysturvallisuus, lääkehoidon näyttö - vastaanottajan koulutus), lääkkeenjako, -anto, i.m- ja s.c. -näytöt. Ensimmäiseen lääkehoitolupaan kolme näyttöä ja uusintalupaan 1 näyttö. Lääkelupa on voimassa 5 vuotta ensimmäisestä lääkelupakoulutuksen suorituksesta lukien.

Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto lähihoitaja, verkkopohjainen Skhole-lääkelupakoulutus (Lääkehoidon perusteet, rokotukset, kivunhoidon perusteet, mielenterveyshäiriöiden ja päihderiippuvuuksien lääkehoito - perusteet+ syventävät, lääkitysturvallisuus), lääkkeenjako, -anto, i.m.- ja s.c. -näytöt, jonka jälkeen saa antaa opioidikorvaushoitolääkkeet laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön ollessa samassa työvuorossa konsultoitavissa.

#### **1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä arvioidaan jatkuvasti palveluiden tasolla sekä toimipistetasolla. Hoitoonpääsyn viivettä seurataan hyvinvointialueella paikkakuntaakohtaisesti ja tämän pohjalta arvioidaan resurssin tarvetta eri toimipisteissä. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilökunta jalkautuu eri toimipisteisiin tarpeen mukaan ja voi liikkua myös mielenterveys- ja päihdepalveluiden eri toimipisteiden välillä.

#### **1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi**

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.

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.

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.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa asiakkaille on nimetty omahoitaja/omatyöntekijä. Asiakkaalle tehdään alustava hoidontarpeenarviointi jo ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä, hoitosuunnitelma tarkentuu hoitokontaktin/asiakkuuden aikana. 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. Hoidon-/palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoidontarpeen arviointi alkaa, kun asiakas ottaa yhteyttä aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden keskitettyyn asiakasohjaukseen puhelimitse, sähköpostitse tai HyväDigin miepä-chatin kautta. Ennen yhteydenottoa asiakasta suositellaan täyttämään terapianavigaattori ([www.terapianavigaattori.fi](http://www.terapianavigaattori.fi)). Yhteydenoton yhteydessä tehdään terapianavigaattorin ensijäsennys, jossa arvioidaan hoidon tai palvelun tarve. Asiakas voidaan ohjata päihdepalveluihin, mielenterveyspalveluihin tai esimerkiksi kolmannen sektorin palveluihin. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa työmenetelmiä ovat mm. ohjattu omahoito sekä kognitiivinen lyhytterapia sekä erilaiset ryhmämuotoiset hoidot. Jokaisella asiakkaalla on omatyöntekijä tai omahoitaja, joka vastaa hoidontarpeen arvioinnista ja suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, hyödyntäen tarvittaessa moniammatillista tiimiä sekä asiakkaan verkostoja.

Arvioinnissa hyödynnetään mm. seuraavia mittareita: Audit, DUDIT, SOWS, PHQ9, GAD7 ja muita oireenmukaisia mittareita, myös hyvinvointimittareita.

#### 1.4.8 Toimitilat ja välineet

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden toimipisteet sijaitsevat sosiaali- ja terveysasemien yhteydessä. Sekä mielenterveys- että päihdepalveluiden henkilöstön huoneet on sijoiteltu lähekkäin toisiaan.

Porvoon toimipiste sijaitsee Näsin terveysaseman yhteydessä. Päihdepalvelut ovat C rapun 2.kerroksessa, jossa myös erilliset lääkehuone sekä lääkkeenantohuone lääkehoidon sekä opioidikorvaushoidon toteuttamiseksi. Porvoon toimipisteessä päihdepalveluilla on valvottua seulanäytteenottoa varten erillinen wc. Näytteet toimitetaan samassa rakennuksessa sijaitsevaan HUS-laboratorioon. Käytävä on kokonaan päihdepalveluiden käytössä. 3.kerroksessa sijaitsee mielenterveyspalveluiden vastaanottohuoneet ja muita terveysaseman vastaanottohuoneita (esim. muistipoliklinikka, toimintaterapeutti).

Sipoon toimipiste sijaitsee Nikkilän sosiaali- ja terveysaseman yhteydessä, jossa terveysaseman vastaanottokäytävän päädyssä on mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstön vastaanottohuoneet. Nikkilän toimipisteessä toteutetaan opioidikorvaushoitoa pienimuotoisesti. Terveysaseman lääkehuoneessa on erillinen lukollinen N-lääkekaappi päihdepalveluiden käytössä. Lisäksi aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluilla on vastaanottotoimintaa myös Söderkullan sosiaali- ja terveysaseman yhteydessä, jossa vastaanottohuone on erikseen varattavissa terveysaseman aukioloaikoina.

Loviisan toimipiste sijaitsee Loviisan sosiaali- ja terveysasemalla. Samalle käytävälle on sijoitettuna sosiaalihuollon vastaanottohuoneita sekä mielenterveys- että päihdepalveluiden vastaanottohuoneita. Lisäksi toimipisteessä on lääkehuone ja yksikössä toteutetaan opioidikorvaushoitoa. Loviisan toimipisteessä palvellaan myös Lapinjärven asukkaita.

Askolan toimipiste sijaitsee Askolan sosiaali- ja terveysaseman yhteydessä. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluilla on käytössä yksi huone asiakasvastaanottoon, lisäksi toimipisteessä on muita erikseen varattavia vastaanottohuoneita. Askolan toimipisteessä palvellaan myös Pukkilan ja Myrskylän asukkaita.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluille nimettyjä vastaanottohuoneita käyttävät mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstö sekä kokemusasiantuntijat asiakkaiden tapaamiseen, vastaanottotoimintaan. Toimipisteissä sijaitsevat ryhmätilat ovat erikseen kalenterivarattavia ja niitä voivat käyttää edellä mainittujen lisäksi kolmannen sektorin toimijat erikseen sovitusti sekä verkostot. Toimitiloja pyritään käyttämään mahdollisimman tehokkaasti. Toimitiloissa on huomioitu asiakkaiden yksityisyys esimerkiksi äänieristyksen avulla. Toimitilojen suunnittelussa on kiinnitetty erityistä huomiota asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen.

### **1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Tietoturvasuunnitelma laaditaan hyvinvointialuetasoisesti ja sen laatimisesta vastaa tietoturvapääällikkö. Tietoturvasuunnitelma on tarkastettu 31.5.2024. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen sisältö on esihenkilöiden tiedossa. Tietoturvasuunnitelman henkilöstön osuudet löytyvät tietoturvaohjeista, jotka löytyvät hyvinvointialueen sisäisillä verkkosivuilla. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tietoturvasuunnitelmaan kirjatut asiat toteutuvat ja jokainen työntekijä siitä, että noudattavat tietoturvaohjeita.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöä ohjaa useat lait ja niistä annetut määräykset. Suomessa lääkinällisten laitteiden vaatimuksenmukaisuutta ja alan toimijoita sekä lääkinällisten laitteiden ammattimaista käyttöä valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja valvonta tapahtuu yhteistyössä EU:n viranomaisten kanssa. Lääkinällisiin laitteisiin liittyvällä lainsäädännöllä (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021) varmistetaan sekä itse laitteiden että niiden käytön turvallisuus. Jokaisessa toimintayksikössä tulee olla nimetty laitevastaava, joka vastaa lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta. Hän huolehtii käytön perehdyttämisestä tai sen koordinoimisesta yksikössä, huolloista ja toimintahäiriötilanteista. Laitevastaavat huolehtivat yhteistyössä esihenkilön kanssa laiteturvallisuuden toteutumisesta suunnitellusti yksikössään. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluihin on nimetty oma laitevastaava, Johanna Perkiömäki. Laitevastaava osallistuu myös Lääkinällisten laitteiden riskienarviointi työryhmään.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa käytettäviä laitteita ovat esimerkiksi kuumemittari, verenpainemittari, vaaka, turvaneula. Laitevastaava huolehtii perehdytyksestä, laitteiden toimivuudesta, hankinnasta ja huolloista. Muut apuvälineet asiakas saa paikallisen apuvälinelainaamon kautta. Apuvälinelainaamo vastaa välineiden huollosta ja turvallisuudesta, pois lukien asiakkaan omaksi annettavat apuvälineet.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole mielenterveys- ja päihdepalveluiden osoittamia kutsu- tai turvalaitteita. Porvoon toimipisteen 2.kerroksessa on tallentava kameravalvonta, henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden turvaamiseksi. Kameroiden kuva näkyy reaaliajassa toimistosihteerin huoneessa sijaitsevalla näytöllä. Valvonnan avulla pystytään nopeasti tarttumaan mahdollisiin häiriötilanteisiin esimerkiksi lääke-/korvaushoidon yhteydessä sekä tarkastelemaan kulkua lääkehuoneeseen.

### **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

hyvinvointialueen yleinen 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. Aikuisten päihdepalveluissa toteutetaan lääkehoitoa, mm. opioidikorvaushoitoa, Porvoon, Loviisan ja Sipoon (Nikkilä) toimipisteissä. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tai lääkehoidon käytännöissä tapahtuu muutoksia. Päivityksestä vastaa esihenkilö Anni Niiranen sekä kyseisen toimintayksikön päihdelääkäri Ulla Alanen (Porvoo) ja Kati Silfverberg (Loviisa ja Sipoo).

#### **1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana toimii hallintojohtaja Camilla Söderström.

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

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 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. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden esihenkilö käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomais määräyksistä. 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 ilmoitusten pohjalta.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Sebastian Ekblom. Tietosuojavastaavaan voi olla yhteydessä osoitteessa: [tietosuojavastaava@itauusimaa.fi](mailto:tietosuojavastaava@itauusimaa.fi). Tietosuojavastaavalta voi kysyä neuvoja tai ohjeistusta, jos on epävarma tietosuojan liittyvissä asioissa tai miten henkilötietojen käsittelyssä pitää menetellä. Tietosuojapoikkeaman havaittua, siitä on ilmoitettava viipymättä tietosuojavastaavalle. Tietosuojavastaava toimii Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteyshenkilönä Tietosuojavaltuutetun toimistoon.

#### **1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa kerätään palautetta sekä kirjallisesti että suullisesti. Palautetta voi antaa asiakas, läheinen sekä yhteistyökumppanit organisaation sisä- ja ulkopuolella. Kirjallista palautetta kerätään anonyymisti Forms-lomakkeilla mm. käytössä olevista menetelmistä sekä asiakkaan kokemuksista. Palautetta voi antaa myös hyvinvointialueen verkkosivuilta Anna palautetta -osion kautta <https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/palautte/>

Potilastietoja 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 palauttelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

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

## 1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

### 1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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 kriittiset 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 uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päiväistä arjen työtä palveluissa.

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 seuraavassa tiimikokouksessa henkilöstön kanssa, tarvittaessa aikaisemmin.

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.

### **1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

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

Riskien kartoitus tehdään vuosittain. Vuosittain tehtävät riskien kartoitukset 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 pelastussuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa.

Ilmoitusvelvollisuus epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisesta perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:ään.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai



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. Eri toimintayksiköissä on myös nimetyt hygieniaavastaavat, joiden tehtävään kuuluu oman yksikön henkilökunnan koulutus, ohjeistus ja

uusien ohjeiden jalkauttaminen kentälle. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden hygieniaavastavana toimii Tiina Kinnunen. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa pyritään henkilökunnan hyvällä käsihygienialla edesauttamaan tartuntatautien ehkäisyä. Työntekijöiltä edellytetään Tartuntalain 48§ edellyttämää rokotussuojaa. 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**

Mehiläinen Oy: työterveys

Siivous- ja kiinteistöhuolto

Päihdelaitoskuntoutus ja -vieroitus -palvelut

Tulkkipalvelut

Asiakastietojärjestelmät

#### **1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Varautumista ja turvallisuutta hyvinvointialueella koordinoi pelastuslaitoksen alaisuudessa oleva Varautuminen ja turvallisuus -yksikkö. Yksikkö tukee hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimen yksiköiden sekä konsernihallinnon valmiussuunnittelua. Yksikkö järjestää hyvinvointialueen johtoryhmille valmiusharjoituksia, antaa turvallisuuskoulutusta henkilöstölle sekä neuvoo arkipäivän turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Valmius- ja turvallisuusyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä alueen muiden viranomaisten, kuntien sekä järjestöjen kanssa. Yhteisten valmiusharjoitusten ja koulutusten avulla yksikkö sovittaa yhteen Itä-Uudenmaan alueellista varautumista. Yksikkö tekee Uudenmaan laajuista varautumisen, yhteisen

suunnittelun sekä tilannekuvan yhteistyötä HUS-valmiuskeskuksen sekä Uudenmaan pelastuslaitosten kanssa.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa tehdään jatkuvaa valmiussuunnittelua ja pyritään ennalta varautumaan erilaisiin haastaviin tilanteisiin. Ensisijaisesti pyritään turvaamaan lakisääteiset palvelut, kuten opioidikorvaushoito. Mielenterveyspalveluissa on valmisteltu jatkuvuussuunnitelma mm. terapianavigaattorin käyttökatkoksiin.

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma



Versio: 1  
Päivämäärä: 28.4.2026  
Vastuukäyttäjä: Anni Niiranen

- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys

- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- Lääkehoitosuunnitelma
- Tietosuoja/tietoturvailmoitukset, tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.
- HaiPro järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje
- Hygieniaoheistus (Sosiaali- ja terveysministeriö suositus tartuntoja ehkäisevistä toimista 1.7.2022 alkaen)

## 2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

## 3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Anni Niiranen

Titteli: Esihenkilö, aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut

Päivämäärä: 05.05.2026

## 4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Alexandra Blomqvist

Titteli: Työikäisten erityispalveluiden palveluvastaava