SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Eedi Asumispalvelut Oy

Tuettu asuminen

Päivitetty 30.9.2026

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT 2

1.1 Palveluntuottajan perustiedot 2

1.2 Palveluyksikön perustiedot 2

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 4

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 4

2.2 Vastuu palvelujen laadusta 5

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 5

2.4 Muistutusten käsittely 9

2.5 Menettelytavat valvontalain 29§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi 9

2.6 Henkilöstö 11

2.7 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 11

2.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 12

2.9 Toimitilat ja välineet 13

2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 13

2.10 Lääkehoitosuunnitelma 14

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 14

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 15

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 15

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 15

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 20

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 20

4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 20

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Eedi Asumispalvelut Oy

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

Yhteystiedot: Kilonkallio 7 02610 Espoo

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Eedi Asumispalvelut Oy, tuettu asuminen

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

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Eedi Asumispalvelut Oy:n tuetun asumisen palvelut. Tuetun asumisen palveluita tuotetaan sekä läsnäpalveluina että etäpalveluina siten kuin palveluiden tilaaja on määritellyt.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Eedin tuetun asumisen palvelun tarkoituksena ja toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukasta asumisen tukea erityisen tuen tarpeen asiakkaille. Palvelua tuotetaan ostopalveluna, ostajana toimivat hyvinvointialueet, jotka vastaavat myös asiakasvalinnasta.

Asumismuotona on Eedin/Edistian tarjoama hajasijoitettu tukiasunto tai asiakkaan oma vuokra/omistusasunto, jonne tukipalvelut viedään. Palveluun sisältyy sosiaalista kuntoutusta ja arjen tukea. Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan yksilölliset tavoitteet yhdessä asiakkaan, oman sosiaalityöntekijän ja omatyöntekijän kanssa. Toiminnan painopisteet ovat monipuolinen, kotiin vietävä asumisen tuki sekä asiakkaan toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen.

Palvelu on tarkoitettu asiakasryhmälle, jonka tavoitteena on siirtyä kohti kevyempiä palveluja ja itsenäistä asumista. Palveluun ohjautuu pääosin 18–65- vuotiaita asiakkaita. Asiakkaat voivat olla maahanmuuttajataustaisia, lapsiperheiden vanhempia, jälkihuoltonuoria, vammaispalveluiden asiakkaita, rikostaustaisia tai mielenterveyskuntoutujia. Asiakkaan hallinnassa oleva päihteiden käyttö ei ole este palveluun tai tukiasuntoon ohjautumisella. Palvelun tavoitteena on turvata asiakkaan asumisen onnistuminen, vuokranmaksun toteutuminen, sekä asumisen häiriöiden ehkäiseminen. Palvelu on määräaikaista. Asiakkaita palvelussa on tällä hetkellä 40–70 asiakasta kuukaudessa.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän sekä omaohjaajan kanssa tavoitteet palvelulle. Samalla sovittaan tuen tasosta sekä mahdollisesta kestosta. Asiakkaan kanssa

laaditaan yksilöllinen asumisen toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta ja sitä päivitetään säännöllisin väliajoin, vähintään 6 kuukauden välein.

Palvelussa vahvistetaan ja tuetaan asiakkaan toimintakykyä toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Lisäksi aktivoidaan asiakkaan tukiverkostoa ja lisätään verkostotyötä asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden etenemisessä tukemiseksi.

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

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

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 omatoimisesti esimerkiksi kodin kunnossapitämisessä, talouden suunnittelussa ja integroitumisessa ikäryhmän mukaiseen toimintaan ympäröivässä yhteiskunnassa (esim. sosiaalinen kuntoutus, erilaiset ryhmätoiminnat, kuntouttava työtoiminta, opiskelu, työt).

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.

Tuetun asumisen toimintaperiaatteena on Edistia-konsernin arvopohja. 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

Tuetun asumisen laatuvaatimukset on asetettu siten, että toiminta täyttää mm. konsernin arvopohjasta tulevat vaatimukset ja tilaajien asettamien laatutekijöiden vaatimukset. Käytössä on asiakastyytyväisyyskyselyt, toimintakykymittaristo, henkilöstötyytyväisyyskysely sekä keskeisten laadullisten tunnuslukujen seurantamenetelmä.

Palveluiden laatua ja sen kehittymistä arvioidaan laatutekijöille määriteltyjen seurantatyökalujen ja mittareiden avulla. Seurantaa tehdään tiimeissä, johtoryhmissä ja hallituksessa. Toimintaa myös ohjataan ja kehitetään laatutietojen avulla.

Eedi Asumispalvelut Oy laadulliset edellytykset tuottaa tuetun asumisen palveluita ovat hyvät. Eedin asiakastyön viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Eedillä on pitkä kokemus tuetun asumisen tuottamisesta eri asiakasryhmille.

Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöt vastaavat yhdessä Eedin johtoryhmän kanssa siitä, että tuotettava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan. Edellä mainituilla asioilla pyritään varmistamaan asiakkaiden fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuus varmistetaan tuottamalla palvelut niin, ettei asiakkaan fyysinen, psyykkinen, 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 tietosuojaohjeet kuuluvat osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Salassapito- ja käyttäjäsitoumus allekirjoitetaan työsuhteen alussa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Johtamisjärjestelmä

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

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

Luvn seuraa palvelun laatua vuosittaisella 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 itsemääräämiseen ja yksityisyyteen omassa kodissaan. Asiakaskäyntien määrä, sisältö ja tavoitteet suunnitellaan etukäteen verkostotapaamisissa yhdessä asiakkaan, asiakkaan sosiaalityöntekijän ja omatyöntekijän kanssa. Tapaamisten toteutumista ja sisältöä seurataan verkostotapaamissa sekä esihenkilön toimesta. Asiakkaat ovat keskiössä oman kuntoutumisensa tavoitteiden asettamisessa ja suunnittelussa. Asiakkaat voivat asua itse vuokraamassaan asunnossa, tai asiakas voi hakea Edistian tukiasuntoa. Asiakkailla on tällöin asuntoonsa vuokrasopimus, eikä Edistian ohjaajilla ole oikeutta mennä asuntoon ilman asiakkaan lupaa. Ohjaajat tukevat asiakkaita verkostoissa sekä 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. Tuetun asumisen palvelussa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Palvelussa otetaan aina huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Tuetun asumisen asiakkaat ovat aina mukana heitä koskevissa verkostopalavereissa ja häntä tai hänelle myönnettyjä palveluita koskevissa päätöksien 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 epäsiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi. Palvelupäällikkö ja tiimivastaava keskustelevat epäasiallisesta käytöksestä syytetyn henkilön kanssa ja asiasta tehdään kirjallinen selvitys. Mikäli tilanne vaatii, annetaan suullinen tai kirjallinen varoitus. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, voi se johtaa työntekijän irtisanomiseen. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina myös johtoryhmässä.

Omatyöntekijä informoi asiakasta hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista.

Palvelutarpeen arvioinnin, toteuttamissuunnitelman laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

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

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

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

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

Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan niin halutessa.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelma ohjaa henkilökunnan toimintaa. Asiakkaan omaohjaaja tallentaa kirjallisen toteuttamissuunnitelman DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö seuraa toteuttamissuunnitelmien toteutumista ja kirjaamista. Esihenkilö perehdyttää uudet työntekijät toteuttamissuunnitelmien laadintaan, seurantaan ja asiakaslähtöiseen kirjaamiseen. Kuntoutumisen tueksi omaohjaaja ja asiakas laativat tarvittaessa yhdessä viikko-ohjelman. Asiakkaiden kanssa tapahtuva kanssakäyminen kirjataan aina Domacare- asiakastietojärjestelmään. Asiakaslähtöisen DomaCare-kirjauksen avulla seurataan asiakkaan vointia ja kuntoutumista. Asiakasta motivoidaan ja ohjataan omatoimisuuteen.

Palvelupäällikkö ja tiimivastaava seuraavat asiakastyytyväisyyskyselyn, toteuttamissuunnitelman, 3X10D-toimintakykymittariston sekä asiakkaan tavoitteiden toteutumista yhteisen Excel-- taulukon sekä ohjaajien kanssa käytävien viikkopalaverien kautta.

Ohjaaja neuvoo ja tukee asiakasta hakeutumaan muiden tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

Sosiaali- ja potilasvastaavien tarjoamat palvelut, sekä yhteystiedot:

Asiakas 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 Ryynänen (ma-ti/ke)

- Maija Tikanoja (ma-pe)

2.4 Muistutusten käsittely

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

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

Menettelytavassa on kolme keskeistä periaatetta eli ongelmatilanteissa:

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

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Välittömästi, viimeistään kirjallisesti viikon kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja: Toimitusjohtaja / Palvelupäällikkö

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

2.5 Menettelytavat valvontalain 29§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

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

Henkilöstölle perehdytetään valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus osana työsuhteen aloitusperehdytystä sekä yksikön asiakasturvallisuuteen liittyvää koulutusta. Perehdytyksessä käydään läpi epäkohtien tunnistaminen, ilmoitusmenettely sekä henkilöstön oikeus ja velvollisuus tuoda esiin asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja.

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

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

Epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen

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

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

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

Ilmoituksen käsittely

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

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

Ilmoittajan suoja

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

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

Muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet

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

- **sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus henkilön ilmeisestä palvelutarpeesta**
- **lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus**
- **ilmoitus poliisille rikosepäilyistä tai väkivaltatilanteista**

- **tietosuojaan liittyvät tietoturvaloukkausilmoitukset**
- **lääkehoitoon ja terveydenhuoltoon liittyvät haittatapahtumailmoitukset**

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

Seuranta ja kehittäminen

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

2.6 Henkilöstö

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on lain määrittämä sekä sopimuksissa vaadittava koulutus sekä työkokemus. Suuri osa ohjaavasta henkilöstöstä on siis sopimuksen mukaisesti sosionomi AMK koulutuksen saaneita ja heillä on vähintään 1 vuoden työkokemus vastaavasta palvelusta. Henkilöstöllä on sujuva suomen kielen taito, mutta he pystyvät tarvittaessa palvelemaan myös englanniksi tai ruotsiksi.

Henkilöstön määrä on asiakasmäärän mukaan 2-5 htv. Mikäli toiminta laajenee, henkilöstä rekrytoidaan lisää.

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 tarkistetaan jokaisen työntekijän ammattioikeudet Valviran nettisivuilla.

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote. Edellytämme työntekijöiltä työtehtävän sitä vaatiessa tartuntatautilain §48:n mukaista rokotussuojaa, sekä tartuntatautilain §55 mukaista tuberkuloosiselvitystä. Nämä tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä sekä rokotussuojan osalta vuosittain tavoitekeskustelun yhteydessä.

Eedillä on joka vuosi päivittyvä koulutussuunnitelma, johon yhdessä henkilökunnan kanssa mietitään tarvittavat ulkoiset ja sisäiset koulutukset. Koulutuksiin osallistumista seurataan esihenkilöiden toimesta.

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

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan aktiivisesti toiminnan aikana esihenkilöiden toimesta. Käytössä on myös varhaisen puuttumisen malli, jonka mukaan mm epäasianmukaiseen työskentelyyn puututaan välittömästi.

2.7 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Eedissä on käytössä mitoitusseurannan työkalu, jolla varmistetaan, että asiakkaiden määrään nähden on riittävä henkilöstö. Mitoitukset ja asiakasmäärät käydään läpi kuukausittain palvelupäällikön ja tiimivastaavan, talousjohtajan ja toimitusjohtajan kanssa.

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

Omaohjaajan sairastuessa tai lomaillessa sijainen tai yksikön toinen ohjaaja tulee tilalle asiakastapaamisiin.

Tarvittaessa käytämme sijaisia seuraavin periaattein:

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

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

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

Tilaajan asiakkaalle nimeämän sosiaalityöntekijän kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä koko asiakkuuden ajan, mm. säännöllisin verkostopalaverein. Lisäksi asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle lähetetään jokaisesta asiakkaasta raportti asiakkaan saaman palvelun mukaisesti 1–6 kk välein. Asiakkaan muun verkoston kanssa pidetään yhteyttä asiakkaan luvalla ja ensisijaisesti yhdessä

asiakkaan kanssa. Yhteyttä pidetään puhelimitse, salatuin sähköpostein ja yhteistyötapaamisilla. Tarvittaessa tehdään myös tiiviimpää yhteistyötä, jossa asiakas on mukana. Asiakasta ohjataan myös konsernin muihin palveluihin, mm. matalan kynnyksen kurssipalveluihin. Kaikki yhteistyö kirjataan asiakastietojärjestelmään.

2.9 Toimitilat ja välineet

Tuetun asumisen toimitilat sijaitsevat osoitteessa Kilonkallio 7 02610 Espoo. Käytössä on niin toimistotiloja, taukotiloja kuin ryhmätilojakin. Toimitilojen yhteydessä olevalla parkkipaikalla säilytetään ohjaajien käytössä olevia työautoja, joilla kotikäynnit asiakkaiden luo pääsääntöisesti tehdään. Jokaisella ohjaajalla on henkilökohtaiset työpuhelimet ja tietokoneet. 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 ei säilytetä tuetun asumisen asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä dokumentteja, vaan niitä säilytetään sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmän liitetiedostoissa. Mahdolliset paperiset dokumentit skannataan heti ja alkuperäiset dokumentit laitetaan suoraan tietosuojajäteastiaan, jonka tyhjennyksestä ja tietosuojamateriaalien hävittämisestä vastaa Remeo Oy.
Tuetun asumisen asiakkaita tavataan pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Toimitiloissa asiakasta tavatessa asiakasta tavataan asiakastapaamishuoneessa, jossa on kaksi uloskäyntiä turvallisuussyistä. Tilassa ei asiakastapaamisen aikana ole muita henkilöitä.

Ohjaajien henkilökohtaisessa käytössä olevat tietokoneet ja puhelimet on suojattu salasanoin, jotta ulkopuolisilla ei ole pääsyä niiden sisältämiin tietoihin. Asiakasta koskevat tiedot ovat kaikki 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

Tietojärjestelmien valinnan yhteydessä on päädytty järjestelmiin, jotka vastaavat toimialan standardeja. Tietojärjestelmätoimittajien kanssa on myös säännölliset yhteistyöpalaverit.

Henkilöstö koulutetaan uuden järjestelmän käyttöön sekä uuden työntekijät perehdytetään. Mikäli järjestelmätoimittajat tekevät merkittäviä päivityksiä, koulutetaan henkilökunta niihin.

Lisäksi ohjaajien työpuhelimissa on asennettuna 112- sovellus, jonka kautta mahdolliset hätäpuhelut soitetaan, sillä sovellus paikantaa soittajan sijainnin.

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluun ei kuulu lääkehoitoa.

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. Tietoturvaohje on päivitetty 2024.

Jokainen työntekijä käy Edistian intranetissä olevan tietoturvakoulutuksen sekä testin.

Tietoturvan tärkeimmät periaatteet Edistassa ovat:

- En jätä vierasta yksin työhuoneeseeni tai muihin tiloihin.
- Suojaan tietokoneeni näytön ja näppäimistön, kun käsittelen arkaluontoista tietoa tai kun syötän käyttäjätunnuksia ja salasanoja.
- En luovuta laitteitani ulkopuolisille tai jätä niitä ilman valvontaa. Lukitsen näytön poistuessani työpisteeltä. En säilytä työpöydällä salassa pidettävää aineistoa.
- Käytän tietoaineistoja ja työvälineitä vain työtehtävieni hoitamiseen.
- Käyttäjätunnus ja salasana ovat aina henkilökohtaisia. En anna tunnuksiani muille tai talleta niitä paikkaan, josta muut voivat niitä hyödyntää. Vaihdan salasanat riittävän usein.
- En asenna koneelle omia ohjelmia.
- Tallennan tärkeät tiedostot verkkolevylle.
- Kuljetan ja säilytän kannettavaa tietokonetta, tablettia ja matkapuhelinta huolellisesti.

- Käsittelen henkilötietoja huolellisesti ja toimin yksityisyyttä ja kunniaa suojellen. Siirrän henkilötietoja turvallisesti.
- Suojaan tietoja kaikissa käsittelyvaiheissa: luomisessa, käyttämisessä, muuttamisessa, tallentamisessa, siirtämisessä, jakelussa, kopioinnissa, arkistoinnissa ja tuhoamisessa.
- Muistan, että Edistian laitetta, verkkoa tai sähköpostia käyttäessäni näyn ja esiinnyn työnantajani edustajana.

Lisäksi ohjaajille on erillinen ohje digituen antamisen periaatteista ohjaustyössä.

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

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

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

Asiakaspalautteen tulokset, johtopäätökset ja toimenpiteet esitellään Edistia-konsernin johtoryhmille sekä yhtiön hallitukselle. Lisäksi tulokset lähetetään 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.

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 riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Edistiassa:

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

Riskien tunnistaminen

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

- Vuosittaisella riskienkartoituskyselyllä (käytetään STM:n lomakkeistoa) kartoitetaan koko henkilökunnalta havaintoja riskeistä.
- Toteutetaan työterveyshuollon työpaikkaselvitys (TTH:n toimintasuunnitelman mukaisesti), johon vastaa ko. toiminnon henkilökunta, selvityksestä saadaan raportti, joka käsitellään johdossa ja päätetään korjaavista toimenpiteistä.
- Havaitessaan epäkohdan työntekijä toimittaa tiedon epäkohdasta/laatupoikkeamasta/riskistä omalle lähiesimiehelleen/työsuojeluvaltuutetulle, edelleen ko. tieto päällikölle, tarvittaessa päällikkö tuo asian Eedin joryyn käsiteltäväksi ja päätettäväksi.
- Työsuojelukoulutuspäivänä (toteutus vuosittain Safetum Oy:n kanssa).

- Ryhmätavoitekeskusteluissa (toteutus vuosittain, vuosisuunnitelman läpikäynti) käsitellään yksikön työhyvinvointia (s.s-työsuojelun), tässä yhteydessä työntekijöillä on mahdollisuus nostaa esiin havaintojaan.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

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

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

Pääpaino kaikessa toiminnassa on ennaltaehkäisyssä, toiminnan suunnittelussa sekä perehdytyksessä.

UHKA- JA VAARATILANTEIDEN JA TYÖTAPATURMIEN RAPORTOINTI SEKÄ

TOIMINTAPROSESSI EDISTIASSA

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

työpäivänä Edistian intrasta löytyvän webropol- lomakkeen kautta.

2. Täytetty lomake lähtee tiedoksi henkilöstöpäällikölle ja työsuojeluvaltuutetuille sekä

päälliköille ja toimitusjohtajalle.

3. Eedissä päällikkö toimittaa ilmoituksen 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, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa toimitusjohtaja. Lisäksi Edistia-konsernille on laadittu kriisiviestintäsuunnitelma. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

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

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

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Yhteistyötahoja tiedotetaan sähköpostilla tai puhelimitse asian vakavuus ja kiireellisyys huomioiden.

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

ASUKKAISIIN KOHDISTUVIEN VAKAVIEN VAARATAPAHTUMIEN TUTKINTAPROSESSIN KUVAUS

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi

Palveluyksikössä tunnistetaan ja tutkitaan asukkaisiin kohdistuvat vakavat vaaratapahtumat järjestelmällisesti, jotta asiakasturvallisuutta voidaan parantaa ja vastaavat tilanteet ehkäistä tulevaisuudessa.

Vakavien vaaratapahtumien käsittely perustuu asiakasturvallisuuden periaatteisiin sekä sosiaalihuollon omavalvontaa koskevaan sääntelyyn.

Vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen

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

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

Menettely vakavan vaaratapahtuman tunnistamisen jälkeen

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

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

Tutkintaprosessi

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

Tutkinta etenee seuraavien vaiheiden kautta:

Tapahtuman alustava kartoitus

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

Tapahtumaketjun analyysi

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

Juurisyyanalyysi

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

Toimenpiteiden suunnittelu

Määritellään konkreettiset korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet sekä vastuut niiden toteuttamiselle.

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

Syyllistämätön toimintakulttuuri ja henkilöstön tuki

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

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

Tutkinnan tulosten hyödyntäminen

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

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

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitusjohtaja 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 nettisivuilla 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 tarkoitetut palaverit ovat

yksikön vuosikellossa sekä palaverimuistiopohjissa, jotta varmistutaan siitä, että ne toteutuvat. Näistä keskusteluista nousseet päivittämistarpeet käsitellään johtoryhmässä ja omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä ja siitä tiedotetaan henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelmaan saattaa nousta päivittämistarpeita myös vuosittain toteutettavasta riskienkartoituksesta. Päivittämisen yhteydessä päivitetty versio julkaistaan Edistian nettisivuilla, Edistian Sharepoint- alustalla sekä se tulostetaan ohjaajien ja asiakkaiden saataville.

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