

# **SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Eedi Asumispalvelut Oy

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen

päivitetty 15.1.2026



# Sisällys

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT</b>	<b>. 2</b>
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS</b>	<b>5</b>
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palveluiden laadusta	6
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	7
2.4 Muistutusten käsittely	11
2.5 Henkilöstö	12
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	12
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8 Toimitilat ja välineet	13
2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	14
2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja	14
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
<b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA</b>	<b>16</b>
3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	16
3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN</b>	<b>20</b>
4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	20

# **1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ 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: Eedi Asumispalvelut Oy Y&Y

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

## **1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

### **Palvelut**

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Eedi Asumispalvelut Oy:n yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelut. Nämä palvelut tuotetaan läsnäpalveluina Eedi Asumispalvelut Oy:n Kilonkallion yksikössä.

### **Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu vaikeasti toimintarajoitteisille, täysi-ikäisille asiakkaille, jotka eivät selviydy asumisessa omatoimisesti ja itsenäisesti. Asiakkaat tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa, tukea ja valvontaa. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakas asuu palveluntuottajalta vuokratessa asunnossa, joka sijaitsee ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikössä. Henkilökuntaa on paikalla toimintayksikössä ympärivuorokautisesti kaikkina viikon päivinä. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä ja kuntoutuminen niin, että hän pystyy vaiheittain siirtymään itsenäisempään asumiseen. Asiakkaan kohtuullinen päihteiden käyttö ei ole este asumiselle. Kohtuullisella päihteiden käytöllä tarkoitetaan päihteiden käyttöä, joka ei ole toistuvaa tai runsasta ja josta ei aiheudu haittaa muille yksikön asiakkaille. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen piirissä asiakasta tuetaan selviytymään arjen hallinnasta hänen omia voimavarojaan hyödyntäen. Toiminta ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on asiakasta kuntouttavaa, motivoivaa ja tavoitteellista. Kuntoutuksen suunnitteluun otetaan mukaan asiakkaan sosiaalinen verkosto sekä kaikki ammattilaiset. Asiakkaan kuntoutuessa hänen on

mahdollista muuttaa asteittain kevyempään asumismuotoon palveluntuottajan yksikön sisällä, mikäli palveluntuottajalla on mahdollisuus näin järjestää. Myös ympärivuorokautinen palveluasuminen on määräaikaista ja sen tavoitteena on Asiakkaan siirtyminen kevyemmin tuettuun asumiseen. Palvelussa korostuu omatoimisuuden ja itsenäisen elämisen harjoittelu. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu mielenterveys- ja/tai päihdeasiakkaille. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on luonteeltaan kuntouttavaa, mutta asiakkailta voi olla myös hoivan ja huolenpidon tarvetta. Palvelutarve on yksilöllistä.

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu täysi-ikäisille asiakkaille, jotka tarvitsevat päivittäiseen asumiseensa henkilökunnan ohjausta ja huolenpitoa ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asiakas kykenee henkilökunnan ohjaamana selviytymään arkielämän toimista ja myös osallistumaan sosiaaliseen elämään. Asiakkaalla voi olla huolenpitoa vaativia somaattisia sairauksia ja toistuvaa psyykkisen tuen tarvetta. Palvelu on määräaikaista ja sen tavoitteena on asiakkaan siirtyminen jatkossa kevyemmin tuettuun tai itsenäiseen asumiseen. Asiakkaan kohtuullinen päihteiden käyttö ei ole este asumiselle. Kohtuullisella päihteiden käytöllä tarkoitetaan päihteiden käyttöä, joka ei ole toistuvaa tai runsasta ja josta ei aiheudu haittaa muille yksikön asiakkaille. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asiakkaan omassa kodissa asumisyksikössä järjestettävää asumista ja palveluja. Asiakas pystyy asumaan omassa asunnossaan, mutta tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea ja ohjausta, mutta ei yöaikaista hoitoa ja läsnäoloa. Yhteisöllisessä asumisessa ei ole henkilökuntaa paikalla öisin.

Palvelu perustuu vallitseviin lakeihin ja ohjeistuksiin sekä voimassa oleviin palvelusopimuksiin. Tilaajat, eli hyvinvointialueet vastaavat ja laativat asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin, arvioivat asiakkaalle parhaiten soveltuvan palvelun ja tekevät asiakkaalle asumispalvelusta päätöksen, josta käy ilmi, mitä palveluja on myönnetty ja mille ajalle ko. palvelut ovat myönnetty. Päätös toimitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa hänen edunvalvojalleen. Tilaaja ohjaa asiakkaan palveluntuottajalle edellä mainitun arvioinnin perusteella.

Ennen asukkaan muuttoa, usein tutustumiskäynnin yhteydessä, asukkaan kanssa käydään läpi yhteisön toimintatavat ja käytännöt sekä muu informaatio palvelun sisällöstä. Lisäksi tutustumiskäynnillä arvioidaan yksikön soveltuvuutta asukkaan tilanteeseen ja ajankohtaiseen palvelutarpeeseen nähden yhdessä asukkaan ja asukkaan verkoston kanssa.

Ensimmäinen kuntoutussuunnitelma laaditaan asukkaalle tilaajatahoina toimivien hyvinvointialueiden omien ohjeistusten/aikataulujen mukaisesti. Kuntoutussuunnitelman pohjana toimii 3X10D- elämäntilannemittari. Suunnitelman laatimiseen osallistuvat asiakkaan lisäksi omaohjaaja, kunnan edustaja sekä asiakkaan toiveiden mukaan asiakkaan perhe ja läheiset. Lisäksi kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja kiinnostus osallistua päivä- tai vertaisryhmätoimintaan esim. kulttuuri- ja viriketoiminta tai muihin palveluihin kuten kurssitoiminta, työtoiminta tai kolmannen sektorin palvelut. Asumisen aikana saman tyyppinen verkostotapaaminen järjestetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Tapaamisessa päivitetään

kuntoutussuunnitelma sekä asetetaan seuraavat tavoitteet. Verkostotapaamisen kutsuu koolle asukkaan omaohjaaja.

Kuntoutussuunnitelmien päivittämisen yhteydessä tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa nykyistä tilannetta ja asiakkaan toimintakyvyn kehittymistä. Kuntoutussuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain. Kuntoutussuunnitelma tallennetaan DomaCare-asukastietojärjestelmään, jossa suunnitelman seuranta ja arviointi toteutetaan ja dokumentoidaan. Asukas saa oman kappaleen allekirjoitetusta kuntoutussuunnitelmasta.

Asukkaita kannustetaan antamaan palautetta asumiseen ja palveluun liittyvissä asioissa. Näin voidaan heti myös tehdä korjaavia toimenpiteitä tarvittaessa.

Tuen määrän on tarkoitus vähentyä asiakkaan elämänhallinnan, arkipäivän elämäntaitojen ja toimintakyvyn vahvistuessa. Tukiasumisen tavoitteena on itsenäiseen elämiseen siirtyminen. Eedin tukiasunnoissa asuvia asiakkaita omaohjaaja tukee ja auttaa aktiivisesti asunnon löytämisessä itsenäiseen asumiseen siirryttäessä, jos tukiasuntoon ei ole mahdollista jäädä asumaan tuen päätyttyä.

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.

Eedin 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 oma-toimisesti esimerkiksi kodin kunnossapitamisessa, talouden suunnittelussa ja integroitumisessa ikäryhmän mukaiseen toimintaan ympäröivässä yhteiskunnassa.

Palvelua tuotetaan Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueella.

### **Arvopohjaiset toimintaperiaatteet**

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.

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 mielekäästä, 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 viitekehystenä toimii toipumisorientaatio. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Eedillä on pitkä kokemus ympärivuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen tuottamisesta eri asiakasryhmille. Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuhenkilöt vastaavat yhdessä Eedin johtoryhmän kanssa siitä, että tuotettava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan.

Palvelusta vastaa palvelupäällikkö, joka on sekä Eedin, että Edistia- konsernin johtoryhmän jäsen. Palvelupäällikön suorana alaisena työskentelee yksikönpäällikkö, joka toimii ryhmäkotien tiimi-vastaavien esihenkilönä. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu

palvelupäällikkö, yksikönpäällikkö, tiimivastaavat sekä ohjaajat, ja omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Tiimivastaava yhdessä yksikönpäällikön ja palvelupäällikön kanssa seuraa sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumista, mm. lukemalla kirjauksia ja seuraamalla omaohjaaja- aikojen toteutumista. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia sekä toimintakykymittarina toimivan elämäntilanne mittari 3X10D:n tuloksia seuraamalla varmistetaan laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

### **Asiakasturvallisuuden varmistaminen**

Asiakasturvallisuus varmistetaan tuottamalla palvelut niin, ettei asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen tai taloudellinen turvallisuus vaarannu. Asiakasturvallisuus vaatii aktiivista ja tavoitteellista johtamista. Turvallisuusnäkökohdat on huomioitu kaikessa toiminnassa. Riittävä, osaava henkilöstö, toimiva tiedonkulku ja yhteisesti sovitut käytännöt ovat laadukkaan palvelun perusedellytyksiä. Uuden työntekijän perehdyttämistä varten on laadittu perehdytyslomake, jossa tulee ilmi asiat, jotka tulee perehdyttää. Uuden työntekijän perehdyttäminen tapahtuu suunnitelmallisesti ja sen onnistumista arvioidaan molemminpuolisesti keskustellen. Asiakastyöhön työntekijän perehdyttää aina vakituinen työntekijä, työntekijällä on lähiperehdytyspäiviä, jolloin perehtyjää ei vielä lasketa työvuorovahvuuteen.

Tietoturvallisuus ja tietosuojajohteet kuuluvat osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Salassapito- ja käyttäjäsitoumus allekirjoitetaan työsuhteen alussa.

## **2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

### **Johtamisjärjestelmä**

Eedi Asumispalvelut Oy:n johtamisjärjestelmä perustuu määriteltyihin positioiden vastuualueisiin ja päätöksentekoeleimiin. Ylimpänä päätöselimenä toimii yhtiön hallitus ja sen nimeämä yhtiön toimitusjohtaja. Eedi Asumispalvelut Oy:n johtoryhmä toimii operatiivisena päätöksentekoeleimenä, jonka jäseniä ovat toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, asumispalveluiden palvelupäällikkö sekä yksikönpäällikkö.

### **Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta**

Yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluista vastaa toimitusjohtajan alaisuudessa palvelupäällikkö, joka on sekä Eedin, että Edistia- konsernin johtoryhmän jäsen. Palvelupäällikön suorana alaisena työskentelee yksikönpäällikkö, joka toimii tiimivastaavien esihenkilönä. Tiimivastaavat toimivat esihenkilöinä oman tiiminsä ohjaajille. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö, yksikönpäällikkö, tiimivastaavat sekä ohjaajat. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Tiimivastaava yhdessä palvelupäällikön ja yksikönpäällikön kanssa seuraavat sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumista, mm. lukemalla kirjauksia sekä seuraamalla toteutuneita

asiakstapaamisia. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia sekä toimintakykymittari/elämäntilanne-mittari 3X10D:n tuloksia seuraamalla varmistetaan laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

Vastuuhenkilöillä on lain ja sopimusten edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito, jota seurataan koko palvelujen tuottamisen ajan.

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

## **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 verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä lomakkeella omalla 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.

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan yhdessä tilaajan kanssa sekä suunnittelemalla asiakkaan palvelun sisältö omatyöntekijän kanssa asiakasta kuunnellen.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja mahdollisuus osallistua omia palvelujaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen varmistetaan verkostotapaamisten sekä omatyöntekijän kanssa.

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

Mikäli asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa, jos asiakas on antanut tähän luvan. Tarvittaessa omatyöntekijä on yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja-/tai mahdolliseen hoitotahoon.

Asiakkaan itsemäärämisoikeuden toteutuminen on keskeinen toimintaperiaate. Käytössä ei ole rajoitustoimenpiteitä. Palvelussa otetaan aina huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaat ovat aina mukana heitä koskevissa verkostopalavereissa ja häntä tai hänelle myönnettyjä palveluita koskevissa päätösten teossa. Tarvittaessa asiakkaan kanssa täytetään asiakastietojärjestelmään itsemäärämisoikeussuunnitelma.

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistamisesta vastaa palvelupäällikkö (Kaisa Salonen, 0447671593, [kaisa.salonen@edistia.fi](mailto:kaisa.salonen@edistia.fi)) yhdessä tiimivastaavan kanssa.

Edistiassa on asiakkaan epäasialliseen kohteluun nollatoleranssi. Mikäli epäasiallista 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. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, voi se johtaa työntekijän irtisanomiseen. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina myös johtoryhmässä.

Omatyöntekijä informoi asiakasta hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista.

### **Palvelutarpeen arvioinnin, palvelusuunnitelman laadinnan ja päivittämisen menettelytavat**

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

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

Kuntoutussuunnitelman suhteen sovelletaan jokaisen tilaajatahona olevan hyvinvointialueen omia määriteltyjä aikatauluja kuntoutussuunnitelman laatimiseksi ja päivittämiseksi. Kuntoutussuunnitelman pohjana toimii 3X10D- elämäntilannemittari, joka tehdään asiakkaiden kanssa kaksi kertaa vuodessa. Verkostopalaverissa asiakkaan ja tilaajan kanssa määritellään tavoitteet asumisen ajalle. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti verkostopalaverissa ja asiakasraportoinnissa. Verkostopalaverissa voi asiakkaan, tilaajan ja omaohjaajan lisäksi asiakkaan toiveesta olla myös hoitotaho, omaisia tai läheisiä. Kuntoutussuunnitelman 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 vuoden välein. Tapaamisessa päivitetään kuntoutussuunnitelma sekä asetetaan seuraavat lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteet. Verkostotapaamisen kutsuu koolle asiakkaan omaohjaaja.

Kuntoutussuunnitelmien päivittämisen yhteydessä tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa nykyistä tilannetta ja asiakkaan toimintakyvyn kehittymistä. Kuntoutussuunnitelmaa arvioidaan verkostopalaverissa ja asiakkaan itsensä kanssa yhteistyössä omaohjaajan kanssa.

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

Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan niin halutessa.

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

### **Sosiaali- ja potilasvastaavien tarjoamat palvelut, sekä yhteystiedot:**

Asukas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan (aiemmin sosiaali- ja potilasasiamies), jos hän on tyytymätön saamaansa 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](mailto: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](mailto: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 Ryyänen (ma-ti/ke)
- Maija Tikanoja (ma-pe)

### **VAKEHYVA:n hyvinvointialueen yhteystiedot:**

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona. Huomaathan, että välillä linjamme on varattuna. Jätä tällöin takaisinsoittopyyntö vastaajaan ja soitamme sinulle takaisin.

Sähköpostiyhteydenotot:

[sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

Tapaamiset on sovittava aina etukäteen. Palvelu on maksutonta.

### KEUSOTE:n hyvinvointialueen yhteystiedot:

Susanna Honkala, puh. 040 807 4756 [susanna.honkala@keusote.fi](mailto:susanna.honkala@keusote.fi)

Anne Mikkonen, puh. 040 807 4755 [anne.mikkonen@keusote.fi](mailto:anne.mikkonen@keusote.fi)

Turvapostiosoite: [sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi)

### HELSINGIN hyvinvointialueen yhteystiedot:

**Puhelinneuvonta:** [+358 9 310 43355](tel:+358931043355)([Linkki aloittaa puhelun](#)) ma-to 9–11. Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

**Postiosoite:** PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

**Yksikön päällikkö:** Tove Munkberg

**Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:** Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

*Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:*

Kuluttajaneuvonta puh: 029 505 3050

## **2.4 Muistutusten käsittely**

Muistutukset käsittelee toimitusjohtaja, palvelupäällikkö ja yksikönpäällikkö yhdessä tiimivastavan 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 Henkilöstö**

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on sopimuksessa vaadittava koulutus sekä työkokemus. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito.

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 Valvirasta. Opiskelijoilta tarkistetaan opintosuoritukset.

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

Lasten, iäkkäiden (yli 63- vuotiaiden) ja vammaisten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote.

## **2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Tiimivastaava yhdessä yksikönpäällikön ja palvelupäällikön kanssa vastaa siitä, että asiakasmäärän nähden palkattuna on tarvittava määrä työntekijöitä.

Tarvittaessa käytämme sijaisia seuraavin periaattein:

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

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

- Ryhmätyönohjaus järjestetään 9 kertaa vuodessa. Tiimivastaavilla on oma erillinen työnohjaus.
- Henkilöstön kehittämisspäivä 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 ja yksikönpäällikkö mukana tarpeen mukaan).
- Malli työkyvyn johtamiseen
- Kattavat työterveyshuolto ja aktiivinen yhteys työterveyshuollon kanssa.
- Varhaisen välittämisen malli
- Ryhmätavoitekeskustelu ja yksilötavoitekeskustelut 1x vuodessa
- Kattava perehdytysprosessi

Edistiassa on panostettu esihenkilöiden sisäiseen koulutukseen. Tiimivastaavien, yksikönpäällikköiden ja palvelupäällikköiden työnkuvat ja työnjaot on selkeät, joka auttaa jokaista suunnittelemaan oman työnsä siten, että läsnäololle tiimin kanssa on tarpeeksi aikaa.

## **2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Asiakkaan verkoston kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä mm. verkostopalavereissa, joita järjestetään vähintään vuoden välein. Verkostopalaverien välissä tilaajan vastuuhenkilöille raportoidaan tarvittaessa puhelimitse tai sähköpostitse. Sähköpostitse käytävä viestintä tehdään salatun sähköpostin kautta tietoturvallisesti.

## **2.8 Toimitilat ja välineet**

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen toimitilat sijaitsevat osoitteessa Kilonkallio 7 02610 Espoo. Käytössä on niin toimistotiloja, taukotiloja kuin ryhmätilojakin. Toimitilojen yhteydessä säilytetään ohjaajien käytössä olevia työautoja. Asiakasturvallisuudesta vastaa työsuojelutoimikunta sekä kiinteistön osalta kiinteistön isännöitsijä sekä huoltoyhtiö Kiinteistöhuolto Tahti. Vakuutusyhtiönä toimii LähiTapiola.

Kiinteistön turvallisuudesta ja ylläpidosta vastaa kiinteistön omistaja, joka vastaa myös kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta ja kehittämisestä. Kiinteistön turvallisuussuunnittelun ja -seurannan

yhteydessä arvioidaan myös se, että kiinteistössä ei ole turvallisuusriskin muodostamia välineitä. Välinehuolto tehdään asianmukaisesti pääosin kiinteistön omistajan toimesta. Henkilöstön tai asiakkaiden huomaamista epäkohdista ilmoitetaan isännöitsijälle ja tarvittaessa huoltoyhtiölle.

## **Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit**

Toimitiloissa säilytetään asiakkaiden tietoja sisältäviä papereita, mutta niitä säilytetään lukituissa tiloissa. Pääosin henkilötietoja sisältäviä dokumentteja säilytetään sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmän liitetiedostoissa. Henkilötietoja sisältävät dokumentit hävitetään tietoturvalisest laittamalla ne tietosuojajäteastiaan, jonka tyhjennyksestä ja tietosuojamateriaalien hävittämisestä vastaa Remeo Oy. Remeo Oy vastaa myös lääkejätteen sekä riskijätteen hävittämisestä.

Ohjaajien käytössä olevat tietokoneet ja puhelimet on suojattu salasanoin, jotta ulkopuolisilla ei ole pääsyä niiden sisältämiin tietoihin. Asiakasta koskevat tiedot ovat asiakastietojärjestelmässä, joka on myös suojattu erillisellä salasanalla. Kaikki asiakastietoa sisältävät sähköpostit lähetetään salattuna sähköpostina.

## **2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Käytössä on seuraavia tietojärjestelmiä:

- Domacare - asiakastietojärjestelmä
- MaraplanPro - työvuorosuunnitteluohjelma
- Easor- henkilöstöhallinnan tietojärjestelmä
- ProEdu – lääkelupakanta
- Webropol- kysely- ja raportointisovellus

## **2.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Yksikössä toteutetaan perusmuotoista lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja päivitetään vuosittain. Yksiköllä on yhteistyötahona ProEdu, jonka nimeämä lääkäri tarkistaa ja hyväksyy vuosittain päivitetyn lääkehoitosuunnitelman (viimeisin 19.5.2025). Asukkailla on nimetty hoitotaho, joka vastaa asukkaan lääkehoidosta. Lääkehoidon toteutus, seuranta ja raportointi on henkilökunnan vastuulla. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan ja siitä vastaavat yksikönpäällikkö ja palvelupäällikkö.

## **2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja**

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palvelupäällikkö Kaisa Salonen, [kaisa.salonen@edistia.fi](mailto:kaisa.salonen@edistia.fi).

Tietosuojavastaavana toimii talouspäällikkö Kari Haukka, [kari.haukka@edistia.fi](mailto:kari.haukka@edistia.fi).

Eedissä on kattavat ohjeet asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojasta huolehtimiseen. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa salassapito- ja tietoturvasitoumuksen, jota ennen työntekijä on lukenut Edistian tietoturvaohjeet.

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. Tietosuojaan sekä asiakastietojen käsittelyyn liittyviä ohjeiden noudattamista seurataan jokapäiväisessä toiminnassa ja niiden puutteisiin reagoidaan välittömästi.

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

Edistiassa asiakaspalautteella on keskeinen rooli toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautte 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 kerran vuodessa Webropol-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 palveluiden tilaajille. Asiakastyytyväisyyttä mitataan myös yhteistyössä tilaajakuntien kanssa.

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

Myös asiakkaiden, verkoston ja omaisten antama palaute kuullaan ja otetaan huomioon palvelun kehittämisessä. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen asukkaiden omaisille järjestetään kerran vuodessa omaisten kysely.

Jokaisessa ryhmäkodissa pidetään arki-aamuisin aamukokous sekä kerran viikossa yhteisökokous, jossa asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta sekä esittää toivomuksia oman ryhmäkodin ja koko yksikön toiminnasta.

Vuonna 2025 on otettu käyttöön myös aktiivinen jatkuvan palautteen konsepti, jossa asukkaat voivat toimittaa palautteensa ryhmäkodeissa oleviin palautelaatikoihin. Nämä kerätään kerran kuukaudessa ja käsitellään tiimivastaavien palaverissa. Tiimivastaavien palaverissa tehdään palautteen perusteella linjauksia ja päätöksiä, tai viedään palaute tarvittaessa vielä Eedin johtoryhmään. Lisäksi asukkaiden on mahdollista antaa palautetta sähköisellä Webropol-lomakkeella joko itsenäisesti tai ohjaajan avustuksella. Tämä lomake on käytössä jatkuvasti.

### **3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA**

#### **3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö.

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

Luettelo riskienhallinnan/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, tässä yhteydessä työntekijöillä on mahdollisuus nostaa esiin havaintojaan.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

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

- LOMAKE: uhka- ja vaaratilanne -lomake on Webropolissa ja sen linkki on kaikkien saatavilla intrassa
- TILASTOINTI: työsuojeluvaltuutettu kirjaa työsuojelutilastoon kaikki raportoidut uhka- ja vaaratilanteet
- TILANTEEN KÄSITTELY: uhka- ja vaaratilanne käsitellään asianomaisen/-sten ja lähiesimiehen kesken sekä tarvittaessa työsuojelun kanssa. Ohjaus tarvittaessa työterveys- huoltoon
- 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 tekijän esihenkilöllevälittömästi 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, joista tiimivastaavat vievät ilmoitettavan tiedon omien tiimiensä viikkopalaveriin. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa toimitusjohtaja. Lisäksi Edistia-konsernille on laadittu kriisiviestintäsuunnitelma. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Työyhteisön yhteisissä tiimipalaverissa käsitellään epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittapahtumat. 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 viikkopalaverissa 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.

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

### **3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Toimitusjohtaja ja palvelupäällikkö yhdessä Eedin johtoryhmän ja hallituksen kanssa vastaavat valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Toimintaa arvioidaan jatkuvasti 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 julkaisesta ryhmäkodista, joten sen on aina sekä henkilökunnan että asiakkaiden saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Edistian verkkosivuilla [www.edistia.fi](http://www.edistia.fi)

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja henkilöstön omavalvonnan osaamista seurataan sekä tiimipalavereissa että johtoryhmässä vähintään 4 kertaa vuodessa. Seurantaan tarkoitettut 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](http://www.edistia.fi) julkaistaan omavalvontasuunnitelman seurantaraportti, jossa kuvataan omavalvontasuunnitelman toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä.