

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Ikäntyneiden kotona asumista tukevat palvelut

Asiakasohjaus

30.11.2023

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	12
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Nimi: Ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut

Hyvinvointialue: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Sipoo, Askola, Myrskylä, Pukkila, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo

Kuntayhtymän nimi: Itä- Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Ikääntyneiden keskitetty asiakasohjaus

Katuosoite: Sipoo (Jussaksentie 18H, 04310 Sipoo)

Askola, Pukkila, Myrskylä, Lapinjärvi, Loviisa (Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa)

Porvoo (Tulliportinkatu 4,06100 Porvoo)

Sijaintikunta yhteystietoineen: Sipoo, Askola, Pukkila, Myrskylä, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo

Palvelumuoto: Ikääntyneiden keskitetty palveluohjaus

Esihenkilö: Monica Sund

Puhelin: 044 055 5380

Sähköposti: monica.sund@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kauppa- ja ateriapalvelu: Mehiläinen, Menumaatti

Turvapuhelin: AddSecure

Kuljetuspalvelu: TaxiHelsinki

Palvelusetelituottajat: Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät portaalista www.palse.fi

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Hyvinvointialue valvoo, että toiminta on sopimusten mukaista. Tarvittaessa myös AVI ja Valvira tekevät tarkastuksia palvelun laadun varmistamiseksi. Saatuihin palautteisiin reagoidaan ja palveluiden laatu varmistetaan yhteydenpidolla palvelun tuottajiin.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

X Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu esihenkilön ja palveluvastaavan toimesta. Henkilökunta perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja kehittää työyksikön toimintatapoja työyksikön mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Ikääntyneiden asiakasohjauksen esihenkilö:

Monica Sund, puh: 044 055 5380, monica.sund@itauusimaa.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonta päivitetään vähintään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksikön ilmoitustaululla tai infossa sekä pyynnöstä.

.3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Ikääntyneiden asiakasohjauksesta järjestetään asiakkaan tilanteen vaatimassa laajuudessa palvelutarpeen arviointi, suunnitellaan ja järjestetään tarvittavat palvelut sekä niihin liittyvät asiakasmaksu- ja palvelupäätökset.

Ikääntyneiden asiakasohjaus antaa palveluohjausta ja neuvoo yleisistä sosiaali- ja terveystalv palveluista. Yksikkö koordinoi ja päättää seuraavista palveluista:

- tukipalvelut (esim. ateriapalvelu, turvapuhelin, sosiaalihoitolaismukainen liikkumisen tuki, pienmuotoiset asunnon muutostyöt)
- omaishoito yli 65-vuotiaat
- lyhytaikaishoito
- päivätoiminta
- rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalipalvelut
- kotihoito
- palveluasuminen

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

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

Riskienhallinnan työnjako

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

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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

- Yksikössä edistetään kollegiaalista tukea sekä jaetaan omaa osaamista muille.
- Esihenkilö ja johto antavat työturvallisuuteen liittyviä ohjeita ja määräyksiä.
- Työntekijällä on oikeus parityöskentelyyn tarvittaessa.
- Työtapaturmista ilmoitetaan esihenkilölle välittömästi.
- Työntekijä huolehtii, ettei ulkopuoliset henkilöt pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Jokainen lukitsee tietokoneensa, kun poistuu huoneesta. Ovet pidetään lukittuna, kun huone jää tyhjäksi. Ulkopuolisia henkilöitä ei jätetä yksin huoneeseen, jossa on salassa pidettävää tietoa. Salassa pidettävä tieto säilytetään lukitun tilan lukitussa kaapissa.
- Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa
- Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen
- Täydennyskoulutusvelvoite

Riskien tunnistaminen

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

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Epäkohdista ilmoitetaan SPro- ja WPro- lomakkeen avulla. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä. Ilmoitusten esiin tuomiseen kannustetaan eikä ilmoituksen tehneeseen työntekijään kohdisteta minkäänlaisia vastatoimia.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu 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. Tiimikokouksissa käsitellään esiintulleita ilmoituksia.

Korjaavat toimenpiteet

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 oma-valvonnan seuranta-asiakirjaan.

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Ohjeistuksiin koskevista muutoksista tiedotetaan suullisesti sekä sähköpostitse työntekijöille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakas- palvelu- ja/ tai hoitosuunnitelma laaditaan asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen vaatimassa laajuudessa ja tarvittaessa monialaisena yhteistyönä. Siihen kirjataan tavoitteet ja palvelut, joilla vastataan asiakkaan palvelutarpeeseen.

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

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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

lääkäiden vastualuejohtaja Kirsi Oksanen (kirsi.oksanen@itauusimaa.fi). Muistutus tulee kirjaamon kautta.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Anette Karlsson (040 514 2535), anette.karlsson@itauusimaa.fi , puhelinaika ma ja to 9-13.

Postiosoite: Sosiaali- ja potilasasiamies, Mannerheiminkatu 20 K, 3.krs. 06100 Porvoo

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimissa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 <https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

Toimintaohjeita kuluttajille

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsiteltyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Omatyöntekijä

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. Asiakkaille on nimettynä omatyöntekijä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Monialainen yhteistyö

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

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

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Asiakasohjaajat tekevät tarvittaessa ilmoitusta edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestövirastoon.
[Edunvalvonta ja toisen asioiden hoitaminen | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveystahaitta aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveystahaittojen syntyminen.

Henkilöstön toimistotyölle on erilliset tilat. Etätö on mahdollista erillisten ohjeiden ja etätösojimus-ten nojalla.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fy-sikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuh-teet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallin-takeinot on suunniteltu.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on lu-vanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava hen-kilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaa-minen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaisissa asetetut vaati-mukset.

Henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (2023)

18 Asiakasohjaajaa (sosiologi, geronomi, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja)

2 Sosiaalityöntekijää

Asiakasohjauksen esihenkilö

Palveluvastaava

Tulosityksikköpäällikkö

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstö liikkuu koko hyvinvointialueella, niin että saadaan palvelutarpeenarvioinnit tehty tasapuolisesti. Seurataan odotusajat, yhdistetään työskentelytavat koko hyvinvointialueella. Tilapäisiä sijaisia ei ole käytetty. Sijainen käytetään, jos on osa-aika työskenteleviä.

Koska on uusi organisaatio niin lähiesihenkilötyö kehittyy vielä. Esihenkilötyön priorisointi on nyt ensisijainen asia. Suunnitellaan kehitystä pitkäjänteisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

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>.

Haastattelutilanteessa keskustellaan kielitaidosta ja siinä tilanteessa myös arvioidaan työntekijän soveltuvuus työyhteisöön. Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus voi varmistaa kysymällä suosittelijaa.

Rikostaustaote pyydetään työntekijältä. Henkilö toimittaa rikostaustaotteen nähtäväksi ennen palvelukseen ottamista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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.

Toimitila

Asiakasohjaajilla on kolme erillistä toimipistettä (Sipoo, Porvoo, Loviisa)

Asiakasohjaajat työskentelevät myös asiakkaiden kotona sekä tekemällä etätöitä. Jokainen asiakasohjaaja voi käyttää vapaana olevat työpisteet tarvittaessa. Koska on avokonttori niin pyritään pitämään äänitaso matalalla ja annetaan työskentelyrauhaa toisille.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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 henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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. Tietosuojavaikuttetun 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. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisena 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 ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöön liittyviä ohjeistuksia on asiakasohjauksen yhteisellä Teams- alustalla. Työntekijöitä ohjeistetaan kirjaamaan reaaliaikaisesti. Hyvinvointialueelle on palkattu kirjaamisasiantuntija. Työntekijöitä kehoitetaan osallistumaan kirjaamiskoulutuksiin. Tällä hetkellä työyhteisössä on kolme kirjaamisasiantuntijaa (KANSA koulun käyneitä)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom, tietosuojavastaava@itauusimaa.fi, 040 620 4972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Yksikölle ei ole laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskevaa selostetta.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Yhtenäiset käytänteet
- Reaaliaikaisen kirjaamisen vahvistaminen
- Yhtenäiset asiakastietojärjestelmät

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden 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.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään monipuolisesti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ja mahdollisuus olla mukana kehittämässä ja päivittämässä omavalvontasuunnitelman sisältöä ja yksikön toimintaa. Omavalvontasuunnitelma on jokapäiväisen työn apuväline. Jokainen uusi työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on jatkuvaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Loviisa 30.11.2023

Nimi ja titteli Monica Sund, esihenkilö