SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Eedi Asumispalvelut Oy

Friisinmäen nuorten yksikkö

30.9.2026

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT 2

1.1 Palveluntuottajan perustiedot 2

1.2 Palveluyksikön perustiedot 2

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 5

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 5

2.2 Vastuu palvelujen laadusta 5

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 6

2.4 Muistutusten käsittely 9

2.5 Menettelytavat valvontalain 29§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi 9

2.6 Henkilöstö 11

2.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 11

2.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 12

2.9 Toimitilat ja välineet 12

2.10 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 13

2.10 Lääkehoitosuunnitelma 13

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 13

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 14

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 15

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 15

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 19

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 20

4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 20

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Eedi Asumispalvelut Oy

Yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus): 2365608-8

Yhteystiedot: Kilonkallio 7 02610 Espoo

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Friisinmäen nuorten yksikkö, Friisinmäenaukio 7 G 02600 Espoo

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Kaisa Salonen, kaisa.salonen@edistia.fi, 0447671593

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Eedi Asumispalvelut Oy kuuluu Edistia-konserniin, jonka omistaa Espoon Diakoniasäätiö sr. Eedi Asumispalvelut Oy (jatkossa Eedi) toteuttaa toiminnassaan säätiöomistajan tarkoitusta ja arvoja. Espoon Diakoniasäätiön tarkoitus on toimia elämäänsä tukea tarvitsevien ihmisten tukena ja edistää heidän mahdollisuuttaan itsenäiseen elämään.

Friisinmäen asumisyksikkö on 31 asuntoinen, asunto ensin -periaatteella toimiva yksikkö, joka on tarkoitettu asunnottomille 18–29-vuotiaille henkilöille. Yksikkö sijaitsee Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelun ostajana toimii Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue (jatkossa Luvn), joka vastaa myös asiakasvalinnasta. Palvelu on tarkoitettu asiakasryhmälle, jonka tavoitteena on siirtyä kohti kevyempiä palveluja ja itsenäistä asumista. Palvelun tavoitteena on turvata asiakkaan asumisen onnistuminen, vuokranmaksun toteutuminen, sekä asumisen häiriöiden ehkäiseminen. Palvelu tuotetaan nuorten tukiasuntokohteessa Friisinmäen Kilossa. Kiinteistön omistaa Y-säätiö. Eedi toimii Y-säätiön kiinteistössä vuokralaisena ja vuokraa edelleen asuinhuoneistoja Luvn:in osoittamille asunnottomille nuorille. Asukas asuu asumispalveluyksikössä vuokralaisena ja asukkaan ja palveluntuottajan välillä on vuokrasuhde. Palveluun ei sisälly terveydenhuoltoa eikä lääkehuoltoa.

Eedin tarjoamassa palvelussa toteutuu asumisen malli, jonka lähtökohtana on kodinomainen, osallisuuden kokemuksia tarjoava, kuntoutumista edistävä ja syrjäytymistä ehkäisevä arki. Hyödynnämme toiminnassa mahdollisuuksien mukaan myös vertaistukea ammatillisen koulutuksen saaneen henkilöstömme ohella.

Asiakkaiden asumisen ja elämänhallinnan tuki on tarkoitettu määräaikaiseksi (1-2 vuotta). Asiakassuunnitelmia ja asumisen tukisuunnitelmia tarkistettaessa arvioidaan tuen tarve ja päätös tukiasumisen jatkumisesta tehdään kuitenkin aina yksilöllisesti. Tukipalveluun kuuluu myös nivelvaiheen tuki, jota voidaan toteuttaa joko ennen asiakkaan muuttoa yksikköön tai asiakkaan

muuttaessa itsenäiseen asumiseen. Nivelvaiheen tukeen ennen muuttoa voi sisältyä esimerkiksi tutustumiskäyntejä (henkilökuntaan ja Friisinmäen aukion asumisyksikköön tutustumista), muuttoon liittyvien asiakirjojen hankintaa sekä näiden laatimista. Itsenäiseen asumiseen siirtyessä nivelvaiheen tuella on tarkoitus varmistaa itsenäisen asumisen sujuva alku ja asiakasta autetaan mm. taloudellisten tukien hakemisessa. Nivelvaiheen tukea voidaan toteuttaa yksikössä, etätukena tai asiakkaan uudessa kodissa. Nivelvaiheen tuki voi kestää maksimissaan 4 kuukautta.

Tukiasumispalvelun tavoitteena on tarjota asiakkaalle asuminen omassa kodissa (vuokra-asunto) sekä tukea asiakasta yksilöllisesti, jolloin Eedin henkilökunta esimerkiksi:

- tukee asiakkaan edellytyksiä kohentaa elämän- ja arjenhallintakykyä ja vahvistaa selviämistä yhteiskunnassa asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen
- tukee asiakasta asumisen onnistumisessa (vuokranmaksun toteutuminen, häiriötön asuminen, asumistaitojen vahvistaminen)
- tukee ja ohjaa asiakasta itsestä huolehtimisessa, arkipäivän elämisen taidoissa ja kotitöissä/kodin kunnossapidossa (esimerkiksi ruuanlaitossa, siivouksessa, hygienianhoidossa ja vaatehuollossa)
- tukee asiakasta taloudenhallinnassa ja raha-asioiden hoidossa tarvittaessa yhteistyössä asiakkaan ja hänen edunvalvojansa kanssa
- tukee asiakasta etuuksien hakemisessa
- tukee asiakasta palveluiden piiriin hakeutumisessa ja kiinnittymisessä
- tukee ja ohjaa asiakasta asumisen taidoissa
- tukee ja ohjaa asiakasta asioinneissa ja asioiden hoitamisessa
- tukee tarvittaessa asiakasta opintoihin ja työelämään siirtymisessä
- kannustaa asiakasta päihteettömään elämäntapaan
- edistää asiakkaiden yhteisöllisyyttä ja osallisuutta
- tarjoaa yhteisön tukea
- valmentaa asiakkaita tukiasumisen jälkeiseen itsenäiseen asumiseen.

Palvelussa vahvistetaan intensiivisellä tuella asiakkaan toimintakykyä toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Lisäksi aktivoidaan asiakkaan tukiverkostoa ja lisätään verkostotyötä asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden etenemisessä tukemiseksi. Tuloksellinen palvelutoiminta perustuu yksilöllisesti annettavan tuen ja ohjauksen lisäksi myös yhteisöllisten ja osallistavien menetelmien tuntemiseen ja osaamiseen, sekä soveltamiseen. Yhteisöllistä toimintaa tarjoavat ja kuntoutumista edistävät esimerkiksi merkkipäivien ja juhlapyhien vietto, harrastustoiminta, retket, ohjattu liikunta, sekä taide- ja kulttuuritoiminta.

Eedin henkilökunta tukee asiakkaiden asumisen arkea myös yhteisöllisten menetelmien avulla, johon sisältyvät tärkeänä osana yhteisökokoukset, ohjaajien vetämät viikoittaiset ryhmät ja vertaisryhmät (silloin, kun niihin yksiköstä löytyy vetäjä). Yhteisömuotoiseen toimintaan osallistuminen ei kuitenkaan ole edellytys asumisyksikköön ohjautumiselle tai siellä asumiselle, vaan asiakkaan palveluista sovitaan yksilöllisesti asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

Asiakkaiden yksilöllisen tuen tarve voi olla lähes päivittäistä, mutta vähintään kerran viikossa asiakkaiden kanssa sovitaan tapaaminen. Tukea voi tarvittaessa saada useamminkin, etenkin

asumisen alussa ja lopussa. Henkilökunta on paikalla asumisyksikössä arkisin klo 8-20 ja lauantaisin klo 10–18 ja tänä aikana asiakkailla on mahdollisuus tulla tapaamaan ohjaajia akuuteissa asioissa.

Palvelu toteutetaan pääsääntöisesti asumisyksikön yhteisissä tiloissa, asiakkaan kotona tai muissa asiakkaan asioiden hoitoon liittyvissä kohteissa henkilökohtaisina tapaamisina, mutta myös tarvittaessa täydentävänä kontaktina puhelimitse tai sähköisiä välineitä hyödyntäen.

Tuen määrän on tarkoitus vähentyä asiakkaan elämänhallinnan, arkipäivän elämäntaitojen ja toimintakyvyn vahvistuessa. Tukiasumisen tavoitteena on itsenäiseen elämiseen siirtyminen asumisjakson jälkeen. Eedin henkilökunta tukee ja auttaa asiakasta aktiivisesti asunnon löytämisessä itsenäiseen asumiseen siirryttäessä.

Sosiaaliseen kuntoutukseen sisältyy tarvittaessa myös tutustumiskäynnit Edistian/Espoon Diakoniasäätiön ylläpitämään matalan kynnyksen kurssitoimintaan ja tuettuun työtoimintaan niiden asiakkaiden kanssa, joille em. toimintoihin osallistuminen on ajankohtaista. Teemme jatkuvaa yhteistyötä myös muiden alueellisten toimijoiden ja oppilaitosten kanssa, jotta asiakas saisi mahdollisimman rikkaan ja laadukkaan palvelukokonaisuuden.

Edistian ohjaajat tukevat asiakasta mm. kodinhoidollisissa, taloudellisissa sekä ruokahuoltoon liittyvissä haasteissa. Arjen hallintaan liittyvien taitojen karttuessa ohjaajan tukea vähennetään suunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on säilyttää asiakkaan mahdollisimman suuri itsenäisyys – samalla tukien ja ohjaten asiakasta toimimaan arjessa omatoimisesti esimerkiksi kodin kunnossapitämisessä, talouden suunnittelussa ja integroitumisessa ikäryhmän mukaiseen toimintaan ympäröivässä yhteiskunnassa. Palvelussa toteutuu aktiivisen asumisen arjen malli, jonka lähtökohtana on kuntoutumista edistävä ja syrjäytymistä ehkäisevä arki.

Tuetun asumisen palveluun kuuluvat asiakkaan toimintakyvyn edellyttämät toimet: tavoitteiden mukainen kuntoutus ja tukeminen. Verkostoyhteistyö asiakkaan hoitavan tahon kanssa kuuluu olennaisena osana kuntoutuksen toteuttamiseen. Asiakas hoitaa itsenäisesti asumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaatehuoltoon ja vaatehankintaan, terveydenhuoltoon (myös lääkkeet) ja matkustamiseen liittyvät menot. Asiakas huolehtii asuntonsa puhtaudesta, tarvittaessa tuettuna.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Edistia-konsernin arvot ovat: hyvä elämä, yhteisöllisyys ja osallisuus, keskinäinen kunnioitus, rohkeus ja avoimuus.

Konsernissa on käytössä ns. Edistian malli, joka määrittää arvojen mukaiset toimintaperiaatteet asiakastyöhön, johtamiseen ja työyhteisöön. Eedin asiakastyön periaatteet pohjautuvat toipumisorientaation (recovery) malliin. Mallin keskeisenä tavoitteena on painottaa asiakkaan omia voimavaroja, osallisuutta omassa elinympäristössään, elämän merkitykselliseksi kokemista sekä toiveikkuuden ylläpitämistä. Toipumisella ei tässä lähestymistavassa tarkoiteta ainoastaan kliinistä paranemista, eli sitä, että oireet lievittyvät tai häviävät hoitojen seurauksena. Toipuminen nähdään kuntoutujan omana kokemuksena siitä, että elämä voi olla mielekästä, merkityksellistä ja toiveikasta sairauden olemassaolosta huolimatta. Toipuminen nähdään pidempänä kasvuprosessina, kuin polkuna, jolla on suunta, mutta ei päätepistettä.

Arvojen mukaisen toiminnan ja toimintaperiaatteiden toteutumista seurataan mm. asiakaspalautteiden ja henkilöstökyselyjen avulla.

Eedin palvelulupaus asiakkailleen:

1. Sinun unelmistasi ja toiveistasi tulee yhteisiä tavoitteitamme ja työskentelemme yhdessä niiden toteuttamiseksi. Kannustamme sinua löytämään ja toteuttamaan niitä, sekä kokeilemaan uusia asioita elämässäsi.

2. Sinun näkemyksesi ja kokemuksesi on yhteistyömme lähtökohtana. Puhumme sinun kanssasi, emme sinusta. Kuulemme sinua ja olemme kiinnostuneita sinun tarinastasi sellaisena kuin haluat sen kertoa

3. Sinä olet tärkeä juuri sellaisena kuin olet. Tuemme sinua löytämään merkityksellisiä rooleja ja toimintamahdollisuuksia lähiyhteisöissä ja yhteiskunnassa kansalaisena. Saat vertaistukea ja voit toimia vertaistukena halutessasi.

4. Sinä päätät. Etsimme yhdessä tietoa, pohdimme kanssasi päätösten seurauksia ja autamme sinua vaihtoehtojen löytämisessä

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Eedi Asumispalvelut Oy laadulliset edellytykset tuottaa tuetun asumisen palveluita ovat hyvät. Eedin toiminnan viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Eedillä on pitkä kokemus tuetun asumisen tuottamisesta eri asiakasryhmille. Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöt vastaavat yhdessä Eedin johtoryhmän kanssa siitä, että tuottava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan.

Tuetun asumisen palveluista vastaa palvelupäällikkö, joka on sekä Eedin, että Edistia- konsernin johtoryhmän jäsen. Palvelupäällikön suorana alaisena työskentelee tuetun asumisen tiimivastaava, joka toimii tuetun asumisen henkilöstön esihenkilönä. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö, tiimivastaava sekä ohjaajat, ja omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Asiakastyön laadun varmistamisen mittareina käytetään asiakastyytyväisyyskyselyä (kaksi kertaa vuodessa) sekä 3X10D- toimintakykymittaria (kaksi kertaa vuodessa). Lisäksi yksikössä tehdään vuosittain riskienkartoitus.

Luvn seuraa palvelun laatua vuosittaisella valvontakäynnillä. Lisäksi Luvn:in edustajien kanssa tavataan säännöllisesti yhteistyöpalavereissa, joissa palvelua kehitetään yhdessä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Eedi Asumispalvelut Oy laadulliset edellytykset tuottaa tuetun asumisen palveluita ovat hyvät. Eedin toiminnan viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Eedillä on pitkä kokemus tuetun asumisen tuottamisesta eri asiakasryhmille. Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöt vastaavat yhdessä Eedin johtoryhmän kanssa siitä, että tuotettava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan.

Friisinmäen nuorten yksikön palvelusta vastaa tiimivastaava yhdessä palvelupäällikön kanssa. Palvelupäällikkö on Eedin johtoryhmän lisäksi myös Edistia- konsernin johtoryhmässä. Tiimivastaava toimii yksikön ohjaajien lähiesihenkilönä. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö, tiimivastaava sekä ohjaajat ja asiakkaat, ja omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Tiimivastaava yhdessä palvelupäällikön kanssa seuraa sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumista, mm. lukemalla kirjauksia sekä seuraamalla toteutuneita asiakastapaamisia. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia sekä toimintakykymittari 3X10D- tuloksia seuraamalla varmistetaan laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen voi tehdä myös Edistian elektronisella lomakkeella nimellä tai nimettömästi. Ilmoittaja voi halutessaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Ilmoituksen sisäisen käsittelyn jälkeen asiasta ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. On tärkeää, että kaikki mahdolliset asiakkaan hyvinvointia uhkaavat epäkohdat tai sen uhat tulisivat tietoon, jolloin asioita voidaan viedä asianmukaisesti eteenpäin ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoitusmenettely on informoitu henkilökunnalle.

Yksikön kerhohuoneen aulan ilmoitustaululla on palvelupäällikön, sekä sosiaaliasiamiehen yhteystiedot, joihin asiakkaat tai heidän omaisensa voivat olla yhteydessä, jos kokevat tarvetta. Ilmoitustaululla on myös ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen ja yksityisyyteen omassa kodissaan. Asiakaskäynnit suunnitellaan etukäteen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat ovat keskiössä oman kuntoutumisensa tavoitteiden asettamisessa ja suunnittelussa. Asiakkailla on omaan asuntoonsa vuokrasopimus, eikä Edistian ohjaajilla ole oikeutta mennä asuntoon ilman asiakkaan lupaa. Ohjaajat tukevat asiakkaita yksikössä, verkostoissa sekä yhteiskunnassa saamaan oman äänensä kuuluviin ja saamaan tarvitsemansa palvelut.

Yksikössä ei ole käytössä mitään rajoittamistoimenpiteitä.

Edistiassa on asiakkaan epäasialliseen kohteluun nollatoleranssi. Mikäli epäsiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi. Palvelupäällikkö ja tiimivastaava keskustelevat epäasiallisesta käytöksestä syytetyn henkilön kanssa ja asiasta tehdään kirjallinen selvitys. Mikäli tilanne vaatii, annetaan suullinen tai kirjallinen varoitus. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina myös johtoryhmässä.

Palvelutarpeen arviointi

Edistian palvelu perustuu yksityisen sosiaalipalvelualan lakiin. Lain 5§:n mukaan palvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) 7§ mukaisesti laadittuun toteuttamissuunnitelmaan.

Palvelutarpeen arviointi tehdään tilaajan toimesta ennen asiakkaan palveluun ohjaamista. Palvelun alkaessa järjestetään yhteinen aloitusverkosto, jossa määritellään tuen taso, tavoitteet ja mahdollisesti palvelun kesto.

Ensimmäinen toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakkaalle 1-2 kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Toteuttamissuunnitelman pohjana toimii 3X10D- toimintakyvyn mittari, joka tehdään asiakkaiden kanssa kaksi kertaa vuodessa. Verkostopalaverissa asiakkaan ja tilaajan kanssa määritellään tavoitteet asumisen ajalle. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti verkostopalavereissa ja asiakasraportoinnissa. Verkostopalavereissa voi asiakkaan, tilaajan ja omaohjaajan lisäksi asiakkaan toiveesta olla myös hoitotaho, omaisia tai läheisiä. Toteuttamissuunnitelman lisäksi kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja kiinnostus osallistua vertaisryhmätoimintaan esim. kulttuuri- ja viriketoiminta, tai muihin palveluihin kuten kurssitoiminta, työtoiminta, opiskelu tai kolmannen sektorin palvelut. Asumisen aikana samantyyppinen verkostotapaaminen järjestetään tarvittaessa ja vähintään 6 kuukauden välein. Tapaamisessa päivitetään toteuttamissuunnitelma sekä asetetaan seuraavat lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteet. Verkostotapaamisen kutsuu koolle asiakkaan omaohjaaja.

Toteuttamissuunnitelmien päivittämisen yhteydessä tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa nykyistä tilannetta ja asiakkaan toimintakyvyn kehittymistä. Toteuttamissuunnitelmaa arvioidaan verkostopalaverissa ja asiakkaan itsensä kanssa.

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakas osallistuu toteuttamissuunnitelman laatimiseen, päivittämiseen ja jatkotavoitteiden määrittelyyn.

Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan niin halutessa.

Asiakkaan omaohjaaja tallentaa kirjallisen toteuttamissuunnitelman DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö seuraa toteuttamissuunnitelmien toteutumista ja kirjaamista. Esihenkilö perehdyttää uudet työntekijät toteuttamissuunnitelmien laadintaan, seurantaan ja asiakaslähtöiseen kirjaamiseen. Kuntoutumisen tueksi omaohjaaja ja asiakas laativat tarvittaessa yhdessä viikko-ohjelman. Päivittäisen, asiakaslähtöisen DomaCare-kirjauksen avulla seurataan asiakkaan vointia ja kuntoutumista. Asiakasta motivoidaan ja ohjataan omatoimisuuteen.

Tiimivastaava seuraa asiakastyytyväisyyskyselyn, toteuttamissuunnitelman, 3X10D sekä asiakkaan tavoitteiden toteutumista yhteisen excel-taulukon sekä ohjaajien kanssa käytävien viikkopalaverien kautta.

Ohjaaja neuvoo ja tukee asiakasta hakeutumaan muiden tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

Sosiaali- ja potilasvastaavien tarjoamat palvelut, sekä yhteystiedot:

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan (aiemmin sosiaali- ja potilasasiamies), jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun, palveluun tai annettuun hoitoon sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nimetään potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 1 §).

Potilas- ja sosiaalivastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, tarvittaessa avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät potilas- tai sosiaaliasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

LUVN:n alueen yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen, Terhi Willberg** ja **Anne Hilander** (ma ja to). Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen.

p. 029 151 5838.

sähköposti: **sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi**

Voit jättää yhteydenottopyynnön puhelinvastaajaan ma klo 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä). Pyrimme soittamaan takaisin mahdollisimman pian.

HUS:n yhteystiedot

Maanantaista torstaihin klo 10–14 sekä perjantaisin klo 10–13.

Palvelunumero: 09 471 71262

Sähköposti: potilasasiavastaava@hus.fi.

Käynti- ja postiosoite: Tukholmankatu 8 C, 00290 Helsinki (PL 705, 00029 HUS)

Henkilökohtainen tapaaminen on sovittava etukäteen.

Potilasasiavastaavat:

- Maarit Korkeamäki (ma-pe)
- Marja Merinen (ma-pe)

- Minna Pakkanen (ma-pe)
- Sanna Ryynänen (ma-ti/ke)
- Maija Tikanoja (ma-pe)

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutukset käsittelee toimitusjohtaja, palvelupäällikkö ja yksikönpäällikkö yhdessä tiimivastaavan kanssa, ja tarvittaessa asia viedään Eedin johtoryhmän käsittelyyn.

Muistutukset käsitellään ja analysoidaan ja niihin tehdään aina kirjallinen vastine mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon sisällä. Muistutukset ja yhteydenotot hyödynnetään palvelujen laadun kehittämisessä.

Menettelytavassa on kolme keskeistä periaatetta eli ongelmatilanteissa:

1. asiakasta/ hänen edustajaansa/ tilaajaa kuunnellaan avoimesti,
2. siihen puututaan toimenpitein
3. ja asia raportoidaan ylemmälle taholle.

Lisäksi tavoitteena on tapauksen niin salliessa käsitellä sitä työryhmässä mahdollisimman avoimesti, jotta siitä voidaan oppia ja ennaltaehkäistä sen uusiutuminen. Tarvittaessa ohjeistuksiin tai toimintatapoihin tehdään tarvittavat muutokset.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Välittömästi, viimeistään kirjallisesti viikon kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja: Toimitusjohtaja Pia Harju- Autti, 0407707793/ Palvelupäällikkö Kaisa Salonen, 0447671593.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään myös johtoryhmässä ja otetaan huomioon toimintaa ja/tai prosessia kehittävänä asiana.

2.5 Menettelytavat valvontalain 29§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Palveluyksikössä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:n mukaista henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja -oikeutta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä, mikäli he havaitsevat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelussa, hoidossa, kohtelussa tai asiakasturvallisuudessa. Ilmoituslinkki löytyy intranetistä.

Henkilöstölle perehdytetään valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus osana työsuhteen aloitusperehdytystä sekä yksikön asiakasturvallisuuteen liittyvää koulutusta. Perehdytyksessä käydään

läpi epäkohtien tunnistaminen, ilmoitusmenettely sekä henkilöstön oikeus ja velvollisuus tuoda esiin asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee ilmoitusmenettelyt ja että ohjeet ovat henkilöstön saatavilla. Ilmoitusvelvollisuuden toteutumista seurataan osana omavalvontaa esimerkiksi poikkeama- ja ilmoitusraporttien käsittelyn sekä henkilöstöpalavereiden kautta.

Tarvittaessa henkilöstölle järjestetään lisäohjausta tai koulutusta, jotta varmistetaan, että ilmoitusvelvollisuus toteutuu käytännössä ja että epäkohtiin puututaan viivytyksettä.

Epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen

Henkilöstöä ohjeistetaan tunnistamaan tilanteet, joissa asiakkaan turvallisuus, oikeudet tai palvelun laatu voivat vaarantua. Epäkohtia voivat olla esimerkiksi:

- asiakkaan epäasiallinen kohtelu
- hoidon tai palvelun laiminlyönti
- vakavat turvallisuuspuutteet
- asiakkaan oikeuksien toteutumisen estyminen
- muut asiakasturvallisuutta vaarantavat toimintatavat

Ilmoitus tehdään yksikön esihenkilölle tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle tai ilmoitus voidaan tehdä intrassa olevan epäkohtailmoitus-lomakkeen kautta. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun epäkohta on havaittu.

Ilmoituksen käsittely

Esihenkilö käsittelee ilmoituksen viivytyksettä ja käynnistää tarvittavat selvitys- ja korjaavat toimenpiteet. Tavoitteena on poistaa epäkohta tai sen uhka mahdollisimman nopeasti sekä estää vastaavien tilanteiden toistuminen.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua palveluntuottajan omilla toimenpiteillä tai kyseessä on vakava asiakasturvallisuutta vaarantava tilanne, asia voidaan saattaa valvontaviranomaisen (hyvinvointialue, aluehallintovirasto tai Valvira) käsiteltäväksi.

Ilmoittajan suoja

Palveluyksikössä varmistetaan, että ilmoituksen tekeminen on turvallista ja että henkilöstö voi tuoda epäkohtia esiin ilman pelkoa epäasiallisesta kohtelusta tai vastatoimista. Ilmoittajan henkilöllisyyttä käsitellään luottamuksellisesti mahdollisuuksien mukaan.

Yksikössä edistetään avointa ja turvallisuutta korostavaa toimintakulttuuria, jossa epäkohtien esiin tuominen nähdään tärkeänä osana asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun kehittämistä.

Muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet

Henkilöstöä ohjeistetaan noudattamaan myös muita lainsäädännössä säädettyjä ilmoitusvelvollisuuksia. Näitä voivat olla esimerkiksi:

- **sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus henkilön ilmeisestä palvelutarpeesta**

- **lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus**
- **ilmoitus poliisille rikosepäilyistä tai väkivaltatilanteista**
- **tietosuojaan liittyvät tietoturvaloukkausilmoitukset**
- **lääkehoitoon ja terveydenhuoltoon liittyvät haittatapahtumailmoitukset**

Tarvittaessa esihenkilö ohjaa henkilöstöä ilmoituksen tekemisessä ja varmistaa, että ilmoitukset tehdään oikeille viranomaisille ja asianmukaisesti dokumentoituina.

Seuranta ja kehittäminen

Ilmoituksista saatu tieto käsitellään osana yksikön omavalvontaa, riskienhallintaa ja laadun kehittämistä. Havaittujen epäkohtien perusteella arvioidaan tarvittaessa toimintatapoja, ohjeistuksia, koulutustarpeita ja resursseja, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä tulevaisuudessa.

2.6 Henkilöstö

Palvelun henkilökuntamitoitus on 0,15/asiakas. Jokaisella asiakkaalla on aina oma nimetty ohjaaja (koevapaudessa ja tarvittaessa 2 nimettyä ohjaajaa). Omaohjaajan sairastuessa tai lomaillessa sijainen tai yksikön toinen ohjaaja tulee tilalle asiakastapaamisiin.

Asiakkaiden yksilöllisen tuen tarve voi olla lähes päivittäistä, mutta vähintään kerran viikossa asiakkaiden kanssa sovitaan tapaaminen. Henkilökunnan on paikalla asumisyksikössä vähintään arkisin klo 8-20 ja lauantaisin klo 10-18.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on sopimuksessa vaadittava koulutus sekä työkokemus. Yksikössä työskentelee 2 sosionomi AMK koulutuksen saaneita ja heillä on vähintään 1 vuoden työkokemus vastaavasta palvelusta. Muilla ohjaajilla on lähihoitajan koulutus. Henkilöstöllä on sujuva suomen kielen taito, mutta he pystyvät tarvittaessa palvelemaan myös englanniksi tai ruotsiksi.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja sekä varaohjaaja. Eedillä on käytössä kattava perehdytysohjelma sekä selkeät työnkuvat. Rekrytoinnin yhteydessä jokaisen työntekijän koulutus ja työkokemus varmistetaan todistusten kautta. Lisäksi jokaisen työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan Valviran nettisivuilta. Lasten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote. Edellytämme työntekijöiltä työtehtävän sitä vaatiessa tartuntatautilain §48:n mukaista rokotussuojaa, sekä tartuntatautilain §55 mukaista tuberkuloosiselvitystä. Nämä tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä sekä rokotussuojan osalta vuosittain tavoitekeskustelun yhteydessä.

Eedillä on joka vuosi päivittyvä koulutussuunnitelma, johon yhdessä henkilökunnan kanssa mietitään tarvittavat ulkoiset ja sisäiset koulutukset.

Opiskelijoiden opintosuoritusotteet tarkistetaan ennen työskentelyn aloitusta, jos he toimivat tilapäisesti työntekijöinä. Opiskelijoille osoitetaan ohjaaja työyhteisöstä, joka vastaa opiskelijan perehdytyksestä, ohjauksesta ja arvioinnista yhdessä muun henkilöstön kanssa.

2.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelun henkilökuntamitoitus on 0,15/asiakas, josta vähintään 1,5 sosionomia. Jokaisella asiakkaalla on aina oma nimetty ohjaaja (koevapaudessa 2 nimettyä ohjaajaa). Omaohjaajan sairastuessa tai lomaillessa sijainen tai yksikön toinen ohjaaja tulee tilalle asiakastapaamisiin.

Tarvittaessa käytämme sijaisia seuraavin periaattein:

- Tarjotaan ensisijaisesti omalle henkilökunnalle
- Tarjotaan sijaisuutta Edistian omalle keikkaringille, jossa on ulkopuolisia keikkalaisia.
- Käytetään henkilöstövuokrausfirmaa (sopimus MediPower Oy:n kanssa)
- Pidemmissä sijaisuuksissa tarkistetaan Edistiasta mahdollisesti yt-neuvottelujen kautta irtisanotut (takaisinottovelvoitteen noudattaminen).
- Em. toimenpiteiden jälkeen rekrytoidaan Edistian ulkopuolelta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyydestä huolehdimme hyvällä ennakoinnilla ja tehokkaalla rekrytoinnilla sekä pitämälle kiinni olemassa olevista työntekijöistä muun muassa seuraavin keinoin:

- Ryhmätyönohjaus järjestetään 9 kertaa vuodessa. Tiimivastaavilla on oma erillinen työnohjaus.
- Henkilöstön kehittämispäivä vähintään kerran vuodessa. Tämän lisäksi henkilökunnan täydennyskoulutusta tuetaan työnantajan toimesta.
- Kokousten painopiste on toiminnan kehittämisessä ja laadun ylläpitämisessä. Lisäksi työryhmät kokoontuvat 4 x kk (tiimivastaava ja ohjaajat, palvelupäällikkö mukana tarpeen mukaan).
- Malli työkyvyn johtamiseen
- Kattavat työterveyshuolto ja aktiivinen yhteys työterveyshuollon kanssa.
- Varhaisen välittämisen malli
- Autonominen työvuorosuunnittelu
- Ryhmätavoitekeskustelu ja yksilötavoitekeskustelut 1x vuodessa
- Kattava perehdytysprosessi

2.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tilaajan asiakkaalle nimeämän sosiaalityöntekijän kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä koko asiakkuuden ajan, mm. säännöllisin verkostopalaverein. Lisäksi asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle lähetetään kuukausittain jokaisesta asiakkaasta kuukausiraportti. Asiakkaan muun verkoston kanssa pidetään yhteyttä asiakkaan luvalla ja ensisijaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteyttä pidetään puhelimitse, salatuin sähköpostein ja yhteistyötapaamisilla. Tarvittaessa tehdään myös tiiviimpää yhteistyötä, jossa asiakas on mukana. Kaikki yhteistyö kirjataan asiakastietojärjestelmään.

2.9 Toimitilat ja välineet

Asiakkaalla on oikeus omaan yksityisyyteen omassa huoneistossaan. Tukiasunnoissa asuvilla asiakkailla on tiedossa, kenellä on avain huoneistoon ja missä tilanteessa sitä käytetään. Asiakas vastaa oman huoneistonsa kalustamisesta ja sisustuksesta itse. Huoneistoa ei käytetä asiakkaan poissa ollessa muuhun käyttöön, vaan asukkaan vuokraamaan huoneistoon sovelletaan huoneenvuokralakia.

Asiakasturvallisuudesta vastaa työsuojelutoimikunta sekä kiinteistön osalta kiinteistön (Y-säätiön) isännöitsijä sekä huoltoyhtiö Kiinteistöhuolto Tahti. Vakuutusyhtiönä toimii LähiTapiola. Kiinteistön turvallisuudesta ja ylläpidosta vastaa kiinteistön omistaja Y-säätiö. Henkilöstön tai asiakkaiden huomaamista epäkohdista ilmoitetaan isännöitsijälle ja tarvittaessa huoltoyhtiölle.

Taloyhtiössä on asiakkaiden käytössä pesutupa, johon vuoro varataan pesutuvasta löytyvästä kalenterista. Asiakas voi varata itselleen saunavuoron huoltoyhtiön kautta, lisäksi viikoittainen lenkkisauna on kaikkien käytettävissä. Taloyhtiön kerhohuone on kaikkien varattavissa kerhohuoneen varauskalenterin kautta.

Jokaisella ohjaajalla on henkilökohtaiset työpuhelimet ja tietokoneet, joita säilytetään työvuorojen ulkopuolella kiinteistön Eedille vuokratussa toimistotilassa lukkojen takana.

2.10 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakas vastaa itse tarvitsemistaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista ja niiden huollosta ja turvallisuudesta. Kun asiakkaalla todetaan apuvälineiden tarvetta, ohjaaja on asiakkaan kanssa yhteydessä apuvälineyksikköön. HUS Apuvälinekeskuksen Espoon yksikkö vastaa Espoon kaupungin perusterveydenhuoltoon apuvälineyksikön lainaamo-toiminnasta. Erillistä lähetettä ei tarvita. Yksilölliset apuvälineet, kuten esimerkiksi aktiivipyörätuolit tai henkilönostimet, lainataan laajemman arvioinnin perusteella. Laajemmassa arvioissa ollaan yhteydessä terveysaseman lääkäriin, joka kirjoittaa lähetteen toimintaterapeutin apuvälinearvioon. Toimintaterapeutti ohjaa myös laitteiden käytössä. Apuvälinekeskukseen ollaan yhteydessä, mikäli laitteet eivät toimi.

Käytössä on seuraavia tietojärjestelmiä:

- Domacare asiakastietojärjestelmä
- MaraplanPro työvuorosuunnitteluohjelma
- Easor henkilöstöhallinnan tietojärjestelmä

Ohjaajilla on puhelimissa käytössä 112 sovellus. Uhka- ja vaaratilanteisiin varaudutaan ennakoivalla turvallisuuskäyttäytymisellä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Eedissä on kattavat ohjeet asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojasta huolehtimiseen. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa salassapito- ja tietoturvasitoumuksen, jota ennen työntekijä on lukenut Edistian tietoturvaohjeet. Tietoturvaohje on päivitetty 2024 ja sen päivittämisestä vastaa tietoturvavastaava Kari Haukka, kari.haukka@edistia.fi.

Jokainen työntekijä käy Edistian intranetissä olevan tietoturvakoulutuksen sekä testin.

Tietoturvan tärkeimmät periaatteet Edistassa ovat:

- En jätä vierasta yksin työhuoneeseeni tai muihin tiloihin.
- Suojaan tietokoneeni näytön ja näppäimistön, kun käsittelen arkaluontoista tietoa tai kun syötän käyttäjätunnuksia ja salasanoja.
- En luovuta laitteitani ulkopuolisille tai jätä niitä ilman valvontaa. Lukitsen näytön poistuessani työpisteeltä. En säilytä työpöydällä salassa pidettävää aineistoa.
- Käytän tietoaineistoja ja työvälineitä vain työtehtävieni hoitamiseen.
- Käyttäjätunnus ja salasana ovat aina henkilökohtaisia. En anna tunnuksiani muille tai talleta niitä paikkaan, josta muut voivat niitä hyödyntää. Vaihdan salasanat riittävän usein.
- En asenna koneelle omia ohjelmia.
- Tallennan tärkeät tiedostot verkkolevylle.
- Kuljetan ja säilytän kannettavaa tietokonetta, tablettia ja matkapuhelinta huolellisesti.
- Käsittelen henkilötietoja huolellisesti ja toimin yksityisyyttä ja kunniaa suojellen. Siirrän henkilötietoja turvallisesti.
- Suojaan tietoja kaikissa käsittelyvaiheissa: luomisessa, käyttämisessä, muuttamisessa, tallentamisessa, siirtämisessä, jakelussa, kopioinnissa, arkistoinnissa ja tuhoamisessa.
- Muistan, että Edistian laitetta, verkkoa tai sähköpostia käyttäessäni näyn ja esiinnyn työnantajani edustajana.

Lisäksi ohjaajille on erillinen ohje digituen antamisen periaatteista ohjaustyössä.

Tuetun asumisen asiakkaiden kaikki tarvittavat tiedot liitteineen säilytetään Domacare-asiakastietojärjestelmässä, joten asiakkaiden tietoja sisältäviä papereita ei arkistoida ja säilytetä lainkaan.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Edistiassa asiakaspalautteella on keskeinen rooli toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalaute on jaoteltu kahteen luokkaan; palvelun vaikuttavuuden seuranta eli kuinka asiakkaan tilanne on kehittynyt sekä asiakastyytyväisyyden selvittäminen. Palvelun vaikuttavuuden seuranta on tärkeää, koska sen avulla voidaan konkreettisesti arvioida palvelun osuvuutta ko. asiakkaan kohdalla. Asiakastyytyväisyys puolestaan mittaa asiakkaan yleistä tyytyväisyyttä palveluntuottajaan. Molemmat palautteet ovat tärkeitä.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan kaksi kertaa vuodessa Webpropol-kyselyllä. Kysely toteutetaan niin, että osa kysymyksistä on aina samoja, jotta vertailua edelliseen vuoteen pystytään tekemään. Myös asiakkaiden, verkoston ja omaisten antama palaute kuullaan ja otetaan huomioon palvelun kehittämisessä.

Asiakaspalautteen tulokset, johtopäätökset ja toimenpiteet esitellään Edistia-konsernin johtoryhmille sekä yhtiön hallitukselle. Lisäksi tulokset lähetetään kaupunkien edustajalle. Asiakastyytyväisyyttä mitataan myös yhteistyössä tilaajakuntien kanssa.

Palautteet käsitellään ohjaajien tiimipalavereissa. Palautteista nousseet kehittämiskohteet otetaan huomioon vuosisuunnittelussa ja toiminnalle asetettavien tavoitteiden määrittelyssä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Edistiassa:

- Eedi Asumispalvelut Oy: Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma
- Hätätilanneohjeet (tulipalo, henkilövahinko)
- Autovahinko-ohje
- Yksintyöskentelyn ohjeet kotiin vietävissä palveluissa
- Uhka- ja vaaratilanteiden ilmoitus- ja käsittelyohje
- Läheltä piti -tilanteiden ohje
- Useita ohjeita koronavirustilanteessa toimimiseen (henkilökunta-asiakkaat)
- Etätyöohjeet
- Konsernin tietoturvaohje
- Konsernin riskikartoitusohje
- Konsernin henkilöstökysely (vastausohjeineen)
- Asiakaskysely (vastausohjeineen)
- Häirintäilmoitus
- Ilmoittajansuojelulain mukainen ilmoituslomake väärinkäytöksestä tai laimin-lyönnistä
- Erimielisyyksien käsittelyprosessikuvaus
- Päihdeohjelma-ohje
- Pelastussuunnitelma (Safetum-järjestelmässä)
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työhyvinvointisuunnitelma
- Konsernin kriisiviestintäsuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Edistiassa käytössä oleva prosessi, jolla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan:

- Vuosittaisella riskienkartoituskyselyllä (käytetään STM:n lomakkeistoa) kartoitetaan koko henkilökunnalta havaintoja riskeistä.

- Toteutetaan työterveyshuollon työpaikkaselvitys (TTH:n toimintasuunnitelman mukaisesti), johon vastaa ko. toiminnon henkilökunta, selvityksestä saadaan raportti, joka käsitellään johdossa ja päätetään korjaavista toimenpiteistä.
- Havaitessaan epäkohdan työntekijä toimittaa tiedon epäkohdasta/laatupoikkeamasta/riskistä omalle lähiesimiehelleen/työsuojeluvaltuutetulle, edelleen ko. tieto päällikölle, tarvittaessa päällikkö tuo asian Eedin joryyn käsiteltäväksi ja päätettäväksi.
- Työsuojelukoulutuspäivänä (toteutus vuosittain Safetum Oy:n kanssa).
- Ryhmätavoitekeskusteluissa (toteutus vuosittain, vuosisuunnitelman läpikäynti) käsitellään yksikön työhyvinvointia (sis. työsuojelun), tässä yhteydessä työntekijöillä on mahdollisuus nostaa esiin havaintojaan.

Yksikön aulan ilmoitustaululla on palvelupäällikön, sekä sosiaaliasiamiehen yhteystiedot, joihin asiakkaat tai heidän omaisensa voivat olla yhteydessä, jos kokevat tarvetta. Ilmoitustaululla on myös ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Edistiassa käytössä oleva prosessi haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelemiseen ja dokumentointiin:

- LOMAKE: uhka- ja vaaratilanne -lomake on tallennettu kaikille yhteiseen sähköiseen kansioon
- TILASTOINTI: työsuojeluvaltuutettu kirjaa työsuojelutilastoon kaikki raportoidut uhka- ja vaaratilanteet
- TILANTEEN KÄSITTELY: uhka- ja vaaratilanne käsitellään asianomaisen/-sten ja lähiesimiehen kesken, ohjaus työterveyshuoltoon
- JATKOTOIMENPITEET: lähiesimies päättää ja informoi tai joryssa tehdään päätös+ viestintä

Pääpaino kaikessa toiminnassa on ennaltaehkäisyssä, toiminnan suunnittelussa sekä perehdytyksessä.

UHKA- JA VAARATILANTEIDEN JA TYÖTAPATURMIEN RAPORTOINTI SEKÄ

TOIMINTAPROSESSI EDISTIASSA

1. Työntekijä tekee sähköisen ilmoituksen heti tapahtuman jälkeen tai viimeistään seuraavana

työpäivänä Edistian intrasta löytyvän webropol- lomakkeen kautta.

2. Täytetty lomake lähtee tiedoksi henkilöstöpäällikölle ja työsuojeluvaltuutetuille sekä

päälliköille ja toimitusjohtajalle.

3. Eedissä päällikkö toimittaa ilmoituksen ilmoituksen tekijän esihenkilölle välittömästi sen

saatuaan.

4. Jos kyseessä on työtapaturma, esihenkilö tekee siitä myös ilmoituksen vakuutusyhtiöön

yhdessä työntekijän kanssa.

5. Tapahtuman käsittelyyn osallistuu asianosainen työntekijä ja hänen esihenkilönsä sekä

tarpeen mukaan tiimi ja työsuojeluvaltuutettu.

6. Kun tapahtuma on käsitelty, lopputulos kirjataan lomakkeelle (linkki lomakkeeseen). Lomake

lähtee tiedoksi henkilöstöpäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle ja toimitusjohtajalle.

7. Henkilöstöpäällikkö tallentaa tilastot kansioon Yhteiset/ työsuojelu Ilmoitukset ja

käsittelyraportit tallennetaan kansioon Esihenkilöt/työsuojeluraportit.

8. Tapahtumat ja työsuojelutilastot käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja kirjataan

työsuojelutoimikunnan pöytäkirjaan.

9. Tapahtumat ja työsuojelutilastot käsitellään konsernin ja Eedin johtoryhmässä puolen vuoden välein

Työsuojelutoimikunnan kokousmuistiot tiedotetaan henkilökunnalle sähköpostilla ja ne ovat kaikkien luettavissa verkkoasemalla. Henkilökunnan tiedotuksen voi ilmoittaa myös esimies tiimivastaavien kokouksessa, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa toimitusjohtaja. Lisäksi Edistia-konsernille on laadittu kriisiviestintäsuunnitelma. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Työyhteisön yhteisissä tiimipalavereissa käsitellään epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat. Läheltä piti -tilanteet käsitellään lisäksi tiimivastaavan, ohjaajan sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tarvittaessa asiat viedään johtoryhmään käsiteltäväksi. Läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn on tehty oma erillinen ohje. Asioiden ja tilanteiden purkuun on mahdollisuus myös kuukausittain ryhmätyönohjauksessa.

Edistian intranetissä on ilmoituskanava, jonka kautta henkilöstö voi tehdä ilmoituksen, jos havaitsee Edistian toiminnassa väärinkäytöksiä tai laiminlyöntejä, joka kuuluvat ilmoittajansuojelulain piiriin. Ilmoituksen voi tehdä joko omalla nimellä tai nimettömästi. Ilmoituksia pääsee lukemaan koko konsernin johtoryhmä, joilla on salassapitovelvollisuus. Jos ilmoituksen tekee omalla nimellä, työntekijä saa 7 päivän kuluessa ilmoituksen lähettämisestä vahvistuksen siitä, että se on vastaanotettu.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista, riskeistä, korjaustoimenpiteistä sekä uusista ohjeista tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla, intranet-sivuilla sekä viikkopalavereissa ja ne ovat kaikkien luettavissa yhteisellä verkkoasemalla. Henkilökunnan tiedotuksen voi ilmoittaa myös esimies tiimivastaavien kokouksessa, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa Edistia-konsernin toimitusjohtaja. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Yhteistyötahoja tiedotetaan sähköpostilla tai puhelimitse asian vakavuus ja kiireellisyys huomioiden.

Tilaajalta tai muulta yhteistyökumppaneilta tulleet huomautukset käsitellään johtoryhmässä ja mahdollisesti tarvittavat muutokset toimintaan tehdään viipymättä.

ASUKKAISIIN KOHDISTUVIEN VAKAVIEN VAARATAPAHTUMIEN TUTKINTAPROSESSIN KUVAUS

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi

Palveluyksikössä tunnistetaan ja tutkitaan asukkaisiin kohdistuvat vakavat vaaratapahtumat järjestelmällisesti, jotta asiakasturvallisuutta voidaan parantaa ja vastaavat tilanteet ehkäistä tulevaisuudessa. Vakavien vaaratapahtumien käsittely perustuu asiakasturvallisuuden periaatteisiin sekä sosiaalihuollon omavalvontaa koskevaan sääntelyyn.

Vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen

Vakavaksi vaaratapahtumaksi katsotaan tilanne, jossa asukkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua merkittävää haittaa, vakava loukkaantuminen, terveydentilan merkittävä heikkeneminen tai muu poikkeama palvelun turvallisuudessa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi väkivaltatilanteet, merkittävät hoidon tai valvonnan laiminlyönnit, vakavat kaatumiset tai muut tilanteet, joissa asiakasturvallisuus on vaarantunut olennaisesti.

Henkilöstö on ohjeistettu tunnistamaan ja ilmoittamaan kaikki vaaratapahtumat viipymättä yksikön esihenkilölle sekä kirjaamaan tapahtumat organisaation käytössä olevaan poikkeamailmoitusjärjestelmään. Esihenkilö arvioi tapahtuman vakavuuden ja sen, edellyttääkö tilanne erillistä laajempaa tutkintaa.

Menettely vakavan vaaratapahtuman tunnistamisen jälkeen

Kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan, ensisijaisena tavoitteena on turvata asukkaan hyvinvointi ja estää lisävahingot. Tilanteessa varmistetaan välittömästi tarvittava hoito, turvallisuus ja tilanteen hallinta. Tapahtumasta tehdään viipymättä poikkeamailmoitus sekä tarvittaessa ilmoitukset asianmukaisille viranomaisille ja yhteistyötahoille. Lisäksi varmistetaan asianmukainen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.

Yksikön esihenkilö käynnistää vakavan vaaratapahtuman selvitys- ja tutkintaprosessin ja nimeää tarvittaessa selvitystyöryhmän. Tutkintaan voidaan tarvittaessa ottaa mukaan myös organisaation muita asiantuntijoita, kuten lääkehoidosta vastaavia henkilöitä, laatutyön asiantuntijoita tai palveluntuottajan johdon edustajia.

Tutkintaprosessi

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on tunnistaa tapahtuman taustalla olevat syyt ja järjestelmätason tekijät, ei yksittäisten työntekijöiden syyllistäminen. Tutkinnassa tarkastellaan tapahtumien kulkua, toimintatapoja, ohjeistuksia, resursseja sekä mahdollisia riskitekijöitä.

Tutkinta etenee seuraavien vaiheiden kautta:

Tapahtuman alustava kartoitus

Kerätään keskeiset tiedot tapahtumasta, siihen liittyvistä olosuhteista ja osallisista henkilöistä.

Tapahtumaketjun analyysi

Selvitetään tapahtuman kulku sekä tunnistetaan siihen vaikuttaneet välittömät ja taustalla olevat tekijät.

Juurisyyanalyysi

Arvioidaan, mitkä rakenteelliset, toiminnalliset tai ohjeistukseen liittyvät tekijät ovat mahdollistaneet tapahtuman.

Toimenpiteiden suunnittelu

Määritellään konkreettiset korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet sekä vastuut niiden toteuttamiselle.

Tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja käsitellään yksikön johtamisessa ja tarvittaessa organisaation laajemmassa turvallisuustyössä.

Syyllistämätön toimintakulttuuri ja henkilöstön tuki

Palveluyksikössä edistetään avointa ja syyllistämätöntä turvallisuuskulttuuria, jossa vaaratapahtumien raportointi nähdään tärkeänä osana toiminnan kehittämistä. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esiin poikkeamat ja turvallisuushavainnot matalalla kynnyksellä.

Vakavien tapahtumien jälkeen henkilöstölle tarjotaan tarvittaessa jälkipuintia (debriefing), jossa tapahtuma voidaan käsitellä turvallisessa ja luottamuksellisessa ympäristössä. Tarvittaessa hyödynnetään myös niin sanottua oheiskärsijä (second victim) -toimintamallia, jonka tavoitteena on tukea työntekijöitä tilanteissa, joissa tapahtuma kuormittaa heitä psyykkisesti.

Tutkinnan tulosten hyödyntäminen

Tutkinnasta saatu tieto hyödynnetään systemaattisesti toiminnan kehittämisessä. Tunnistetut riskit ja kehittämistoimenpiteet käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa ja tarvittaessa organisaation laatu- ja turvallisuustyössä. Tulosten perusteella voidaan päivittää ohjeistuksia, toimintamalleja, koulutuksia tai riskienhallintaa.

Tavoitteena on, että jokaisesta vakavasta vaaratapahtumasta opitaan ja että opit siirtyvät käytännön toimintaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitusjohtaja, palvelupäällikkö yhdessä Eedin johtoryhmän ja hallituksen kanssa vastaavat valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Toimintaa arvioidaan jatkuvasti Edistian omavalvontaohjelman mukaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön Sharepoint- alustalta sekä tulostettuna jokaisesta ryhmäkodista, joten se on aina sekä henkilökunnan että asiakkaiden saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Edistian nettisivuilla www.edistia.fi

Omavalvontasuunnitelma tulee jokaisen uuden työntekijän lukea perehdytyksen yhteydessä ja sitä käytetään yhtenä perehdytyksen välineenä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan sekä tiimipalavereissa että johtoryhmässä vähintään 4 kertaa vuodessa. Seurantaan tarkoitetut palaverit ovat yksikön vuosikellossa sekä palaverimuistiopohjissa, jotta varmistutaan siitä, että ne toteutuvat. Näistä keskusteluista nousseet päivittämistarpeet käsitellään johtoryhmässä ja omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä ja siitä tiedotetaan henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelmaan saattaa nousta päivittämistarpeita myös vuosittain toteutettavasta riskienkartoituksesta. Päivittämisen yhteydessä päivitetty versio julkaistaan Edistian nettisivuilla, Edistian Sharepoint-alustalla sekä se tulostetaan ohjaajien ja asiakkaiden saataville.

Neljän kuukauden välein Edistian nettisivuilla www.edistia.fi julkaistaan omavalvontasuunnitelman seurantaraportti, jossa kuvataan omavalvontasuunnitelman toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä.