

## Tuetun asumisen yksikkö Wärttinä

### Oma-ohjelmointisuunnitelma



## Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
4	Riskienhallinta .....	5
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	6
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi .....	7
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet.....	8
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle.....	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	9
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	12
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	12
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	13
5.5	Asiakkaan osallisuus .....	14
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	15
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	16
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16
6.2	Ravitsemus.....	17
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	17
6.4	Terveyden ja sairaanhoito .....	18
6.5	Lääkehoito.....	19
6.6	Asiakasvarat.....	19
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	20
7	Asiakasturvallisuus.....	20
7.1	Henkilöstö .....	20
7.2	Toimitilat.....	22
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	23
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	24
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	26
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	26

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää <a href="mailto:kirjaamo.hva@keusote.fi">kirjaamo.hva@keusote.fi</a>		
<b>Y-tunnus</b> 3221340-6		
<b>Toimintayksikön nimi</b> Tuetun asumisen yksikkö Wärttinä		
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Keusoten alueella asuvat täysi-ikäiset mielenterveys - ja päihdekuntoutujat.  Asiakaspaikat yhteensä 32. Tuettua asumista 30 paikkaa ja tilapäistä asumista 2 asiakaspaikkaa. Lisäksi matalan kynnyksen päiväkeskustoimintaa, joka on avoin palvelu kaikille kuntalaisille.		
<b>Toimintayksikön postiosoite</b> Wärtsilänkatu 14b A1, 04410 Järvenpää		
<b>Postinumero</b> 04410	<b>Postitoimipaikka</b> Järvenpää	<b>Puhelin</b> 0504970561 (vastaava ohjaaja)
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b> Mea Hannila-Niemelä		<b>Puhelin</b> 0504970551
<b>Sähköpostiosoite</b> <a href="mailto:mea.hannila-niemela@keusote.fi">mea.hannila-niemela@keusote.fi</a>		

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Vuokravalvonta: Järvenpään Mestariasunnot Oy  
Siivous: Järvenpään Mestariasunnot Oy (Mestari-toiminta)  
Kiinteistöhuolto: Järvenpää Mestariasunnot Oy (Mestari-toiminta)  
Turvallisuuspalvelut: Securitas  
Kulunvalvonta: Mestariasunnot Oy  
Jätehuolto: Kiertokapula, Suomen tietoturva  
Kuljetuspalvelut: Asiakaskuljetukset Lähitaksi Oy

Toimistotarvikkeet: Wulff Oy  
Siivoustarvikkeet: Medituote  
Elintarvikkeet ja muut toimintaan tarvittavat tuotteet: S-ryhmä  
Vastuuvakuutus: OP Vakuutus Oy 16-594-653-8

### **Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen**

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

## **2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Yksikön toiminta-ajatus**

Wärttinässä tarjotaan tuettua asumista päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, tilapäismajoituksen palvelua sekä tarjotaan matalan kynnyksen päivätoimintaa. Päivätoiminta on avoin, päihteetön kohtaamispaikka asumisyksikön yhteydessä, jossa tarjolla esimerkiksi palveluohjausta, sovitusti erilaista pienimuotoista toimintaa, yhdessäoloa, mahdollisuus pyykin pesemiseen. Päiväkeskus on auki kaikille kuntalaisille.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Wärttinän toimintaperiaatteena on tarjota laadukkaita, asiakkaan tarvetta vastaavia asumispalveluja päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Palveluilla tuetaan asiakkaan hyvinvointia ja elämänhallintaa sekä ehkäistään syrjäytymistä. Tavoitteena asiakkaan siirtyminen tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen. Wärttinän perustehtävänä on tarjota ohjausta ja tukea asumisvalmiuksien ylläpitämisessä ja lisäämisessä sekä itsenäisen asumisen ja arjen taitojen opettelussa. Wärttinässä tehdään myös palveluohjausta asukkaiden ja päiväkeskuskävijöiden tarvitsemiin palveluihin.

## 3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Mea Hannila-Niemelä

24.3.2022 päivityksessä mukana koko tiimi; Marjut Pettinen, Jaana Vikström, Jyri Levänen ja Kirsi Järvinen.

Päivitys 13.3.2023 esimiehen toimesta.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Mea Hannila-Niemelä, asumispalvelujen esimies, puh. 0504970551

[mea.hannila-niemela@keusote.fi](mailto:mea.hannila-niemela@keusote.fi)

### Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskeissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatupalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa. Laatupalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla [www.keusote.fi](http://www.keusote.fi)

Omavalvontasuunnitelma on esillä Wärttinän päiväkeskuksen ilmoitustaululla.

## 4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista**

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuus selvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus

### **4.1 Riskienhallinnan vastuut**

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Wärttinässä turvallisuudesta vastaa asumispalvelujen esimies. Yksikön vastaava ohjaaja vastaa arjen turvallisuustyöstä. Wärttinän työntekijät vastaavat omalta osaltaan työturvallisuudesta ja

asukkaiden turvallisuudesta. Työntekijät testaavat mm. kuukausittain asuntojen palovaroittimet, henkilöhälyttimet, perehdyttävät uudet asukkaat turvallisuuskäytäntöihin.

## 4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

### HaiPro/Wpro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

### Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä sähköisellä lomakkeella (asiakkaat täyttää).

### Yksikön riskien arviointi

WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkolisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Wärttinä noudattaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia sekä turvallisuusohjeita. Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoitetaan poikkeuksetta lähiesimiehelle ja tehdään Haiprot. Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi tehdään ja päivitetään säännöllisesti ohjeistuksen mukaan Arvioinnin sekä tapahtuneiden haittojen ja vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöittäin toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi sekä seuranta-aikataulu, jota päivitetään vuosittain.

### Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Keunetistä. Esimies vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

## 4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja



tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro/WPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation kehittämistyössä.

## 4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

#### Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Palvelutarpeen arviota tehdään kaikessa sosiaalihuollon asiakastyössä. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen aloitetaan, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Kun sosiaalihuollon työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, työntekijä arvioi henkilön avun ja tuen tarpeen ja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan.

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö. Palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Wärttinän asiakkailta on pääasiassa omatyöntekijä aikuissosiaalityöstä ja siellä on vastuu palvelutarpeenarvioinneista.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan Wärttinässä:

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain mukaisesti tehtävällä palvelutarpeen arvioinnilla/ lausunnolla ja asukashaastattelulla ennen asukkaaksi valintaa. Asukasvalinnoissa huomioidaan Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän asumispalvelujen kriteerit, Wärttinän omat kriteerit sekä Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen poistumisturvallisuus selvityksessä määritellyt kriteerit asukasvalintoihin.

Asukasvalintaan vaikuttavat velvoitteet poistumisturvallisuuden ylläpitämiseksi:

- Asukkaiden psyykkistä kuntoa ja fyysistä toimintakykyä itsenäiseen poistumiseen onnettomuus- ja vaaratilanteissa tulee seurata. Jos asukkaan toimintakyvyssä havaitaan alentumista, tulee asukas ohjata tuetumpaan hoitoon
- Toiminnanharjoittajan tulee valvoa asuntojen yleistä paloturvallisuutta
- Kohteen poistumisturvallisuus varmistetaan asukkaiden riittävällä ohjauksella ja koulutuksella. Asukkaille tulee järjestää paloturvallisuuskoulutuksia ja poistumisharjoituksia säännöllisesti toimintavalmiuden ylläpitämiseksi
- Palovaroittimia tulee testata kuukausittain ja ne tulee dokumentoida. Koetestauksilla varmistetaan palovaroittimien toimintakuntoisuus

Wärttinän tuetussa asumisessa asiakkaiden tuen tarpeita ja toimintakykyä arvioidaan koko asumisjakson ajan. Arviointi tapahtuu yksikössä kehitetyn arviointilomakkeen avulla sekä tuetun asumisen suunnitelman avulla, mikä tehdään puolivuositain tai tarvittaessa useammin jokaiselle asukkaalle.

### **Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin**

Palveluiden tarpeen arvioinnin pyyntö tai tarve alkaa usein asiakkaan tai asiakkaan läheisen tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Wärttinässä yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

### **Asiakassuunnitelman tai hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman tai hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta**

Wärttinän tuetussa asumisessa arvioidaan asukkaiden tuen tarpeita ja arjen hallintaa yksikössä kehitetyn arviointilomakkeen avulla. Ensimmäinen arviointi tehdään asukashaastattelun yhteydessä, toinen arviointi kahden viikon kuluttua muutosta ja kolmas arviointi noin kuukauden kuluttua muutosta. Sen jälkeen jokaiselle asukkaalle laaditaan tuetun asumisen suunnitelma puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Suunnitelmat tehdään pääsääntöisesti yhteistyössä asukkaan verkoston kanssa. Tuetun asumisen suunnitelman laatimisesta, toteutumisesta ja toteutumisen arvioinnista on vastuussa asiakkaalle osoitettu lähityöntekijä.

## Wärttinän palvelumalli:

### Arviointijakso /Tiiviin tuen jakso, 1-3kk

- Valmiuksien näkyväksi tuominen, niiden vahvistaminen ja saavuttaminen, tuen tarpeiden kartoittaminen
- Arvioidaan asukkaan kanssa tuen tarpeita ja toimintakykyä ja tehdään tuen tarpeet yhdessä näkyväksi
- Jakson aikana asukas perehdytetään ja sitoutetaan Wärttinän käytäntöihin, toimintoihin ja kodin perustamiseen
- Selvitetään ja aloitetaan verkostoyhteistyö asukkaan asioissa

### Intensiivinen tuki 2-3 x viikko

- Arvioiteja tehdään 2
- Tuetun asumisen suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan verkostojen kanssa arviointien jälkeen

### Perusjakso

- Perustuki vähintään 1 x viikko, tarvittaessa useammin
- Asukkaalle tukea arjen asioissa yksilöllisesti tuetun asumisen suunnitelman tavoitteiden mukaisesti
- Tuetun asumisen suunnitelmia päivitetään 3-6 kk:n välein tai tarvittaessa
- Toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen

### Itsenäistymisjakso

- Kevyt tuki yksilöllisen suunnitelman mukaisesti
- Muutosvaiheessa riittävä tuki muuton ja asioiden järjestelyyn

### Jatkotuki

- Tavoitteena irtaantuminen vanhasta ja kiinnittyminen uuteen, yhteistyössä verkoston kanssa
- Perustuu tuetun asumisen suunnitelmaan ja sopimukseen aluksi 3kk, tarvittaessa pidempään
- Perustuki 1 x vko tai suunnitelman mukaisesti

## Päiväkeskus:

Päihteetön matalan kynnyksen päiväkeskus asukkaille sekä ulkopuolelta tuleville kävijöille, jossa voi osallistua pienimuotoisiin ryhmätoimintoihin, lukea päivän lehdet, katsoa tv:tä tai olla vain paikalla. Päiväkeskuksen palvelut tukevat osaltaan asumispalvelussa asuvien asukkaiden toimintakykyä.

## Henkilökunnan perehtyminen asiakas-, hoito-, palvelu-, kuntoutus- tai kasvatussuunnitelmiin

Jokaiselle asukkaalle on nimetty Wärttinässä lähityöntekijä, joka vastaa oman asukkaansa suunnitelmasta ja suunnitelman tavoitteisiin perehtymisestä, tavoitteiden konkretisoinnista asukkaan kanssa sekä tarvittavasta tiedottamisesta ja yhteistyöstä työryhmän ja verkoston kesken.

## 5.2 Palvelujen lakisäätteiset määräajat

### Palvelujen lakisäätteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Wärttinän asiakkailta on omatyöntekijä aikuissosiaalityöstä ja siellä on vastuu palvelutarpeenarvioinneista. Tuetun asumisen suunnitelmia ja arviointeja tehdään Wärttinän palvelumallin mukaisesti.

## 5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Wärttinän palvelut perustuvat asukkaan tuen tarpeeseen. Asukas, lähityöntekijä ja asukkaan verkosto laativat yhdessä tuetun asumisen suunnitelman, jossa asukkaan toiveet ja omat tavoitteet on huomioitu. Wärttinässä noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta koskien sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamista (15.3.2013).

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaat ovat sitoutuneet vuokrasopimuksen liitteessä yksikön sääntöihin, joista yksi on päihdeettömyys. Päihdeseulontaa (alkometri) tehdään yksikössä, jos herää epäily asiakkaan päihtymyksestä. Asukkaita ohjataan tarvittaessa huumeseulaan mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Asiasta on informoitu asukkaita etukäteen ja asiakkaat ovat vapaaehtoisesti sitoutuneet sovittuihin sääntöihin. Wärttinän sisä- ja ulkoalueet ovat päihdeettömiä, jos asukkaat, vieraat tai kävijät tulevat päihtyneenä alueelle, heitä pyydetään poistumaan alueelta. Tuetun asumisen sääntöjen rikkomiseen on olemassa varoituskäytäntö, josta asukkaita informoidaan jo haastatteluvaiheessa. Vuokranantajalla on oikeus puuttua asumisen häiriöihin huoneenvuokralain mukaisilla sanktioilla (huomautukset, varoitukset, asumisen päättäminen). Esimies vastaa varoitusten ym antamisesta.

## 5.4 Asiakkaan kohtelu

### **Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan**

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asukasta/asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Asiakkailla on mahdollisuus ilmaista omia mielipiteitään Wärttinän tuesta ja palvelusta. Yhteistyö asiakkaiden ja henkilöstön välillä pyritään luomaan sellaiseksi, että tapahtuneista hankaluuksista esim. vuorovaikutuksessa voidaan puhua kasvotusten ja tilanteet hoidetaan siten, että niistä päästään eteenpäin hyvässä yhteisymmärryksessä. Tarvittaessa tilannetta käsitellään yhdessä asumispalveluiden esimiehen kanssa. Asiakasta voidaan ohjata olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen ja tekemään muistutus tai kantelu.

Jos kyse on asiakasta kohdanneesta haitta- tai vaaratilanteesta, keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Keskustelussa on mukana Wärttinän työntekijän lisäksi mahdollisuuksien mukaan myös asumispalveluiden esimies.

### **Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne**

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

## 5.5 Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja heidän omaisensa osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Wärttinän asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan, laadun ja omavalvonnan suunnitteluun ja kehittämiseen mm. asukaskokouksien ja kyselyjen kautta. Toimintakulttuuri pyritään pitämään niin avoimena, että palautetta pystytään antamaan myös suoraan kasvotusten. Asiakaskokemuksia kerätään jatkuvasti suullisesti ja kirjallisesti.

### Asiakaspalautteen antaminen

Asiakassuhdetta koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliammiehen.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:  
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta

Asiakaspalautteet käsitellään viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

### Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

### Sosiaalihuollon muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

### Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Keusoten verkkosivujen kautta:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keusote  
Kirjaamo  
PL 46  
05801 Hyvinkää

**Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä**

Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

## Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

- Puhelin: 0400 277 087 (ma klo 12-15, ti-to klo 9.00-12.00)
- Suojattu tietoturvallinen sähköpostiyhteys Sosiaalitaidon verkkosivujen kautta: <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliamies/>
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa

Sosiaaliamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuntayhtymässä ja antaa siitä selvityksen vuosittain

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös sovitteluvassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

## 6 Palvelujen sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

**Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**

Wärttinässä tarjottavien palveluiden tavoitteena on arvioida ja tukea asiakkaan sosiaalista toimintakykyä. Tätä toteutetaan yksilöllisen suunnitelman ja tavoitteellisen toimintakykyä ja kuntoutumista tukevan toiminnan avulla. Asiakkailta on mahdollisuus saada henkilökohtaista



ohjausta ja neuvontaa sekä viettää aikaa ja osallistua erilaisiin ryhmätoimintoihin päiväkeskuksessa.

Wärttinässä kokoontuu ilta-aikaan Järvenpään A-Kilta, johon asukkaat voivat osallistua. Ryhmästä on mahdollisuus saada vertaistukea päihteettömyyteen

### **Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

Yksikössä tarjotaan palvelua vain aikuisille.

### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Wärttinän asukkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan tekemällä havaintoja asukkaan voinnista ja toimintakyvystä. Havainnot ja arviot sekä asukkaan kanssa käydyt säännölliset keskustelut kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarkempaa arviointia tavoitteiden toteutumisesta tehdään tuetun asumisen suunnitelman päivityksen yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa.

## **6.2 Ravitsemus**

### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Wärttinässä asuvat asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan. Henkilökunta ohjaa ruuanlaitossa tarvittaessa.

### **Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta**

Wärttinässä asukkaat asuvat omissa kodeissaan, eikä ravitsemuksen ja nesteytyksen seurantaa tehdä. Asukkaita ohjataan arjessa ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa autetaan ruokaostosten tekemisessä sekä ruuan valmistuksessa.

### **Ruokailuajat ja ruokailutilanteet**

Asukkailla on päiväkeskus Wärttinän eri toiminnossa satunnaisia mahdollisuuksia ruokailuun. Päiväkeskuksen viikko-ohjelmassa on aamupuuro mahdollisuus ja tarvittaessa ruokaryhmä. Järvenpään kaupungissa eri toimijoilla on edullisia ja ilmaisia ruokailumahdollisuuksia, joihin asukkaita voi ohjata.

## **6.3 Hygieniäkäytännöt**

### **Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen**

Wärttinän lähityöntekijät ohjaavat asukkaita kotikäynneillä siivouksessa ja seuraavat asuntojen siisteyttä sekä asuntojen kuntoa. Epäkohtiin puututaan välittömästi.

Jos kiinteistössä tai asunnoissa on jotakin korjattavaa, niin tehdään huoltopyyntö Granlund manager -ohjelmaan. Piha-alueita siistitään asukkaiden kanssa yhdessä sekä kiinteistöhuollon toimesta.

Päiväkeskuksessa keittiötilojen hygieniasta on tehty ohjeistukset, joiden toteutumista seurataan henkilökunnan ja muun yhteisön toimesta. Tartuntatautien ennalta ehkäisyä edesautetaan hyvällä käsi- ja elintarvikehygienialla sekä tehokkaalla puhtaanapidolla. Omavalvontasuunnitelma Wärttinän päiväkeskuksen keittiöstä on laadittu. Päiväkeskuksen wc:t, saunan ja pyykkihuoneen puhdistaa ammattisiivoja.

Asukkaita ja päiväkeskus kävijöitä ohjataan käsihygieniassa, suu- ja nenäsuojuksien käytössä sekä informoidaan yleisistä influenssa rokotustilaisuuksista.

Henkilökunta huolehtii myös käsihygieniasta ja suu- ja nenäsuojuksien käytöstä. Tartuntatautilaki (1227/2016) ohjeistaa rokotuksista.

### **Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy**

Asiakkaita ohjataan suojautumaan infektioilta ja huomioimaan esim. käsihygienia.

### **Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

Viikoittaisen siivouksen hoitaa Mestaritoiminta Oy. Päiväkeskuksen auki ollessa päivittäisestä puhtaanapidosta yleisissä tiloissa vastaa henkilöstö yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Pyykkihuolto hoidetaan viikoittain ja tarpeen vaatiessa yhdessä asiakkaiden kanssa. Talon pyykkiä tulee lähinnä lainatuista saunapyyhkeistä ja pöytäliinoista. Asukkaat vastaavat omien asuntojensa siisteydestä, puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta.

## **6.4 Terveyden ja sairaanhoito**

### **Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen**

Asiakkaita ohjataan hakeutumaan tarvitsemiensa terveydenhoidon palvelujen piiriin perusterveydenhoitoon niin kiireettömässä kuin kiireellisissä tapauksissa.

### **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa.

### **Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet**

Elämän loppuvaiheessa toimitaan terveydenhuollon ohjeiden mukaisesti. Jos asiakkaan fyysinen tai psyykinen vointi romahtaa, hän siirtyy sairaalahoitoon tai vahvemmin tuettuun asumispalveluun

### **Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö**

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkaan omilla sovitulla verkostoilla; perusterveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoito tms.

Wärttinässä on psykiatrinen sairaanhoitaja ja lähihoitaja, jotka ohjaavat ja neuvovat tuetun asumisen yksikön asiakkaita terveydenhoidollisissa asioissa. Hoitovastuuta ei ole asiakkaan terveydenhoitoon liittyvissä asioissa.

Psykiatrinen sairaanhoitaja ja lähihoitaja suorittavat joka toinen vuosi potilasturvallisuuskurssin. Sen lisäksi psykiatrinen sairaanhoitaja ja lähihoitaja suorittavat LOVE- lääketentin viiden vuoden välein.

## 6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esimies ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

### Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Wärttinässä ei toteuteta lääkehoitoa. Asukkaat vastaavat itse lääkehoidosta. Tarvittaessa, tilapäisesti asukkailla voi käydä kotihoito jakamassa lääkkeitä tai asukkaiden lääkehoito on Mielenterveys- ja päihdeyksikössä tai erikoissairaanhoidossa.

Wärttinässä ei ole edellytetty lääkehoitosuunnitelmaa.

### Lääkehoidosta vastaava henkilö

Wärttinässä ei toteuteta lääkehoitoa.

## 6.6 Asiakasvarat

### Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Asukkaat vastaavat itse omaisuudestaan. Henkilökunta ei säilytä asukkaiden omaisuutta.

## 6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

### **Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa**

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeen mukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja esim. kolmannen sektorin kanssa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

Yhteistyötä asukkaan verkoston kanssa tehdään Wärttinän lähi-, sosiaali- ja terveystalujen omatyöntekijöiden kautta. Lähi- ja omatyöntekijät järjestävät sekä osallistuvat asukkaan verkostotapaamisiin.

## 7 Asiakasturvallisuus

### **Turvallisuuden vastuut yksikössä**

Asumispalvelujen esimies vastaa yksikön turvallisuudesta. Vastaava ohjaaja vastaa arjen turvallisuus kysymyksistä ja henkilöstö omalta osaltaan työturvallisuudesta ja asukkaiden turvallisuudesta. Asukkaita ohjataan turvalliseen asumiseen ja heidän tulee noudattaa annettuja turvallisuusohjeita.

### **Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos: palotarkastukset, turvallisuuskoulutukset: alkusammutusharjoitukset ja poistumisharjoitukset. Yhteistyötä tehdään myös securitacksen, lähipoliisin ja Keusoen turvallisuuspäällikön kanssa.

### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi**

Wärttinässä on pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmat läpikäydään ja päivitetään vuosittain. Poistumisharjoituksia ja alkusammutuskoulutuksia asukkaille, kävijöille ja henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti vuosittain, yhteistyössä Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa. Henkilökunta ja asukkaat ovat perehtyneet Wärttinän turvallisuuskävelyihin. Henkilöstöllä on riittävät ensiaputaidot ja niitä päivitetään tarvittaessa.

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymässä on käytössä toimintamalli sosiaalihuollon huoli-ilmoituksen tekemisestä. Wärttinässä toimintamalli on henkilöstölle tuttu ja sitä tarpeen vaatiessa käytetään. Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kanssa.

## 7.1 Henkilöstö

### **Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne**

Wärttinässä on neljä (4) lähityöntekijää ja yksi (1) vastaava ohjaaja. Asumispalvelujen esimies toimii Wärttinän esimiehenä (työskentelee myös muualla asumispalveluissa).

Henkilöstön rakenne:

- 4 ohjaajaa
- 1 vastaava ohjaaja
- 1 esimies

Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus. Vakituinen henkilöstö on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikoulutettuja sekä riittävän työkokemuksen omaavia.

Työntekijät työskentelevät virka-aikana arkipäivisin.

### **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisia käytetään pitkien sairaspöissaolojen aikana ja tarvittaessa lomakauden aikana, jos toiminnan toteuttaminen ja työturvallisuus sitä edellyttää.

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan järkevällä työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä hyvällä perehdytyksellä tehtäviin.

### **Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi niin, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa**

Asumispalvelujen esimiehen sijaisena toimii kollega eli ostopalvelujen asumispalvelujen esimies. Vastaavan ohjaajan sijaiseksi on määritelty loma-ajoiksi sijainen tiimistä.

### **Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

### **Lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa**

Ei koske Wärttinää.

### **Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään työhön, organisaatioon, asiakastyöhön ja asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Perehdyttämistä tekevät esimiehen lisäksi työryhmän jäsenet ja yhteistyökumppanit (esim. tutustumiskäynnit). Yksiköissä on käytössään perehdyttämissuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yksiköissä julkisilla paikoilla, Keunetissa ja Keusoten nettisivuilla.

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään Wärttinän toimintaan, asiakastyöhön, omavalvontaan yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksestä vastaa koko tiimi.

### **Henkilökunnan täydennyskoulutus**

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja kuntayhtymän strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkeshoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Wärttinässä koulutusta järjestetään ja tarjotaan henkilöstölle riittävä määrä vuosittain.

## **7.2 Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Päiväkeskuksessa tilat ovat pääosin kaikkien yhteisesti käytettävissä, pois lukien henkilökunnalle osoitetut toimistotilat. Toimistotiloissa voidaan tavata yksittäisiä asiakkaita. Pääosin toimistotiloissa on kaksi kulkureittiä asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi. Omaisia ja läheisiä voidaan tavata ennalta sovitusti kokoustiloissa.

Yhteiskäytössä olevien tilojen sisustusta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Wärttinässä asukkailla on omat asunnot, joihin heillä on kulkulätkä. Asukkailla voi käydä vieraita ja he voivat yöpyä asukkaan luona ennalta sovitusti. Asunnot ovat vain asukkaan käytössä

vuokrasopimuksen voimassaollessa, eikä asuntoa käytetä asukkaan poissa ollessa muihin tarkoituksiin.

Henkilökunta voi mennä asuntoon turvallisuusperusteilla, esim. tilanteessa, jossa on huoli asukkaan turvallisuudesta tai esimerkiksi päihteiden käytöstä. Turvallisuussyistä ilman asukkaan lupaa, päihdekäyttötilanteissa asuntoon meneminen perustuu asukkaan antamaan suostumukseen.

### 7.3 Teknologiset ratkaisut

Wärttinässä on käytössä kulunvalvontaohjelmisto, josta vastaa Mestariasunnot.

Wärttinässä yhteyshenkilönä kulunvalvontaan liittyen lähihoitaja Jyri Levänen.

Wärttinässä on käytössä kulunvalvontaohjelmisto, joka näyttää avainlätkillä sisään tapahtuvat kulut asuntoihin ja yleisiin tiloihin. Asukkaille rekisteröidään henkilökohtainen avainlätke, kun he muuttavat asumaan. Kulunvalvontaohjelmistosta vastaa Mestariasunnot, jotka ostavat palvelun Viria Security Oy:lta.

Avainlätkät ja manuaaliavaimet tilataan tarvittaessa Mestariasuntojen kautta. Avainrekisteriä manuaaliavaimista- ja avainlätkeistä pidetään Wärttinässä paperilomakkeilla, joihin tulee asiakkaan allekirjoitus, sekä sähköisesti. Kulunvalvontaa suoritetaan tarvittaessa.

Wärttinässä on käytössä kuusi (6) henkilöhälytintä, joista hälytys ohjautuu suoraan Securitakselle. Yksi hälytin on jatkuvasti päiväkeskuksen ilmoitustaululla, jolloin se on päiväkeskus päivystäjien ja iltakäyttäjien käytettävissä. Kaksi henkilöhälytintä on henkilökunnan käytettävissä työvuoroissa.

#### Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Ei turva- tai kutsulaitteita.

#### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Henkilöhälyttimet Securitakselta.

#### Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Käytössä on mm. alkometri. Esimies on vastuussa siitä, että tarvittava laitteisto on käyttökuntoista.

#### Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen

toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Mea Hannila-Niemelä, asumispalvelujen esimies

## **8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

### **Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen**

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa sitoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain tietoturva ja tietosuoja osaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena. Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevät suorittavat myös sosiaalihuollon tietoturva ja tietosuoja osion ja esimiehet lisäksi tiedonhallinnan vastuu osion.



Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomaismääräyksistä.

Toimintayksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esimiehen kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

### **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus**

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

### **Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä**

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/henkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,  
[tietosuojavastaava@keusote.fi](mailto:tietosuojavastaava@keusote.fi)

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

### Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen

Yksikössä on tunnistettu seuraavia kehittämistarpeita asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen;

- Kameravalvontaan liittyvien mahdollisuuksien edistämistä jatketaan. Kameravalvonnan tarkoituksena on vahvistaa yksikössä asuvien ja asioivien turvallisuutta ja ennaltaehkäistä riskitilanteita.
- Ovien lukitusjärjestelmän uusiminen on tärkeää asiakkaiden asumisturvallisuuden näkökulmasta. Asiaa hoitaa kiinteistön omistaja.

## 10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy tulosalueen päällikkö sähköisesti IMS-järjestelmässä (hyväksyntätiedot näkyvät ylätunnisteessa).

### Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

17.11.2023 Järvenpäässä

### Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Mea Hannila-Niemelä