

**SOSIAALIPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Eedi Asumispalvelut Oy

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen
asuminen

30.4.2026



Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ 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 palveluiden laadusta.....	6
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	6
2.4 Muistutusten käsittely	10
2.5 Menettelytavat valvontalain 29§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi	11
2.6 Henkilöstö.....	12
2.7 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	13
2.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.9 Toimitilat ja välineet.....	14
2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	14
2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	15
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	15
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	16
3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	16
3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	21
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	21
4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen....	21

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 palvelualuejen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Kaisa Salonen, 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 päihteidenkäyttö 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. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu mielenterveys- ja/tai

päihdeasiakkaille. Ympäri vuorokautinen 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 kunnossapitamisessä, 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 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 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. Vastuuhenkilöt 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 tiimivastaavien 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. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia sekä toimintakykymittarina toimivan elämäntilannemittari 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. Turvallisuuskohdat 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 päätöksentekoelementteihin. Ylimpänä päätöselimenä toimii yhtiön hallitus ja sen nimeämä yhtiön toimitusjohtaja. Eedi Asumispalvelut Oy:n johtoryhmä toimii operatiivisena päätöksentekoelementtinä, jonka jäseniä ovat toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, asumispalveluiden palvelupäällikkö sekä yksikön-päällikkö.

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 yksikön-päällikkö, joka toimii tiimivastaavien esihenkilönä. Tiimivastaavat toimivat esihenkilöinä oman tiiminsä ohjaajille. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö, yksikön-päällikkö, tiimivastaavat sekä ohjaajat. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Tiimivastaava yhdessä palvelupäällikön ja yksikön-päällikön kanssa seuraavat sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumista, mm. lukemalla kirjauksia sekä seuraamalla toteutuneita asiakastapaamisia. Asiakastytyväisyysskyselyn tuloksia sekä toimintakykymittari/elämäntilannemittari 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 tavaan säännöllisesti yhteistyöpalaverissa, 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 itsemääräämiseen 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 itsemääräämisoikeuden toteutuminen on keskeinen toimintaperiaate. Käytössä ei ole rajoitustoimenpiteitä. Palvelussa otetaan aina huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaat ovat aina mukana heitä koskevissa verkostopalaverissa ja häntä tai hänelle myönnettyjä palveluita koskevissa päätöksiensä teossa. Tarvittaessa asiakkaan kanssa täytetään asiakastietojärjestelmään itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistamisesta vastaa palvelupäällikkö (Kaisa Salonen, 0447671593, 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

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 Rynänen (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

Tapaamiset on sovittava aina etukäteen. Palvelu on maksutonta.

KEUSOTE:n hyvinvointialueen yhteystiedot:

Susanna Honkala, puh. 040 807 4756 susanna.honkala@keusote.fi

Anne Mikkonen, puh. 040 807 4755 anne.mikkonen@keusote.fi

Turvapostiosoite: 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 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 samaansa 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 omaoikeutta, riskienhallintaa ja laadun kehittämistä. Havaittujen epäkohtien perusteella arvioidaan tarvittaessa toimintatapoja, ohjeistuksia, koulutustarpeita ja resursseja, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä tulevaisuudessa.

2.6 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.

2.7 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)
- Pidemmissä sijaisuuksissa tarkistetaan Edistiasta mahdollisesti yt-neuvottelujen kautta irtisanotut (takaisinottovelvoitteen noudattaminen).
- Em. toimenpiteiden jälkeen rekrytoidaan Edistian ulkopuolelta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyydestä 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 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 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, yksikönpäälliköiden ja palvelupäälliköiden työnkuvat ja työnjaot on selkeät, joka auttaa jokaista suunnittelemaan oman työnsä siten, että läsnäololle tiimin kanssa on tarpeeksi aikaa.

2.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

2.9 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 työsuojelu-toimikunta 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 tietoturvaselästi 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.

2.10 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 toteumista seurataan ja siitä vastaavat yksikönpäällikkö ja palvelupäällikkö.

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palvelupäällikkö Kaisa Salonen, kaisa.salonen@edistia.fi.

Tietosuojavastaavana toimii talouspäällikkö Kari Haukka, 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 tietoa aineistoja 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 verkkolevyllä.
- 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 tiimipalaverissa. 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 arkiamuksin aamukokous sekä kerran viikossa yhteisökokous, jossa asiakkailla 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
- Häätätilanneohjeet (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 ajan tasainen 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: työsuojeluvuokkutuettu kirjaa työsuojelutilastoon kaikki raportoidut uhka- ja vaaratilanteet
- TILANTEEN KÄSITTELY: uhka- ja vaaratilanne käsitellään asianomaisen/-sten ja lähiesimiehen kesken sekä tarvittaessa työsuojelun kanssa. Ohjaus tarvittaessa 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 työsuojeluvuokkutuetuille sekä päälliköille ja toimitusjohtajalle.

3. Eedissä päällikkö toimittaa ilmoituksen tekijän esihenkilöllevälittömästi sen saatuaan.

4. Jos kyseessä on työtaturma, esihenkilö tekee siitä myös ilmoituksen vakuutusyhtiöön yhdessä työntekijän kanssa.

5. Tapahtuman käsittelyyn osallistuu asianosainen työntekijä ja hänen esihenkilönsä sekä tarpeen mukaan tiimi ja työsuojeluvuokkutuettu.

6. Kun tapahtuma on käsitelty, lopputulos kirjataan lomakkeelle (linkki lomakkeeseen). Lomake lähtee tiedoksi henkilöstöpäällikölle, työsuojeluvuokkutuetulle 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 viikkopalavereihin. 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 lähettämistä 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.

Tilaaajalta 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 vakavat lääkehoitopoikkeamat, 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 tutkimusta.

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.

Syylisyyden toimintakulttuuri ja henkilöstön tuki

Palveluyksikössä edistetään avointa ja syylisyyden toimintakulttuuria, 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 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 jokaisesta ryhmäkodista, joten sen on aina sekä henkilökunnan että asiakkaiden saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Edistian verkkosivuilla 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 tarkoitettavat 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.