

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut

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	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut

Katuosoite: Askolinintie 1, 06100 Porvoo

Postinumero: 06100 Postitoimipaikka Porvoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Porvoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: 13–21 vuotiaat

Esihenkilö: Mika Seikku

Puhelin: 040 487 8801

Sähköposti: mika.seikku@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: ei ole

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen:

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun ja täydentämiseen.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta:

Palveluvastaava Alexandra Blomqvist p. 040 184 3539 alexandra.blomqvist@itauusimaa.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään? Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma tullaan julkaisemaan palvelujen tuottajan verkkosivuilla avointa palvelukulttuuria edistäen myöhemmin verkkosivujen valmistuttua.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön: sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu-, mielen-terveys- ja päihdehuoltolaki.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen nuoret saavat oikea-aikaisesti tukea mielenterveys- ja päihdehaasteisiin. Saatavilla on apua ja tukea keskivaikeista mielenterveys- 5 ja päihdehaasteista kärsiville 13-21-vuotiaille nuorille. Tavoitteena on vähentää jatkopalvelujen tarvetta tuoden inhimillisiä ja taloudellisia hyötyjä.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita: edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Keskeisinä periaatteina on myös turvata yhdenvertaisin perustein asiakkaan tarpeenmukaiset, riittävän laadukkaat ja hyvinvointia edistävät palvelut. Palveluissa tulee myös edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun, sekä parantaa palvelun tarjontaa yhteistyössä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa. Toimintaperiaattemme on yksilöllisyys, turvallisuus, hyvinvoinnin edistäminen ja ammatillisuus.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen Nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluyksikön oma-
valvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta on asiakas- ja potilas-
turvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä
voi ennaltaehkäistä, eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Ris-
kit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet),
sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henki-
lökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perustee-
ton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virheteroi-
mintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja tur-
vallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat
tuoda esille laatuun 6 ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa

laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. 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
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- 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
- Hygieniaohjeistus (Sosiaali- ja terveysministeriö suositus tartuntoja ehkäisevistä toimista 1.7.2022 alkaen)

Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa mahdollisiin

asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyä ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien epäkohtien dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro -järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro 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
- 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 haittapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista 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 yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilöstön ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella (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. Ilmoituspohjana 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.

Yksikön riskien arviointi

Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoittamisvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- asiakkaan kaltoin kohtelua
- asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita
- toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita
- asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään

ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. 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. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation kehittämistyössä

Muutoksista tiedottaminen hyvinvointialueelle, henkilökunnalla ja yhteistyötahoille

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa 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. Hyvinvointialuetta ja yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista yksikön internetsivuilla. Yhteistyötahoja informoidaan muutoksista myös sähköposteilla sekä puhelimitse tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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.

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 se, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelun alussa ja palvelun aikana palvelun käyttäjille annetaan tietoa heitä koskevasta palvelusta, palvelun sisällöstä ja hoitosuunnitelman sisällön. Asiakkaan osallisuus häntä koskevassa palvelussa huomioidaan.

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa tehdään uuden asiakkaan palvelu-/hoidon tarpeen arviointi, jonka yhteydessä arvioidaan palvelun tarpeen kiireellisyys ja tuen tarve. Palvelun tarve arvioidaan ja hoidon suunnittelu toteutetaan tarvittavassa laajuudessa ja yhdessä nuoren kanssa sekä yhteistyössä alaikäisen vanhempien kanssa. Arvioinnin perusteella toteutuva työskentely voi sisältää mm. keskustelukäyntejä, toimintaterapeutin tukikäyntejä sekä perheiden ja moniammatillisen verkoston kanssa työskentelyä.

Asiakas-/hoitosuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan mm. nuoren kehitysvaihe, oireiden vakavuus ja kesto, mahdollinen itsetuhoisuus, oireiden aiheuttama arjen toimintakyvyn lasku sekä perhetilanne ja sosiaaliset verkostot. Työskentely tapahtuu tavoitteellisesti ja nuoren mielialan muutosta arvioidaan suunnitellusti.

Arviointimenetelmiä käytetään tarpeen mukaan, työntekijän tekemän arvion ja hoitoon liittyvän suunnitelman mukaisesti. Arviointimenetelmänä käytetään erilaisia yleisiä arviointilomakkeita tai seuloja, esim. BDI, BAI, MDQ, AUDIT/ADSUME, ADHD-seulat ja huume-seulat. CORE-OM-mittari on otettu yhteiseen käyttöön tuen/hoidon vaikuttavuuden.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Asiakas on osallinen avoimen yhteistyön periaatteen mukaisesti kaikissa prosessin vaiheissa. Lähiverkosto otetaan osalliseksi kulloisenkin tarpeen mukaan.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakas kohdataan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaat osallistuvat aina neuvotteluissa omien asioidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu palvelussa itsemääräämisoikeutena ja asioimisena vapaaehtoisessa palveluksessa. Jokaisella on oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

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 asiallinen kohtelu

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomauteetaan. 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. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakaspalautteen antaminen Asiakassuhdetta koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliasiamieheen. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipisteissä
- voi lähettää palautetta sähköpostitse osoitteeseen viestinta@itauusimaa.fi
- verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa: <https://itauusimaa.fi/palaute/>
- asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta

Asiakaspalautteet käsitellään mahdollisimman nopeasti yhdessä työryhmän kesken. 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 palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerätyjä kohteita ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa. Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan oikeusturva

Terveydenhuollossa asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesihenkilön kanssa.

Sosiaali- ja potilasasiamies

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/>

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

Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa tai epäselvyyksissä ota ensisijaisesti yhteyttä hoitoyksikön henkilökuntaan ja esimieheen. 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. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön samaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi olla yhteydessä:

Puhelinasiointi: ANETTE KARLSSON Sosiaali- ja potilasasiamies 0405142535 Anette.Karlsson@itauusimaa.fi Puhelinaika ma ja to klo 9-13 Postiosoite: Sosiaali- ja potilasasiamies

Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo. Salassa pidettävien tietojen lähettämistä tulee välttää.

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 soitetuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsittelyssä 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

Muistutusten, kanteluiden ja 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 päällikölle ja palvelujohtajalle. 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.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies. 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.

Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen kuuluu toiminta-ajatukseen ja yksikön perustehtävään; se otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti. Asiakas osallistuu oman tilanteensa asiantuntijana asiakassuhteensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vanhempia tuetaan tekemään nuoren

kasvua ja kehitystä tukevia ratkaisuja. Nuorta tuetaan hakeutumaan liikunta- ja harrastustoimintaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa osana asiakkuutta.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#) Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään yksikössä seuraamalla viranomaisten tiedotusta sekä noudattamalla yksikössä annettuja ohjeita ja määräyksiä. Voimassa olevasta oheistuksesta tiedotetaan yksikössä asi- oivia. Infektion torjunnasta koskevaa ajankohtaista tietoa tiedottaa yksikön henkilökunta yksikön esihenkilön johdolla.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja: Marita Nyholm, marita.nyholm@ita-uusimaa.fi

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakkaan työntekijät ottavat yhteyttä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöillä on lastensuojeluilmoitusvelvollisuus sekä velvollisuus tehdä tutkintapyyntö ja lastensuojeluilmoitus, mikäli hän on työssään saanut tietää lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. 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. Palveluyhteistyö

on asiakaslähtöistä. Se perustuu tarjottavaan tukeen. Suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

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. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. 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. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta ja viime kädessä vastuu on esihenkilöllä. Yksikössä käydään säännöllisesti sekä tarvittaessa turvallisuuteen liittyvät asiat yksikkökokouksessa tai toimipistekohtaisesti. Yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakasturvallisuus varmistetaan myös toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla. Yksikössä pidetään palo- ja poistumisharjoituksia ja ns. turvallisuuskävelyjä, joilla työntekijät opastetaan kiinteistön turvallisuuteen. Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistamisensa odottamaan kutsumista varatulle ajalle). Palo- ja pelastussuunnitelmat saatetaan ajan tasalle. Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään Haipro-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. Pyritään tekemään toimitilakohtaista yhteistyötä turvallisuusasioissa muiden yksiköiden kanssa.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu. Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut tekevät alueellista yhteistyötä pelastustoimen, turvallisuusviranomaisten sekä työsuojelun kanssa, tarkoituksena tarjota turvalliset tilat niin henkilökunnalle kuin tiloissa asioiville.

Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne Tämänhetkinen henkilöstömäärä ja rakenne:

- 1 esihenkilö
- 3 psykiatrinen sairaanhoitaja
- 1 sosiaaliohjaaja
- 1 toimintaterapeutti

Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelu yksikköön 2024- resursoitu henkilöstömäärä ja rakenne:

- 1 esihenkilö
- 1 lääkäri
- 2 psykologia
- 2 sosiaalityöntekijää
- 1 sosiaaliohjaaja
- 1 toimintaterapeutti

- 4 psykiatrista sairaanhoitajaa
- 50% toimistosihteerin työpanos toimistopalveluista
- kokemusasiantuntijan vastaanotto
- Ostopalveluna: o Nuorisopsykiatri (1pv/vk) o Perheterapeutti (1pv/vk)

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijainen palkataan määräaikaisesti pitkäaikaisiin poissaoloihin. Työvoiman riittävyttä ennakoidaan henkilöstösuunnittelussa, jossa huomioidaan pidemmät poissaolot ja eläköitymiset. Henkilöstömäärän riittävyttä varmistetaan siten, että kaikki asiakkaat tulevat palveluiksi yksikön toimintaperiaatteiden mukaisesti. Esihenkilön tehtäviä sijaistaa aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden esihenkilö. Tiimille on varattu kaksi erillistä ja viikoittaista tiimiaikaa, jossa käsitellään tiimikohtaisesti esiin nousevia asioita sekä jaetaan uusia asiakkuuksia. Lisäksi esihenkilö käy vuosittain jokaisen työntekijän kanssa henkilökohtaisen kehityskeskustelun ja tämän lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun tarpeen ja tilanteen mukaan. Esihenkilö vierailee työyhteisöissä säännöllisesti. Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen haku-prosessin 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 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.

Lasten kanssa työskentelevien soveltavuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltavuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin. Tiimityöskentely antaa hyvät mahdollisuudet tiiviille ja pitkäaikaiselle perehtymisprosessille. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa esihenkilö. Tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain. Terveystieteiden alan työntekijät suorittavat lääkehoitoon liittyvät lääkehoitosuunnitelmassa erikseen määritellyt koulutuskokonaisuudet. Koulutuksen ja tenttien suorittamisen jälkeen lääkehoitolupa on voimassa 5 vuotta.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

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

Toimitilat

Tilat valmistuvat suunnitelman mukaan vuoden 2024 alussa osoitteeseen: Papinkatu 19 06100 Porvoo, WSOY- talo 6.krs. Vuokrasopimus on allekirjoitettu. Rakennus käynnistyy

Porvoon kaupungin rakennusluvan jälkeen. Suunnitelman mukaan rakennuslupa + remon-
tin kesto on 2kk+6kk.

Väliaikaiset toimitilat, B-suunnitelma

Kehitetään nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjausta ja hoidonporras-
tusta. Pidetään yhteistyötapaamisia eri palveluiden kanssa ja jalkaudutaan muihin Itä-
Uudenmaan hyvinvointialueen kuntiin

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolli-
seen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluon-
teisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin hen-
kilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tieto-
jen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön
kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaali-
huollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsää-
dännössä 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 käsitte-
lyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoja, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrit-
telee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tar-
koitetaan 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 periaat-
teista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvonta-
viranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 lu-
vussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden 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. Toimintayksikön esihenkilö 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. Toimintayksikössä 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.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

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.

Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä tietosuoja-laki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Asiakaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Tietosuojavastaavan

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 soveltuvien osien eri palveluissa.

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 viranomaisen 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. Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen. Kirjaaminen on näkyvää toimintaa ja mahdollisiin väärin kirjaamisiin puututaan välittömästi opastuksella ja asiaan perehdyttämisen kautta. Yksikössä varmistetaan asiaan kuuluvalla seurannalla, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Jokainen perehdytetään kouluttamalla henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan täydenniskoulutuksella.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Salassa pidettäviä päätöksiä ja tietoja ei saa panna luvatta yleisesti nähtäväksi. Työntekijäy eivät saa muodostaa niistä kotiarkistoja. Salassa pidettävät asiakirjat on palautettava hyvinvointialueen toimesta hävitettäväksi. Asiakirjoja ei saa käsitellä, säilyttää eikä hävittää niin, että ne voivat joutua sivullisten käsiin. Jokainen on vaitiolovelvollinen salassa pidettävistä tiedoista. Henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen käsittelystä ohjeistaan henkilökuntaa ja toimintaa valvotaan alueellisesti.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen koko hyvinvointialuetta koskevat kehittämiskohteet ovat työntekijöiden ammattitaidon kehittäminen ja osaamisen lisääminen sekä palvelun tuottaminen koko hyvinvointialueelle. Työntekijöitä koulutetaan mm. interventionavigaattorin, hoidon porrastuksen sekä IPT-N ja CoolKids- menetelmien käyttöön sekä päihdehoitoon. Muita kehittämiskohteita ovat keskitetty ensijäsennys/ ensiarviointi, kasvatus- ja perheneuvonta, tiedolla johtaminen, yhteisten prosessien kehittäminen, osallisuuden vahvistaminen sekä sähköisen asioinnin vahvistaminen. Itä-Uusimaa on turvallinen hyvinvointialue, jossa varaudutaan eri turvallisuustilanteisiin. Palveluiden kehittämisessä tulee huomioida, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yhdenvertaisia ja alueellisesti kattavia. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä. Asiakkaiden tulee saada palvelua suomen ja ruotsin kielellä. Asiakkaat kohdataan arvostavasti, heitä kuunnellaan, ja heidän tulee saada palveluistaan tarvitsemansa apu. Hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuus tulee toteuttaa päällekkäisiä palveluja välttämällä eri palveluiden tarjonnan yhteistyötä hyödyntäen. Palvelu tulee kehittää vaikuttavaksi, laadullisesti, pitkäaikaiseksi ja kustannustehokkaasti. Painopistettä on siirretty ennaltaehkäisyyn.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Lasten- ja nuorten Nuorisoasema Zempin palvelun kehittäminen
- Ehkäisevän päihdetyön- ja moniammattisten yhdyspinta verkostotyön kehittäminen

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 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.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään Nuorisoaseman toiminnan kehittämisessä, jonka keskeisenä tekijänä on asiakaslähtöisen palvelun tarjoaminen, oikea aikaisen ja laadukkaan palvelun tarjoaminen, asiakkaan yksityisyyden ja tietosuoja huomioiden. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään palvelun kehittämisen myötä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Porvoo 30.11.2023

Nimi ja titteli Mika Seikku, mielenterveys- ja päihdepalvelujen esihenkilö