



## UUDENMAAN TUKITUVAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Medivida Hoiva Oy

Uudenmaan Tukitupa tarjoaa kokonaisvaltaista psykososiaalista tukea ja ohjausta asiakkaan arkeen ja asumiseen.

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Uudenmaan Tukitupa Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2091828-1	
Toimintayksikön nimi Uudenmaan Tukitupa Oy	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Seutulantie 1, 04410 Järvenpää Yksikönjohtaja; Satu Uuttu satu.uuttu@medivida.fi Puh. 0503495085	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Uudenmaan Tukitupa Oy on yksityinen sosiaalipalveluyritys, joka tuottaa kotiinvietyjä palveluita ja tukiasumispalveluita. Uudenmaan Tukitupa tarjoaa asiakkailleen arjen ja asumisen tukemista, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja yksilöllistä tukea jälkihuollon nuorten arjessa. Palveluita tuotetaan Uudenmaan Tukituvan tukiasuntoihin sekä asiakkaiden omiin koteihin. Uudenmaan Tukituvalla on 5 tukiasuntoa.	
Toimintayksikön katuosoite Seutulantie 1	
Postinumero 04410	Postitoimipaikka Järvenpää
Toimintayksiköstä vastaava henkilö Satu Uuttu	Puhelin 0503495085
Sähköposti satu.uuttu@medivida.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Uudenmaan Tukitupa ei tarjoa ympärivuorokautista toimintaa, vaan toiminta on ilmoituksenvaraista	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Keravan kaupunki 4.4.2011 Vantaan Kaupunki 14.1.2013 Mäntsälän kunta 26.6.2013 Tuusulan kunta 11.9.2013 Helsingin Kaupunki 30.6.2014 Lähetetty: Karviainen 21.12.2012, Järvenpää 21.12.2012, Nurmijärvi 28.8.2013	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Medivida Hoiva Oy

Medivida Hoiva Oy tuottaa asumis- ja kuntoutuspalveluita ikäihmisille sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Hoito- ja ohjaustyö suunnitellaan asiakaskohtaisesti jokaisen omat voimavarat huomioiden ja niitä vahvistaen. Uudenmaan Tukitupa on Medivida Hoivan tytäryhtiö.

### Uudenmaan Tukituvan toiminta-ajatus

Uudenmaan Tukitupa Oy on yksityinen sosiaalipalveluyritys, joka tuottaa tukiasumispalveluita ja kotiin vietävää tukea. Uudenmaan Tukitupa ei tarjoa ympärivuorokautista toimintaa, vaan toiminta on ilmoituksenvaraista.

Uudenmaan Tukitupa tarjoaa arjen ja asumisen tukemista ja ammatillista tukihenkilötoimintaa täysi ikäisille, lastensuojelun jälkihuollon, kehitysvammopalvelujen, mielenterveys- ja päihde, aikuissosiaalityön ja senioripalvelujen asiakkaille. Palveluita tuotetaan asiakkaiden omiin koteihin, sekä tukiasuntoihin. Yrityksen palvelut ovat käytettävissä Uudellamaalla.

Toiminta on asiakkaiden kokonaisvaltaista psykososiaalista tukemista, jonka tavoitteena on asiakkaiden omien voimavarojen tunnistaminen ja asiakkaan elämänhallinnan tukeminen. Työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta vie eteenpäin työntekijän ammatillinen suhtautuminen. Työntekijän tehtävänä on kulkea asiakkaan rinnalla ohjaten tätä ammatillisella tiedolla ja taidolla kohti yhdessä luotuja tavoitteita. Tasavertainen kohtelu, asiakkaan ymmärtämiseen tähtäävä vuorovaikutus ja yhdessä luodut tavoitteet auttavat asiakasta sitoutumaan toiminnan tavoitteisiin.

### Uudenmaan Tukituvan arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot perustuvat ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihminen on jatkuvasti oppiva ja kehittymiskykyinen. Yksilöllä on mahdollisuus muutokseen missä tahansa elämänvaiheessa. Sosiaalityön eettiset periaatteet ohjaavat kaikkea toimintaa:

- Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus: Työskentelymme perustuu ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteille.
- Itsenäisyys ja elämänhallinta: Työskentelymme perustuu ihmisen itsenäisyyden ja oman elämänhallinnan arvostamiselle.
- Syrjäytymisen poistaminen: Tavoitteenamme on ehkäistä ja poistaa yksilöiden yhteiskunnallista syrjäytymistä ja huono-osaisuutta.
- Syrjinnän vastustaminen: Käsityksemme mukaan ihmisiä tulee kohdella kunnioittavasti ja tasavertaisesti riippumatta hänen taustoistaan.
- Väkivallan vastustaminen: Tehtävämme on tunnistaa työssä eri väkivallan muodot, ennaltaehkäistä ja ryhtyä toimenpiteisiin tarvittaessa.
- Asiakkaan yksityisyyden suojaaminen: Olemme kaikki vaitiolovelvollisia ja yhteistyökumppaneiden kanssa vaihdamme asiakastietoja asiakkaan kirjallisella luvalla.
- Asiakkaan osallisuus: Toimimme asiakkaidemme tukena ja tehtävänä on huolehtia, että asiakas on osallisena oman asiansa käsittelyssä.
- Henkilökohtainen vastuu: Sosiaalialan työntekijöinä olemme henkilökohtaisesti vastuussa työssä tekemistämme eettisistä ratkaisuksista ja valinnoista.

## ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Uudenmaan Tukituvan toimistotila on vuokrattu. Toimistotilan vuokranantaja pitää palo- ja pelastussuunnitelman ajan tasalla. Tulipalon sattuessa toimistossa on ohjeistukset, kuinka tulee toimia. Ohjaajat opastavat tarvittaessa asiakkaita oman kodin turvallisuuden ylläpidossa, muun muassa varmistamalla, että asiakkailta on toimiva palohälytys.

Uudenmaan Tukituvan tukiasuntojen palohälyttimistä ja niiden toimivuudesta vastaavat yksikönjohtaja / tiiminvetäjä ja ohjaajat yhdessä. Asiakkaan muuttaessa Uudenmaan Tukituvan tukiasuntoon, käydään asiakkaan kanssa läpi asumisen säännöt, mitkä kieltävät tupakoinnin sisällä paloturvallisuuden vuoksi.

Asiakasturvallisuutta kehitetään palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen. Lisäksi palautetta saadaan muilta yhteistyökumppaneilta.

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

Uudenmaan Tukituvalla toimii työhön sitoutunut henkilökunta, joka on pitkään toiminut alalla. Henkilöstömäärä on riippuvainen asiakkaiden tuen määrästä, avun tarpeesta ja toimintaympäristöstä. Uudenmaan Tukituvalla huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Riittävä määrä vakituisia perehdytettyjä sijaista käytetään, mikäli vakituiset työntekijät ovat sairaana tai lomalla. Tarvittaessa myös Tiimivastaava ja yksikönjohtaja sijaistavat. Uudenmaan Tukitupa ei käytä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa.

Sairaanhoitaja Yamk 1, yksikönjohtaja  
Lähihoitaja 1, tiimivastaava  
Sosionomi 2, sosiaaliohjaaja  
Lähihoitaja 5, avohuollon ohjaaja

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Ikäihmisten kanssa työskenteleviltä tarkastamme ennen työsuhteen aloittamista rikosrekisteriotteen.

Rekrytointitilanteessa tarkastamme jokaiselta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Uudenmaan Tukituvalla jokaisella työntekijällä tulee olla työtehtävien hoitamisen edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Työnantajan vastuulla on riittävän kielitaidon arviointi.

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnit tapahtuvat mol.fi- ja Medividan omilla www-sivuilla ([www.medividahoiva.fi](http://www.medividahoiva.fi)). Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäväksi yksikönjohtajalle ennen työsuhteen alkamista. Todistuksista otetaan kopiot. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaista, jolla jatkuvuus ja palvelun laatu varmistetaan. Yksikössä on käytössä sijaistusta ja ohjeistus sijaisten käyttöön.

Henkilöstön riittävyttä arvioidaan ja toteutetaan suhteessa asiakastunteihin. Asiakas-määrien kasvaessa rekrytoidaan lisää henkilökuntaa. Jokaisella vakituisella työntekijällä on sama tuntimäärä asiakastyötä.

Vakituisia perehdytettyjä sijaista käytetään, mikäli vakituiset työntekijät ovat sairaana tai lomalla. Tarvittaessa myös tiimivastaava ja yksikönjohtaja sijaistavat. Asiakkaiden tuen tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset.

Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan esimiehen toimesta ennen työsuhteen alkamista.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatetaan työsuhtesopimuksen säännöksiä ja tarjotaan lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan tietosuojasetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

#### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Rekrytoinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän aiempaa työkokemusta kotiin vietävästä työstä sekä työskentelystä asiakkaan omassa elinympäristössä. Lisäksi hakijalle ovat eduksi mahdolliset lisäkoulutukset. Rekrytoitavaa pyydetään aina

nimeämään soveltuva suosittelija/suosittelijoita ja jolta pyritään varmistamaan työntekijän soveltuvuus alalle. Ikäihmisten kanssa työskenteleviltä tarkastamme rikosrekisteriotteen rekrytointivaiheessa. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana yksikönjohtaja seuraa aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Työntekijälle järjestetään työsuhteen alussa 1-2 perehdytyspäivää, jolloin työntekijä perehtyy asiakastyöhön sekä yksikön toimintatapoihin vakituisen henkilökunnan avustuksella. Yksikössä on käytössä kaksivaiheinen perehdytysmalli; Yksikönjohtaja perehdyttää työntekijälle hallinnolliset työtehtävät. Tiimivastaava perehdyttää työntekijälle operatiivisen työtehtävät. Yksikössä on käytössä kirjallinen perehdytysopas, joka sisältää yksikön keskeiset toimintatavat sekä työtehtävät.

Vastuu perehdytyksestä on yksikönjohtajalla, tiiminvetäjällä sekä ohjaajilla.

Perehdytyksessä käydään läpi seuraavat asiat:

- henkilökunnan esittely
- työsopimus, työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet, vaitiolovelvollisuus
- työaikaan liittyvät asiat, ruokatautot sekä poissaoloista ilmoittaminen
- palkkaus
- työturvallisuusasiat ja työterveyshuolto
- työskentelytilat ja konkreettiset työvälineet
- perehdytyskansio työohjeineen
- yhteistyöverkosto
- ohjaajan työnkuva

### **Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Uudet työntekijät perehdytetään yksikön oman perehdyttämisohjelman mukaan.

Työntekijälle järjestetään työsuhteen alussa 1-2 perehdytyspäivää, jolloin työntekijä perehtyy asiakastyöhön sekä yksikön toimintatapoihin vakituisen henkilökunnan avustuksella.

Yksikössä on käytössä kaksivaiheinen perehdytysmalli;  
Yksikönjohtaja perehdyttää työntekijälle hallinnolliset työtehtävät  
Tiimivastaava perehdyttää työntekijälle operatiivisen työtehtävät

Yksikössä on käytössä kirjallinen perehdytysopas, joka sisältää yksikön keskeiset toimintatavat sekä työtehtävät. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia alan opiskelija, kun opintopisteitä on riittävästi suoritettuna. Opiskelijalle, joka toimii sijaisena, järjestetään vastuuhjaaja, jonka puoleen voi aina kääntyä. Yksikönjohtaja valvoo ja varmistaa opiskelijan riittävän osaamisen.

### **Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).**

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja kuittaa sen tehdyksi yksikön esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä toimialajohtajan kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä hyvinvointialueen edustajaa.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle.

### **Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Yksikönjohtaja tekee vuosittain yksikköönä koulutussuunnitelman. Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen, sekä työntekijöiden tarpeiden pohjalta. Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Uudenmaan Tukituvan Verkkolevyjen koulutuskalenteriin. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan.

### **Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet**

Uudenmaan Tukituvan tukiasunnot ovat tarkoitettu itsenäistyville, erityistukea tarvitseville, asunnottomille ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asunnot ovat kerrostaloyksiöitä ja –kaksioita ja ne sijaitsevat tavallisissa kerrostaloissa. Asiakkaat hankkivat tukiasuntoihin huonekalunsa itsenäisesti.

Uudenmaan Tukituvan työntekijät tapaavat pääsääntöisesti asiakkaita tukiasunnoissa tai asiakkaan omassa kodissa. Tarvitessa asiakkaat asioivat Uudenmaan Tukituvan toimistossa Järvenpäässä.

### **ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännömukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laati-malla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirja-taan erillisiin asiakirjoihin.

**Uudenmaan Tukituvalla** uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Uudenmaan Tukituvalla kertyy asiakirjoja / asiakirjakopioita ajalta ennen asiakkuuden alkamista ja sen aikana. Asiakkuuden alkaessa pyydetään kirjallinen lupa asiakkaalta tietojen vaihtamiseksi ammattilaisten kesken suunnitelman toteuttamiseksi. Tukiasuntoihin muuttavien asiakkaiden kanssa allekirjoitetaan lisäksi tuetun asumisen sopimus.

Uudenmaan Tukituvalla on käytössä sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset aina asiakastapaamisen jälkeen ja skannataan asiakkaaseen liittyvät tärkeät paperit. Asiakkailta ei aktiivisesti kerätä lausuntoja tai vastaavia dokumentteja pitkäaikaiseen säilytykseen. Päättyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan asiakkaan omalle hyvinvointialueelle.

### **Miten huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista**

Jos Uudenmaan Tukituvalla havaitaan, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, sen on ilmoitettava asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on palvelunantajan ilmoitettava siitä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

### **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

<p>Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan oman hyvinvointialueen kirjaamoon.</p> <p>Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän ja varausosion käyttöön. Mikäli asiakastietojärjestelmässä on huoltoviive tai häiriötilanne, asiakaskäynnit kirjataan paperisesti ja siirretään tietojärjestelmään heti kun se on taas toiminnassa. Paperiset asiakastietomerkinnot säilytetään Uudenmaan Tukituvan lukitussa kaapissa ja hävitetään tietosuojasta.</p>
<p><b>Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Jokainen työntekijä perehdytetään Medividan tietosuojakäytäntöihin. Yleissääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietojen käsitellessä. Rekisteri- ja tietosuojaseloste: Medivida Hoiva Oy:n henkilötietolain (10 ja 24 §) ja EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste. Laadittu 24.5.2018. Viimeisin muutos 1.10.2022. Löytyy julkisesti Medivida Hoivan internet sivuilta (<a href="http://www.medividahoiva.fi">www.medividahoiva.fi</a>).</p> <p>Domacare-vastaava perehdyttää uudet esimiehet Domacaren käyttämiseen sekä tietosuojapoikkeamien tekemiseen ja toimialajohtaja kouluttaa heidät yksikön käytäntöihin tietojen käsittelyssä.</p> <p>Mikäli tietosuojasiat herättävät kysymyksiä, niin kysymykset tulee lähettää ensisijaisesti toimialajohtajalle.</p>
<p><b>Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</b></p> <p>Matias Lustig matias.lustig@medivida.fi Puh. 040 451 4419</p>

## RISKINHALLINTA

<p><b>Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</b></p> <p>Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskinhallinnan työkaluna käytämme STM-riskien kartoitusta. Teemme poikkeamailmoitukset kaikista arjessa poikkeavasta vaara-, läheltä piti- ja uhkatilanteista, jotka käsittelemme yhdessä viikoittaisissa tiimipalaverissa ja opimme tilanteista uusia keinoja hallita mahdollisia riskitilanteita.</p> <p>Suurin osa ohjaajien tekemästä työstä tehdään asiakkaan kotona (asiakkaan omassa asunnossa tai Uudenmaan Tukituvan tukiasunnossa), joten ennakointi ja vaaratilanteiden mahdollisuuden tunnistaminen on työssä äärimmäisen tärkeää.</p> <p>Turvalliseen työskentelyyn ja ennakointiin liittyvät ohjeistukset:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• omavalvontasuunnitelma</li><li>• vuokrasopimuksen erityisehdot</li><li>• tuetun asumisen sopimus ja säännöt</li><li>• ohjeistus yksintyöskentelyyn</li><li>• ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteissa</li><li>• työntekijöiden koulutukset</li></ul> <p>Toimistossa ja jokaisen työntekijän työautossa on ensiaputarvikkeita mahdollisten pienten onnettomuuksien varalta.</p> <p>Tuettua lääkehoitoa toteutetaan erillisen sopimuksen mukaisesti. Lääkkeiden jako toteutuu Yliopiston apteekista hankitun palvelun kautta. Tuettuun lääkehoitoon osallistuvat henkilöt ovat suorittaneet vähintään LOP-osion lääkehoidon verkkokurssista.</p> <p><b>Riskinhallinnan työnjako</b></p> <p>Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.</p>
---

Riskinhallinta vaatii lisäksi aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Yksikössä työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Koko yksikön henkilökunta sitoutuu riskinhallinnan mukaiseen työskentelyyn. Eri ammattiryhmien asiantuntemus hyödynnetään ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### **Riskien ja poikkeamien hallinta**

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta ja näin ennalta ehkäistään tapahtumien toistumista jatkossa.

Poikkeamat luokitellaan: vaaratilanne (ns. läheltä-piti-tilanne), poikkeama ja vakava poikkeama.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asukkaalle (joutunut sairaalaan, konsultoitu lääkärinä / ambulanssi), työntekijälle (asukkaan haastavan käyttäytymisen johdosta tehty työtatapaturmailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet), määritellyt käsittelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönjohtaja kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn, kun poikkeama on läpikäyty yksikön tiimipalaverissa. Poikkeamat käsitellään myös koosteena johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeavat palvelut tunnistetaan, ja palvelua ohjataan siten, ettei poikkeamasta aiheudu lisävahinkoa tahattomasti. Ennen kaikkea poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tämän lisäksi analysoidaan kertyvää tietoa poikkeamista yrityksenlaajuisesti ja pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**

Poikkeamaraportit kirjataan poikkeamaraporttijärjestelmään Pro pilvipalveluihin, Jokaisella työntekijällä on linkki Uudenmaan Tukituvan poikkeamailmoitukselle. Poikkeamailmoitukselle pääsee myös puhelimitse Qr-koodilla. Teknisen epäkohdan esiintyessä poikkeama tehdään paperille kirjallisen ja palautetaan samana arkipäivänä yksikön johtajalle. Tietoturvarikkomukset ilmoitetaan ensi tilassa sähköisen järjestelmän kautta tai kirjallisena yksikön johtajalle, joka käsittelee rikkeen yhdessä Medivida Hoivan toimialajohtajan kanssa. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, kun tapahtuma on vielä kirkaana mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikönjohtajan jatkokäsitteltäväksi ja poikkeama käsitellään tiimipalaverissa, jossa mietitään toimenpiteen poikkeaman korjaamiseksi sekä jatkossa poikkeaman ehkäisemiseksi.

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

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

Otamme asiakkaiden läheisiltä aktiivisesti palautetta vastaan, jonka avulla toimintaa ja toimintatapoja kehitetään jatkuvasti. Asiakkaiden ja heidän läheisten palautteensa käsitellään yhteisesti tiimipalaverissa, mikäli palaute on suoraan toimintaamme kohdistuvaa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikönjohtajan johdolla yksikön tai tiimin kokouksessa. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi. Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Kaksi kertaa vuodessa käydään läpi myös kuluneen vuoden poikkeamia ja katsotaan, onko poikkeamilla yhtenäisyyttä tai onko korjaustoimenpiteitä tehty riittävästi toistuvuuden estämiseksi. Tarvittaessa suunnitellaan kehitystoimenpiteet.

### **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen**



Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä tiimin kanssa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Tiimikokouksissa käydään koko henkilökunnan kanssa läpi kaikki Uudenmaan Tukitupaa koskevat ohjeistukset, tiedotukset ja muutokset.

Yhteistyökumppaneille tiedotus tapahtuu pääasiassa yksikönjohtajan välityksellä sähköpostitse tai puhelimitse.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

#### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikönjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä.

#### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Yksikönjohtaja  
Yksikön henkilökunta  
Toimialajohtaja

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Yksikönjohtaja Satu Uuttu, [satu.uuttu@medivida.fi](mailto:satu.uuttu@medivida.fi), 0503495085

#### **Uudenmaan Tukituvan omavalvontasuunnitelman päivittäminen, seuranta ja julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy aina Uudenmaan Tukituvan verkkokansiossa, toimiston ilmoitustaululta ja Uudenmaan Tukituvan julkisesta internet-sivulta. Lisäksi raportoimme hyvinvointialueille omavalvontasuunnitelman toteutumisesta kolme kertaa vuodessa.

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

#### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdiana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

#### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja miten sitä seurataan**

Uudenmaan Tukituvan asiakkaat ohjautuvat palvelumme piiriin hyvinvointialueiden ohjaamana. Jokaisella hyvinvointialueella on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen.

Uudenmaan Tukituvan käytössä on tuki- ja palvelusuunnitelma. Tuki- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisään asiakkuuden alkamisesta.

Tuki- ja palvelusuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa, eli aina asiakkaan tilanteen tai tavoitteiden muututtua oleellisesti.

Tuki- ja palvelusuunnitelman käytöstä informoidaan asiakkaaksi tullessa.

Asiakkuuden alkaessa palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan/hänen edustajansa, kunnan työntekijän ja Uudenmaan Tukituvan edustajan kanssa. Kaikkien asiakkaiden kanssa tehdään tuki- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan perustietojen lisäksi tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Tuki- ja palvelusuunnitelma toimii työkaluna arvioitaessa työskentelyprosessin etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista. Tuki- ja palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa arvioinnin kohteena ovat prosessin toteutuminen, toiminnan vaikuttavuus ja tuloksellisuus.

Palvelun sisällön ja tulosten seurannan apuvälineenä tuki- ja palvelusuunnitelman lisäksi toimii säännöllinen raportointi. Uudenmaan Tukituvalla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare. DomaCareen kirjataan säännöllisesti asiakkaan kanssa tapahtuva työskentelyn sisältö. Tukityöskentelystä raportoidaan säännöllisesti ja sovitusti kirjallisesti sekä tarvittaessa puhelimitse / sähköpostitse asiakkaiden sosiaalityöntekijöille.

Tuki- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään 3 kk välein ja tavoitteiden saavuttamista seurataan. Asiakkaalle asetettuja tavoitteita tarkastellaan peilaten päivittäiskirjauksiin.

#### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee tuki- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Omaohjaaja perehdyttää työyhteisön omien asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Omaohjaaja osallistuu verkostopalaveriinhin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu tuki- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa Tiimivastaava opastaa tässä.

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen Uudenmaan Tukituvalla**

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se on mahdollista hänen toimintakykynsä huomioiden. Pyrimme tuki- ja ohjaustyössä huomioimaan asiakkaan yksilöllisen päivärytmin ja toiveet. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä omaisensa ja / tai edunvalvojansa kanssa.

Käytämme tuki- ja ohjaustyössä apuna asiakkaan kanssa laadittua tuki- ja palvelusuunnitelmaa, jossa yhteisesti sovitut tavoitteet ja asiakkaan toiveet tulevat esille.

Tukiasuminen ja tuen vastaanottaminen on vapaaehtoista, joten työskentely perustuu kaikinensa neuvottelusopimuksiin.

Asiakkaiden asioista ei puhuta muiden asiakkaiden läsnäollessa eikä heitä koskevia asiakirjoja pidetä muiden nähtävillä.

Asiakas on paikalla häntä koskevissa päätöspalavereissa.

Asiakas lukee ja allekirjoittaa tukiraportit ennen kuin ne toimitetaan sosiaalityöntekijälle. Itsemääräämisoikeuden toteutumista yksikössä seuraa yksikönjohtaja.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämissä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä ilman muistutustakin kiinnitämme huomiota ja tarvittaessa reagoimme epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Yksikössä noudatamme erittäin korkeaa moraalialueita asiakkaan kohtaamisessa, asiakas on arvokas ja kohtamme asiakkaan hänen tarpeidensa pohjalta.

Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan matalalla kynnyksellä. Ohjaajien kanssa käydään säännöllisesti kehityskeskustelut sekä mahdolliset varhaisen välittämisen keskustelut, joissa käsitellään asiakkaiden kohtelua aktiivisesti. Lisäksi esimies keskustelelee ohjaajien kanssa muutoinkin säännöllisesti ohjaajien ja yksikön tilanteesta. Ohjaajat ovat aktiivisia tunnistamaan mahdollisen epäasiallisen kohtelun sekä aktiivisia keskustelemaan yksikönjohtajan kanssa.

<p>Yksikössä puutimme myös herkästi asiakkaiden epäasialliseen kohteluun talon ulkopuolella. Epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi, teemme tarvittavat toimenpiteet virallista tietä sekä pidämme vahvasti asiakkaiden puolia ja työskentelemme heidän oikeuksien puolesta.</p>
<p><b>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapah-tuma tai vaaratilanne?</b></p> <p>Asiakkaan ja läheisten kanssa tilanteet käsitellään keskustellen ja tarvittaessa annamme kirjalliset selvitykset. Ulkopuolisista epäasiallisuuksista tiedotamme tarvittavia osapuolia tilanteen vaativalla tavalla.</p>
<p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p> <p>Otamme asiakkaiden läheisiltä aktiivisesti palautetta vastaan, jonka avulla toimintaa ja toimintatapoja kehitetään jatkuvasti. Asiakkaiden ja heidän läheisten palautteensa käsitellään yhteisesti tiimipalavereissa, mikäli palaute on suoraan toimintaamme kohdistuvaa.</p>
<p><b>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</b></p> <p>Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa ja aina asiakkuuden päättyessä. Palautteet käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään kehitystoimenpiteet lomakkeelle. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Medivida Hoivan nettisivuilla on julkisesti nähtävissä myös Uudenmaan Tukituvan asiakaspalautteita.</p>
<p><b>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</b></p> <p>Asiakaspalautteet käsitellään tiimipalavereissa ja tehdään yhdessä tarvittavat toimenpiteet. Kehittämissuunnitelmassa otetaan huomioon mahdolliset asiakaspalautteet ja luodaan tavoitteet sekä toimenpiteet palautteen pohjalta. Asiakkaiden palautetta huomioidaan päivittäin ja niihin reagoidaan ajantasaisesti mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaat saavat halutessaan osallistua kaikkeen yksikön toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen, mahdollisuuksia osallistumiseen tarjotaan aktiivisesti.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiiasialliseen 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.</p>
<p><b>Muistutuksen vastaanottaja</b></p> <p>Yksikönjohtaja Satu Uuttu</p>
<p><b>Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p>Hyvinvointialueiden sosiaalivastaavien tiedot:</p> <p>Vantaan ja Keravan Hyvinvointialue, Helsinki, Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue, Itä-uudenmaan Hyvinvointialue ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue</p> <p>Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:  Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, puh. 09 41910230, <a href="mailto:sosiaaliapotilasasiavastaava@vakehyva.fi">sosiaaliapotilasasiavastaava@vakehyva.fi</a>.</p> <p>Itä Uudenmaan hyvinvointialue:  Hanna Collan  Sosiaali- ja potilasasiavastaava</p> <p>Puhelinaika ma ja to klo 9–13  040 514 2535  hanna.collan@itausimaa.fi</p> <p>Helsinki:</p>

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat  
Yksikön päällikkö Tove Munkberg  
Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska  
sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi (Linkki avaa oletussähköpostiohjelman)  
Neuvonta  
puh. 09 310 43355

Länsi-uudenmaan Hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838.

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Susanna Honkala  
Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4756  
[susanna.honkala@keusote.fi](mailto:susanna.honkala@keusote.fi)

Anne Mikkonen  
Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4755  
[anne.mikkonen@keusote.fi](mailto:anne.mikkonen@keusote.fi)

### **Kuluttajaneuvonta**

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki  
Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki  
Kuluttajaneuvontaa puhelimitse puh. 095110 1200, Palveluaika ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15.  
Kuluttajaneuvonta sähköisesti: [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

### **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, yksikönjohtajan sekä toimialan johdon kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä. Myös kuntasi-joittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien syyt ja kehittämistoimenpiteet, jotka toimiala johto jalkauttaa yksikönjohtajan avulla yksikköön asti.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta**

Toiminta riippuu aina kohderyhmästä ja asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. Jokainen asiakas kohdataan ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa. Asiakkaalle laaditaan tuki- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

Nuorten kohdalla tavoitteena on itsenäistä selviytymistä tukevien taitojen karttuminen, mutta yleiset tavoitteet painottuvat nuoren elämäntilanteesta ja voimavaroista riippuen joko taitojen vahvistamiseen tai itsenäisen selviytymisen mahdollisuuksien arviointiin. Itsenäisen asumisen tuki on kokonaisvaltaista psykososiaalista tukea asiakkaan asumisen ja arjen sujuvuuden takaamiseksi.

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujille tarjotaan kokonaisvaltaista ja yksilöllisesti räätälöityä tukea asumiseen ja arjenhallintaan sekä ohjataan ja tuetaan mahdollisiin hoitokontakteihin sekä kuntoutumista tukeviin aktiviteetteihin.

<p>Kehitysvammaisuuden asiakkaiden kohdalla tarjotaan kotona asumista tukevaa ja mahdollistavaa kokonaisvaltaista tukea asumisen ja arjen hallintaan, kodin ulkopuolisiin työ- ja päivätoimintoihin, sosiaalisten taitojen harjoitteluun, itsenäisyyttä ja yksilöllisyyttä lisääviin toimintoihin.</p> <p>Ikäihmisten tuen tavoitteena on mahdollistaa kotona asumista pidempään mahdollisten muiden kotona asumista tukevien toimien kuten kotihoidon lisänä. Tuen tarkoitus on näin ollen täydentää voimien ja asumisen taitojen seuraamista, tukea asumisen ja arjen hallintaan ja sujuvuuteen ja ohjata ja tukea tarvittaessa muihin palveluihin.</p>
<p><b>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</b></p> <p>Tuki- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattu tukitoimien tavoitteet ja päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa (mahdollisuuksien mukaan myös muun verkoston). Tuki- ja palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein. Samaan aikaan arvioidaan tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi asiakkaiden kanssa tehtävästä tukityöstä kirjoitetaan raporttia sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakas saa raportin luettavakseen ennen kuin se lähetetään sosiaalityöntekijälle.</p>
<p><b>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</b></p> <p>Asiakkaan tuki- ja palvelusuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, ohjaustyön tavoitteet, keinot ja arvioinnin. Tuki- ja palvelusuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti 3 kuukauden välein. Omaohjaaja osallistuu hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu tuki- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa yksikönjohtaja opastaa tässä.</p> <p>Tavoitteiden toteutumista seurataan verkostotapaamisissa, joihin osallistuvat asiakas, omainen asukkaan toiveiden mukaisesti, omaohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Arviointia tehdään myös omaohjaajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.</p> <p>Omaohjaaja täyttää sopimuksen mukaan väliraportin asiakkaan voimista sovittuna ajalta. Väliraporttia kirjatessa arvioidaan myös asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä ja arviointi viedään asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Omaohjaajan tehtävä on myös huolehtia asukkaan tarpeiden mukaisesta yksilöllisestä keskustelutuokiosta.</p>
<p><b>Ravitseminen</b></p> <p>Asiakkaat valmistavat ruoan itse tai tarvittaessa ohjaaja tukee ja ohjaa ruoan valmistuksessa. Vastuu ruokailun järjestämisestä on asiakkailla, mutta tarvittaessa ohjaajat tukevat ja ohjaavat terveellisen ravitsemuksen toteutumista.</p>
<p><b>Hygieniaikäytännöt</b></p> <p>Yksikössämme on kattava valikoima erilaisia hygieniaohjeita eri tilanteisiin, epidemiioihin ja tauteihin. Yksiköllä on oma hygienia-suunnitelma.</p> <p>Yksikön päivittäisestä siivouksesta vastaavat henkilökunta, siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelmassa on tarkkaan suunniteltu säännöllinen päiväkohtainen siivous ja siivoustuotteet.</p> <p>Asukkaat huolehtivat pääosin henkilökohtaisesta hygieniastaan itse. Mikäli asukas tarvitsee tukea tai ohjausta hygieniasta huolehtimiseen, omaohjaaja varmistaa, että asia on kaikkien ohjaajien tiedossa ja organisoituna yksikön kalenteriin.</p> <p>Yksikössä seurataan tarkoin hygieniaohjeiden noudattamista yksikön yhteisissä tiloissa ja ohjataan asukkaita hygieniasta huolehtimiseen.</p>
<p><b>Terveyden- ja sairaanhoito</b></p> <p>Uudenmaan Tukituvan asiakkaat käyttävät oman kotikuntansa tai hyvinvointialueensa julkista terveydenhuoltoa. Asiakkaille annetaan tukea ja ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen hoitotahojen kanssa yhteistyössä. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>

<p>Medividalla ja Uudenmaan Tukituvalla on käytössä yhteinen, THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja vastaa vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 9/2023.</p> <p>Uudenmaan Tukituvalla toteutetaan tuettua lääkehoitoa. Asiakkailta on vastuu omasta lääkehoidosta, mutta ohjaajat tukevat ja ohjaavat tässä. Uudenmaan Tukituvan lääkehoidokoulutuksen käynyt ohjaaja toimittaa lääkkeitä asiakkaille valmiiksi jaetuissa annospusseissa sopimuksen mukaisesti. Asiakkaiden lääkkeitä ei säilytetä Uudenmaan Tukituvalla, vaan lääkkeiden säilytysvastuu on asiakkailla itsellään. Lääkehoito toteutetaan Yliopiston apteekin kautta. Yliopiston apteekki hankkii tarvittavat lääkkeet sekä toteuttaa lääkejaon valmiisiin annospusseihin.</p>
<p><b>Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</b></p> <p>Yksikönjohtaja Satu Uuttu  <a href="mailto:satu.uuttu@medivida.fi">satu.uuttu@medivida.fi</a>  0503495085</p> <p>Yliopiston apteekki, Tammiston kauppatie 9, Vantaa, p. 0300 20200</p>
<p><b>Monialainen yhteistyö</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p> <p>Yksiköiden sidosryhmiä ovat mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- asukkaat</li> <li>- omaiset</li> <li>- hyvinvointialueet</li> <li>- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja</li> </ul>
<p><b>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</b></p> <p>Asiakkaiden kanssa sovitaan asiakkuuden alkaessa tietojen luovuttamisesta allekirjoitetulla yhteistyöluvalla. Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, sähköpostilla, neuvotteluiden muodossa sekä kirjepostilla. Salatulla sähköpostilla voidaan lähettää asiakastietoja, tavallisella sähköpostilla ei lähetetä tunnistettavia tietoja. Sovitut asiat kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään DomaCareen ja hyvinvointialue kirjaa omaan järjestelmäänsä.</p>

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakaumuksen mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon</p>
---

**OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**  
**(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikönjohtaja ja toimialajohtaja)**

Omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla tekemällä tarvittavat korjaukset suunnitelmaan aina kun toimintaan tulee muutos.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan yksikön arjessa yksikönjohtajan vastuulla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti internet sivuillamme [www.medividahoiva.fi/yksikko/uudenmaan-tukitupa](http://www.medividahoiva.fi/yksikko/uudenmaan-tukitupa)

Paikka ja päiväys 13.6.2024 Järvenpää	
Allekirjoitus Yksikönjohtaja Satu Uttu	