

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Päivänsäde

10.01.2024

## SISÄLTÖ

<b>SOSIAALIPALVELUJEN .....</b>	<b>0</b>
<b>OMAVALVONTASUUNNITELMA .....</b>	<b>0</b>
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.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Päivänsäteen asumispalvelut Porvoo

Katuosoite Teollisuustie 20 B

Postinumero 06150

Postitoimipaikka Porvoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Porvoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

*Kehitysvammaisten lasten ja nuorten lyhtyaikaista asumispalvelua, asiakaspaikkoja 7 yön yli paikkaa ja tarvittaessa tuntihoitoa. Palvelua käyttäviä asiakkaita on tällä hetkellä noin 30.*

Esihenkilö: Alexandra Vuokkovaara

Puhelin: 0447581385

Sähköposti: alexandra.vuokkovaara@itauusimaa.fi

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

*Medituote, S-Market, K-Supermarket, Tokmanni Tarmola, Lindström, Tempore Oy, Lassila & Tikanoja*

### **Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

*Vakituiselta henkilökunnalta vaaditaan hygieniapassi. Yksikössä on IUHVA:n sekä yksikön lääkehoitosuunnitelma, siivoussuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumissuunnitelma, jota henkilökunta noudattaa.*

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

*Esihenkilö Alexandra Vuokkovaara ja yksikön muu henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelmassa. Henkilöstön edustajia on mukana suunnitelman omavalvontasuunnitelman laatimisessa.*

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

*Esihenkilö Alexandra Vuokkovaara*

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

*Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai useammin, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.*

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

*Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään yksikön toimistossa, aulassa asiakkaiden vanhempien nähtävänä ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.*

**3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

**Toiminta-ajatus**

*Yksikkö tuottaa lyhytaikaista asumispalvelua kehitysvammaisille lapsille ja nuorille kolme viikkoa kuukaudessa ja kehitysvammaisille aikuisille yhden viikon kuukaudessa. Palvelussa pyritään huomioidaan kaikkien yksilölliset tarpeet ja toiveet. Toiminnallamme pyrimme edistämään asiakkaidemme ja heidän perheidensä elämänlaadun parantamista ja jaksamista.*

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

*Palvelumme edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaan sosiaalipalvelun sekä muut hyvinvointia edistävän toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.*

*Tuotamme lyhytaikaista asumispalvelua asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, asiakkaiden elämänlaatua ja hyvää elämää edistävä ohjaus. Ihmisen kunnioittaminen, avoimuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuuden tukeminen ovat yksikömme keskeiset arvot.*

## 4 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 HaiPro järjestelmään. HaiPro:ssa analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet ja palaverissa käydään henkilökunnan kanssa läpi. Esihenkilö perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan. Päivittäisessä arjen työssä ovat osana riskienhallinta ja omavalvonta.*

## **Riskienhallinnan työnjako**

*Työntekijän riittävästä tiedosta turvallisuusasioista vastaa esihenkilö. Perehdytyksessä käydään läpi kaikki yksikön suunnitelmat, kuten pelastussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma ja yksikön sekä HVA:n lääkehoitosuunnitelmat. Perehdytyksessä käydään myös läpi kaikki ohjelmat kuten HaiPro. Toiminnasta vastaavat huolehtivat siitä, että turvallisuuden varmistaminen on osoitettu riittävästi voimavaroja.*

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.

*Palo- ja pelastusturvallisuus suunnitelma, HaiPro ilmoitukset ja niiden käsittely talopalavereissa, HaiProissa ilmoitetaan asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvät asiat, ympäristöterveysvalvonta viranomaisten ilmoitukset ja tarkastusraportit, siivouksen omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, jossa on yleinen ja yksikkökohtainen osa, päihdeohjelma, sisäilmaprosessi, yksikkökohtaiset perehdytysuunnitelmat, rajoitetoimenpideohjeet.*

## **Riskien tunnistaminen**

*Riskiarviointi tehdään kerran vuodessa talon palaverissa, henkilökunta mukana palaverissa. Riskiarviointi tehdään HaiPro ohjelmassa.*

## **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.

*Sosiaalihuollon epäkohdista ilmoitetaan HaiProissa. Nämä ilmoitukset käsitellään yksikön talopalavereissa ja tarvittaessa vammaispalveluiden johdon kanssa. Ilmoituksen tehneisiin ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia, tästä on maininta HaiPro ohjeissa ja sitä on korostettu palavereissa asioista keskustellessa.*

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit ja epäkohdat?

*Asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit ja muut huolenaiheet tuodaan esille HaiPro ilmoitusten kautta ja tarvittaessa näiden lisäksi soittamalla tai lähettämällä sähköpostia esihenkilölle. Epäkohdat käydään läpi henkilöstöpalavereissa tarpeen mukaan.*

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

*Yksikössä on esillä potilasasiamiehen ohje ja yhteystiedot. Omaiset voivat myös olla yhteydessä yksikön esihenkilöön. Esille tuodut asiat käsitellään talopalavereissa ja tarvittaessa vammaispalveluiden johdon tai muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa.*

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

*Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro järjestelmään sekä Lifecare:iin. Ilmoitukset käsitellään yksikön talopalaverissa kolmen viikon välein, akuuteissa asioissa nopeammin. Käsittely ja toimintasuunnitelmat kirjataan palaverimuistioihin. HaiProt raportoidaan tarvittaessa eteenpäin vammaispalveluiden johdolle. HaiProt menee automaattisesti myös palveluvastaavalle.*

### **Korjaavat toimenpiteet**

Toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

*Sovitut toimenpiteet käsitellään ja kirjataan työyhteisön yhteisessä palaverissa. Mahdollisille jatkotoimille kirjataan vastuuhenkilö, joka vie asiaa eteenpäin. Olemme matalalla kynnyksellä tarvittaessa yhteydessä omaisin tai muihin asiaan liittyviin tahoihin ja järjestämme yhteistyöpalavereita tarpeen mukaan.*



Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

*Palaverimuistiot ovat henkilökunnan nähtävillä. HaiProihin voi liittää kehittämissuunnitelmia ja niiden etenemistä seurataan yhdessä toimialan johdon kanssa. Tarvittaessa yhteistyötahot pyydetään mukaan palaveriin ja asioita käsitellään yhdessä heidän kanssaan. Asioista voidaan tiedottaa myös sähköpostilla. Asiakkaille tiedotetaan tarvittaessa asioista perusohjauksen lomassa ja omaisille asioita tiedotetaan heidän tuodessa asiakkaita yksikköön jaksoille tai esim. jaksovarauskirjeiden mukana, jotka heille lähtevät kolme kertaa vuodessa. Asiakkaiden perheiden kanssa voidaan käydä perhekeskusteluja.*

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **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.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laadinta ja päivitetään? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

*Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan omaisten, (joskus) henkilöstön ja sosiaalihuollon kanssa. Palvelusuunnitelmien päivittäminen on sosiaalihuollon vastuulla, mutta asiakkaan omaohjaaja tai yksikön vastaava ohjaaja seuraa tilannetta ja on tarvittaessa yhteydessä sosiaalihuoltoon. Lyhytaikaisessa asumispalvelussa asiakastyöstä laaditaan toteutussuunnitelma palvelutarpeen pohjalta ja sen mukaan kirjataan päivittäin Lifecareen ja näistä kirjauksista tehdään puolivuositain arvioinnit.*

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

*Asiakas ja hänen omaisensa osallistuvat aina palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Asiakkaiden omaisten kanssa ollaan säännöllisesti yhteydessä tarpeen mukaan, esim. vanhemmat ilmoittavat muutosten tullessa. Henkilökunta on myös yhteydessä omaisiin huomatessa asiakkaan muutosta ja edistystä.*

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

*Henkilöstö on mukana suunnitelmien laatimisessa ja tarvittaessa voidaan pyytää asiakkaalta tai hänen omaisiltaan lupa saada suunnitelma yksikön käyttöön. Palavereista tehdään muistio asiakastietojärjestelmään. Kerran kuukaudessa palavereissa käydään läpi mahdollisista muutoksista. Henkilökunta, joka ei ole päässyt osallistumaan lukee palaverimuistiosta muutoksista.*

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyytään.

### **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 osallistumisestaan 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.

Miten toiminnassa näkyy itsemääräämisoikeus:

*Jokaisella asiakkaalle määritellään Lifecare:iin hoitokertomukseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyvät asiat ja niillä ohjataan yksikön päivittäistä yksilöllistä asiakastyötä. Itsemääräämisoikeussuunnitelmassa tulee esille, miten asiakas kommunikoi ja saa äänensä kuuluviin. Asiakkaan oman*

*mielipiteen kuuntelu ja huomioiminen on lähtökohta yksikön toimintaa suunnitellessa. Jakson aikana asiakkaan oma huone on asiakkaan omaa tilaa, jonne muilla on pääsy vain asiakkaan luvalla.*

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.

Miten itsemääräämisoikeus vahvistetaan ja rajoitustoimenpiteet ennaltaehkäistään:

*Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään ehkäisemään ennakoinnilla ja hyvällä vuorovaikutteisella kommunikaatiolla asiakkaiden, heidän omaistensa, koulun ja yksikön henkilökunnan välillä. Jaksovarauksia suunnitellessa pyritään huomioimaan asiakkaiden yksittäiset tarpeet ja toimintamallit.*

*Rajoitustoimenpiteiden päätökset tekevät lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä yhteistyössä. Esihenkilö kirjaa päätökset ja ohjeet Lifecare:iin. Henkilökunta kirjaa Lifecare:iin rajoitustoimenpiteet, jotka esihenkilö jälkikäteen hyväksyy.*

*Henkilökunta on käynyt Avekki koulutuksen, jossa on käyty läpi ennaltaehkäisymenetelmiä.*

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään:

*Yksikössä on käytössä seuraavia rajoitteita riippuen siitä, keitä on jaksolla:*

- *Lyhytaikainen kiinnipito § 42 f, Laki kehitysvammaisten erityishuollosta*
- *Rajoittavien välineiden käyttö § 42 k ja § 42 l, Laki kehitysvammaisten erityishuollosta*
- *Poistumisen estäminen ja valvottu liikkuminen §42 m, Laki kehitysvammaisten erityishuollosta*

Miten asiakkaan vointia seurataan rajoitustoimenpiteen jälkeen:

*Jos henkilökunta joutuu käyttää kiinnipitoa (§ 42 f) asiakas ohjataan huoneeseen avекki otteella. Henkilökunta jää asiakkaan kanssa huoneeseen seuraamaan tilannetta. Lifecare:iin kirjataan seuranta.*

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

*Perehdytyksessä käydään läpi asiakkaiden kohtaamisen periaatteet. Asiakkaat kohdataan yksilöinä ja jokaisen kommunikaation tukikeinot ovat henkilökunnan tiedossa. Yksikössä käytetään asiallista ja ammatillista puhetta asiakkaiden kanssa. Jos havaitaan epäasiallista kohtelua, niin niistä tehdään HaiPro sosiaalialan epäkohtailmoituksia ja on yhteydessä esihenkilöön. Jos asiakas tai asiakkaan omainen ilmoittaa kokeneensa epäasiallista kohtelua, pyydetään olemaan esihenkilöön yhteydessä. Jos asiakas tai omainen ei ole yhteydessä esihenkilöön, henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan esihenkilölle asiakkaan tai omaisen kokemuksesta.*

*Tarvittaessa nämä käsitellään yhteispalavereissa asiakkaan ja hänen omaistensa/tukihenkilöidensä kanssa. Yksiköstä ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaiden omaisiin. Tapahtumat kirjataan ylös ja niistä ilmoitetaan asiaan liittyville tahoille. Tarvittaessa asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa keskustellen tehdään riskien kartoitus ja siinä yhdessä mietitään, millaisia riskejä on mahdollista ottaa. Asiakkaiden epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta tehdään HaiPro ilmoitukset.*

## **Asiakkaan osallisuus**

### **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.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen ja miten asiakaspalautetta kerätään?

*Asiakkaiden tarpeita ja toiveita kuunnellaan ja tekeminen ja toiminta suunnitellaan heidän näköisekseen, asiakkaiden toiveiden mukaan. Asiakkaita kuunnellaan normaalissa ohjaustilanteissa ja asiakkaat voivat tuoda esille toiveitaan jaksojen aikaisesta sisällöstä. Tarvittaessa pidetään palavereita asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa, jossa he voivat tuoda esille toiveita liittyen yksikön toimintaan.*

*Asiakkaille ja omaisille pidetään yhteisiä tapahtumia 1-2 kertaa vuodessa, jossa vanhemmat saavat tuoda esille ideoita. Asiakkaille laitetaan kolme kertaa vuodessa kotikirjeet, jossa ilmoitetaan uusista muutoksista ja kysytään asiakkaiden mielipiteitä toiminnastamme.*

*Yksikön ulko-ovella on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeet asiakkaille, miten antaa palautetta toiminnasta. Palautetta voidaan antaa myös sähköpostitse: [viestinta@itauusimaa.fi](mailto:viestinta@itauusimaa.fi) tai palautelomakkeella verkkosivuilla: [www.itauusimaa.fi](http://www.itauusimaa.fi)*

### **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:

Alexandra Vuokkovaara yksikön esihenkilö p. 0443581166, [alexandra.vuokkovaara@itauusimaa.fi](mailto:alexandra.vuokkovaara@itauusimaa.fi)

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

### **Sosiaali- ja potilasasiamies**

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

S-posti: [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)

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 sosiaalitoimessa. 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

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?

*Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikössä esihenkilön johdolla ja huomioidaan toiminnan kehittämässä. Tarvittaessa muistutukset, kantelut- ja muuta valvontapäätökset käsitellään toimialan johdon kanssa.*

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukautta.

#### **Omatyöntekijä**

*Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja. Omaohjaaja päivittää lifecare:ssa hoitokertomuksen 6kk välein ja muutosten tulla useammin ja 6kk välein koonnit asiakkaan kirjauksista lifecare:ssa.*

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

### Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet

*Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään yksilöllisellä asiakaskohtaisella ohjauksella, kuntouttavalla työotteella, arjen vastuuvuoroilla ja töiden jaolla, säännöllisellä ulkoilulla ja kannustamisella terveellisiin elintapoihin. Jaksojen aikana arkiliikuntaa harrastetaan mm. kaupassa käynneillä ja ilta- ja viikonloppukävelyillä. Yksikössä on aidattu piha-alue, jossa lapsilla ja nuorilla on turvallista ulkoilla ja leikkiä.*

### Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

*Näitä seurataan päivittäisessä ohjauksessa, kirjauksissa ja kirjauksista tehtävissä puolenvuoden arvioinneissa. Asiakkaan ollessa jaksolla seurataan asiakkaan hyvinvointia päivittäin. Asiakkaiden kanssa tehdään kuntouttavalla työotteella töitä. Asiakkaiden fysioterapeutilta ja toiminta terapeuteilta tulee mahdollisia ohjeita, joita voimme toteuttaa ja edistää asiakkaan hoidossa.*

### Ravitsemus

*Yksikön ruokahuolto on järjestetty Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kautta. Utterbäck keittiöstä tulevat lämpimät ruuat ja muut ruokatarvikkeet tilataan S-Marketista yksikköön kaksi kerran viikossa. Ruokalista on laadittu ravitsemussuositusten mukaisesti. Terveellisestä ruokavaliosta ja terveyden ylläpidosta ravitsemuksen keinoin keskustellaan asiakkaiden kanssa arjen ohjaustyön ohessa. Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saantia ja ravitsemuksen tasoa seurataan päivittäisessä ohjauksessa.*

*Erytysruokavaliota ja ruokailuun liittyvät rajoitteet on ilmoitettu Utterbäck keittiölle, joka ottaa ne huomioon toimittaessaan ruokaa yksikköön. Erytys haastavat ruokavaliot toteutetaan yksikössä omana tuotantona. S-Marketista tilataan jaksolla olevien asiakkaiden mieluisia oheistuotteita.*



## Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä ennaltaehkäistään tarttuvien tautien leviämistä sekä miten siivous ja pyykinhuolto on järjestetty yksikössä:

*Lyhytaikaishoitoon ei tulla kipeänä. Jos asiakas sairastuu jakson aikana, jakso päättyy.*

*Henkilökunta siivoaa asiakkaiden huoneet aina jaksojen jakson lopuksi ja pinnat desinfioidaan. Osa asiakkaista pystyy osallistumaan mukaan siivoukseen, mutta eivät kaikki. Yksikössä käy ammattisiivoaja (Lassila & Tikanoja) kerran viikossa ja hän siivoaa yleisten tilojen lisäksi asiakashuoneet.*

*Henkilökunnalla on omat päivittäissiivoukseen liittyvät vastuut työvuoroissa. Lassila & Tikanoja siivoaa maanantaisin kaikki huoneet ja yleiset tilat kerran viikossa. Työvalmennusryhmän harjoittelija siivoaa tilat aina joka viikon torstai, lukuun ottamatta heinäkuuta. Yksikön vuosisiivoukseen kuuluu yleisten tilojen ikkunoiden pesu, WC- ja kylpytilojen erikoispesu sekä lattioiden koneellinen pesu ja tarvittaessa vahaus. Vuosisiivouksesta vastaa Lassila & Tikanoja.*

*Asiakkaat pesevät itse pyykkinsä ohjaajien tuella yksikön koneilla ja pesuaineilla. Henkilökunta hoitaa yksikön ja niiden asiakkaiden pyykin pesun, jotka eivät siihen itse kykene. Kaikilla yksikön työntekijöillä on mm. hygieniapassi ja puhtaanapidon ja pyykkihuollon asioita on opetettu ammatillisessa koulutuksessa. Yksikössä on siivouksen omavalvonta-suunnitelma, jota noudatetaan.*

## Infektioiden torjunta

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään yksikössä:

*Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla, tarvittaessa kirurgisilla suunenä suojilla, hyvällä siivouksella ja tarvittaessa käsidesin käytöllä. Lyhytaikaiseen hoitoon asiakkaat tulevat terveinä, kipeän asiakkaan jakso päättyy.*

*Työnantajalta on tullut tarkkoja ohjeistuksia mm. tarttuvien sairauksien ehkäisemisestä. Ohjeita löytyy intranetistä.*

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja:** Marita Nyholm, [marita.nyholm@itauusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@itauusimaa.fi)

## Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

*Yksikön sairaanhoitaja Eija Tauriainen p. 0403047130 ja Porvoon sairaalan hygieniahoitaja p. 0406116823*

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

*Lyhytaikaisen hoidon yksikössä asiakkaiden terveydentila on asiakkaiden vanhempien vastuulla, sillä asiakkaat asuvat omaishoidon vapaita lukuun ottamatta kotona. Henkilökunta vastaa asiakkaiden tarkkailusta ja terveydenhuollosta tulleiden ohjeiden noudattamisesta yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Perehdytyksessä käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi asiakkaiden terveydenhoitoon liittyvät asiat ja henkilökunnan vastuut.*

*Asiakkailla on hoitosuhde perusterveydenhoitoon ja tarpeen mukaan erikoislääkärille tai yksityiseen terveydenhuoltoon. Näistä asioista vastaavat asiakkaiden vanhemmat. Yksikön henkilökunta tarkkailee asiakkaiden vointia ja tarvittaessa on havainnoista yhteydessä omaisiin.*

*Äkillistä kuolemantapausta varten löytyy menettelytapaohjeet yksikön palosuunnitelmassa.*

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat henkilöt:

*Yksikön koko henkilökunta yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa.*

## **Lääkehoito**

Miten lääkehoitosuunnitelmaa laaditaan, hyväksytään, seurataan ja päivitetään?

*Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu oma lääkehoitosuunnitelman pohja, joka käytetään pohjana yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu kahdessa osassa, A- ja B-osa. A-osa on yleinen ja B-osa on yksikön lääkehoitosuunnitelma.*

*Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tulostetaan koko henkilökunnalle tutustuttavaksi ja valmis suunnitelma käydään läpi talopalaverissa. Sairaanhoitaja Eija Tauriainen laatii B-osa yhdessä yksikön lääkevastaavan Eeva Sainion kanssa.*

## **Rajattu lääkevarasto**

*Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.*

## **Monialainen yhteistyö**

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

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

*Yhteistyö asiakkaiden muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa on järjestetty pääasiassa hyvinvointialueen omien palvelujen kautta. Asiakkailta tulleet tarpeet käydään läpi esim. sosiaalityöntekijöiden kanssa ja tarvittaessa voidaan saada lähete HUS:n erityispalveluihin.*

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloituksia. **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 veloituksensa 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.

Miten yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on järjestetty.

*Esihenkilö vastaa palo- sekä poistumissuunnitelmasta ja on tarvittaessa yhteydessä viranomaisiin. Kerran vuodessa yksikössä tehdään palotarkastus. IUHVA:n kiinteistömanageri on vastuussa kiinteistöistä.*

### **Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin**

Millä tavalla ja miten usein suunnitelmat eri häiriötilanteisiin ja niihin liittyvät valmiussuunnitelmat on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa.

*Yksikössä on 72h laatikko joka toimii valmiuksina häiriötilanteisiin. Laatikko sisältää mm. taskulamppu, patterit, radio, varavirtalähde, vettä, helposti valmistettava ruoka ja venttiiliteippi.*

## **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

*Yksikön tiloista on tehty ilmoitus terveydensuojeluviranomaisille. Kiinteistöön liittyvistä epäkohdista ollaan yhteydessä IUHVA:n kiinteistömanageriin. Yksikössä tehdään tarvittaessa yhteistyötä muihin tahoihin tilanteiden mukaisesti esim. päivystykseen, kouluun tai lastensuojeluun.*

## **Asiakasturvallisuuden kehittäminen**

### **Henkilöstö**

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

Yksikön henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne:

*Yksikössä työskentelee esimies koulutukseltaan sosionomi AMK, sairaanhoitaja (joka käy neljässä muussa yksikössä) ja kymmenen ohjaajaa, joista seitsemän ovat lähihoitajia, kaksi lastenhoitajia ja yksi sosionomiopiskelija. Lastenhoitajat ja sosionomiopiskelija ovat sijaisena määräaikaisella työ sopimuksella.*

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

*Yksikön työvuorosuunniteluun on määritelty asiakastyössä tarvittavat henkilöresurssit ja sen mukaisesti tehdään työvuorot. Henkilöresurssia tarkkaillaan asiakkaiden vaativuuden ja kunnan mukaan. Jos oma henkilöstö ei riitä täyttämään tarvittavia työvuoroja, niin vuoroihin haetaan sijainen Tempore Rekryn kautta. Samoin menetellään niiden vuorojen kanssa, jotka jäävä vapaiksi sairaspöissaolojen vuoksi. Kaikkiin vapaisiin vuoroihin pyritään hankkimaan sijainen, jollei asiakastilanne muuta vaadi.*

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

*Lähiesihenkilö on työntekijöiden tavoitettavissa ma-to klo 7–15 ja pe 7-13:15, ja on yksikössä sovitusti paikan päällä talopalavereissa vähintään kolmen viikon välein.*

## 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).

Kirjoittakaa auki teidän yksikön rekrytoinnin periaatteita, miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon? Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

*Uusien työntekijöiden rekrytointi tapahtuu rekrytointiohjelman LAURAn kautta.*

*Työntekijöiden riittävä kielitaito pyritään varmistamaan rekrytointi haastattelussa, joka tehdään aina kasvotusten. Todistuksista tarkistetaan kirjallinen kielitaito. Rekrytoinnissa tarkistetaan haastateltavan henkilöllisyys, tarkistetaan opinto- ja työtodistukset ja pyydetään tiedot suosittelijoista, joihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Yksikön vakituisen henkilöstön tulee olla sosiaali- ja terveystieteiden tutkinnon suorittaneita esim. lähihoitaja, sosionomi tai sairaanhoitaja, jotka ovat Valviran tai Terhikin rekisterissä. Sijaisina voi olla epäpäteviä esim. alan opiskelijoita tai muita.*

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-valvonnan toteuttamiseen. Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

*Perehdytys tapahtuu kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §ssä, missä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakastyön perehdytykseen yksikössä on Päivänsäden oma perehdytysmateriaali. Uusille työntekijöille sovitaan palkalliset perehdytysvuorot (2) ennen varsinaisten omien vuorojen alkua. Henkilökunta käy Navisec tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen, koulutuksen asiakas- ja potilasturvallisuudesta, laitehallinnan perusteet sekä laiteturvallisuus koulutus. Lisäksi henkilökunnalla pitää olla voimassa olevat lääkeluvat tai suorittaa ne LOVE verkkokoulutuksen kautta.*

*Erytyishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen. Tavoitteena on, että henkilökunnalla on Avekki turvallisuuskoulutus ja IUHVA järjestää koulutuksia tarpeen mukaan.*

*Omavalvontasuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumissuunnitelma, IUHVA:n lääkehoitosuunnitelma sekä yksikön lääkehoitosuunnitelma ovat yksikön toimistossa tulostettuna perehtyjien käytävissä.*

*Tavoitteena on, että henkilökunta käy jatkokoulutuksia vuosittain. Henkilökunnan koulutustarve arvioidaan kehityskeskusteluissa sekä talopalaverissa.*

## **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

*Yksikön tilat on jaettu asiakkaiden omiin huoneisiin ja yksikön yhteisiin tiloihin, jotka ovat pesu- ja saunatilat, wc-tilat, olohuone, keittiö, kodinhoituhuone ja toimisto. Asiakashuoneita on käytössä seitsemän. Yöpyjiä on yksikössä korkeintaan yksi per huone, eli seitsemän. Tuntihoitolaiset (max. 3) ovat yksikön yleisissä tiloissa, jos kaikki yksittäiset huoneet on varattu.*

## **Teknologiset ratkaisut**

*Yksikössä ei ole käytössä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä.*

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen. Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

*Muutamilla asiakkailla on tällä hetkellä käytössä henkilökohtaisia apuvälineitä. Näitä ovat sairaalasänky, henkilönosturi, pyörätuoli, PEG letkuruokintalaite, verensokerimittari, ortooseja ja wc-tuoli. Apuvälineet riippuvat siitä, keitä asiakkaista on jaksolla. Asiakkaiden käytössä olevien laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta ja huollosta ovat vastuussa asiakkaat itse ja asiakkaiden omaiset. Tällä hetkellä yksikössä on yhteiskäyttöinen pesulavetti, kuumemittari, verenpainemittari ja happisaturaatiomittari. Näiden hankinnasta, käytöstä ja huollosta vastaavat yksikön sairaanhoitaja ja henkilökunta.*

*Tarvittaessa näistä tehdään vaaratilanneilmoitukset ilmoitukset HaiPron kautta.*

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Eija Tauriainen p. 0403047130 eija.tauriainen@itauusimaa.fi sekä yksikön henkilökunta

## 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.

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

*Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoliitikassa määritellään tietoturvallisuutta koskevat periaatteet. Hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyy hyvinvointialueen tietoturvapoliittikka. Poliittikka on voimassa toistaiseksi vahvistetusta käyttöönotosta alkaen. Poliittikkaa päivitetään tarvittaessa ja uusi päivitysversio kumoaa vanhan poliittikan hyvinvointialueen aluehallituksen erillisellä päätöksellä. IUHVA:n tietoturvapoliittikka löytyy tulostettuna yksikön kansliassa.*

### **Asiakastyön kirjaaminen**

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. Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen? Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

*Yksikön pidempiaikaiset työntekijät on perehdytetty kirjaamiskoulutuksella asiakastyön kirjauksiin. Tällä hetkellä nämä jo koulutetut henkilökunnan jäsenet perehdyttävät uudet työntekijät asiakastyön kirjaamiseen, sillä hyvinvointialueella ei vielä ole yhtenäistä kirjaamiskoulutusta. Kirjaaminen hoidetaan vuoronvaihdoissa tai iltavuoron päätteeksi. Kirjaaminen kuuluu jokaisen ohjaajan työnkuvaan.*

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

*Näistä on ohjeistusta hyvinvointialueen intrassa, tärkeimmät uudet ohjeet käydään läpi yksikön talo-  
palaverissa tai varmistetaan uusien ohjeiden löytyminen sähköpostiviesteillä. Yksikön toimiston ovi*

*lukitaan aina silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Toimistossa on lukittuja kaappeja, joissa voi säilyttää tietosuojamateriaalia. Yksikössä on silppuri, jonka kautta tuhoetaan tietoturvamateriaali mm. henkilötietoja sisältävä materiaali, jota ei enää tarvita. Koko henkilökunta suorittaa Navisec tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen.*

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

### **Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste**

*Salassa pidettäviä asiakirjoja pidetään Lifecare potilastietojärjestelmässä. Yksikössä tarvittavat asiakirjat pidetään lukollisissa kaapeissa yksikön toimistossa.*

## 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:

- *Uuden hyvinvointialueen alussa tarvitaan lisätoimia täydennyskoulutuksiin mm. kirjaamiskoulutus, alkusammutus, vaihtoehtoiset kommunikointi menetelmä.*
- *Tilojen kehittäminen vastaamaan paremmin asiakastyön tarpeita.*

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla.

Miten omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään toiminnassa ja kehittämisessä ja miten sitä päivitetään.



*Omavalvontasuunnitelma pidetään pohjana työnteossa ja henkilökunta on tietoisia omavalvonnan sisällöstä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useampi.*

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Porvoo 10.1.2024

Nimi ja titteli: Alexandra Vuokkovaara, esihenkilö