

Tukiasunnot Sosiaalipalvelujen Oma- valvontasuunnitelma 2026

Signers:

<i>Name</i>	<i>Method</i>	<i>Date</i>
HANNA LAAKSO	FTN (S-Pankki)	2026-05-12 13:20:20



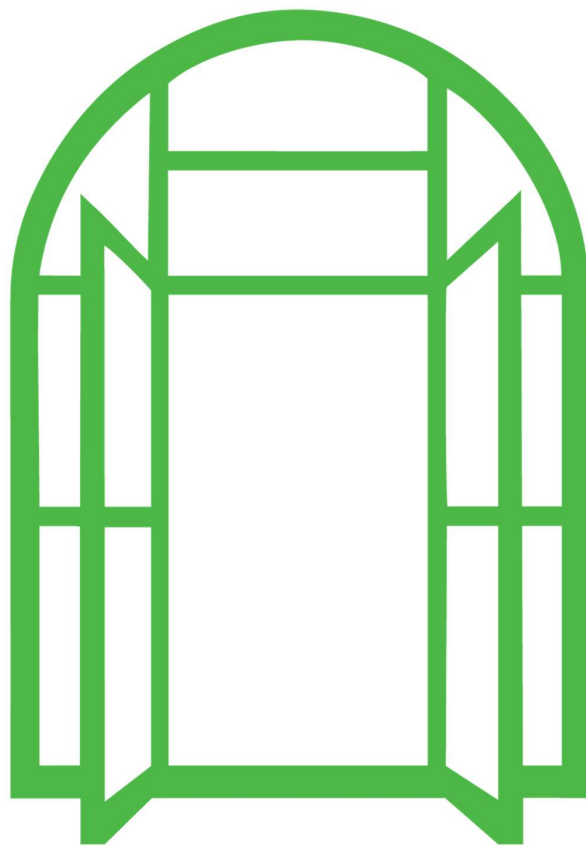
This document package contains:

- Front page (this page)
- The original document(s)
- The electronic signatures. These are not visible in the document, but are electronically integrated.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

THE SIGNED DOCUMENT FOLLOWS ON THE NEXT PAGE >



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Tukiasunnot

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry	Y-tunnus: 0562788-1
Kunta	Kerava	
Toimintayksikkö	Tukiasunnot Käpytie 1, 04260 Kerava	
Palvelumuoto	Tuettu asuminen ja kotiin vietävä palvelu	
Asiakasryhmä	Mielenterveyskuntoutujat	
Asiakaspaikkamäärä	15 tukiasuminen 35 kotiin vietävä palvelu	
Esimies	Toiminnanjohtaja Hanna Laakso	
yhteystiedot	hanna.laakso@sopimuskoti.fi p. 0505522637	
Toimilupatiedot		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.1997	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n tukiasumisessa toteutetaan asiakkaiden tarpeista lähtevää ja yksilölliseen kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa tavoitteellista ja osallistavaa tuettua asumista yhteistyönä asiakkaiden ja ohjaajien kanssa. Toiminta on suunnattu mielenterveyskuntoutujille. Toiminta perustuu sosiaalihoitolakiin. Tuetun asumisen kokonaisuus täydentää Sopimuskodin palvelukokonaisuutta, tehostetun asumisen yksikköä Satakieltä ja toimintakeskuksen palveluita. Sopimuskodilla on tukiasuntoja ja muissa asunnoissa olemme välivuokraajina, tai palvelu tehdään asuka-kaan omaan asuntoon. Tukiasuntojen asukkailla on aina mahdollisuus käydä Sopimuskodin työ- tai päivätoiminnassa, jos näin on sovittu palvelun ostajan kanssa, tukiasuntokäyntejä tehdään sopimuksen mukainen määrä kuukaudessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toimintaperiaatteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää asiakkaidensa osallisuutta yhteiskuntaan. Sopimuskodin palveluita ostavat hyvinvointialueet omille asiakkailleen sosiaalihoitolaissa määritellyn tehtävänsä mukaisesti. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toiminnan ideologia tiivistyy toipumisorientaatiomalliin. Toiminnassa painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Noudatamme yhteisesti sovittuja arvoja ja eettisiä periaatteita, jotka ovat:

- Oikeus hyvään palveluun ja kohteluun
- Oikeudenmukaisuus ja rehellisyys
- Hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri
- Osallisuuden edistäminen
- Yhteistyö ja arvostus

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa

- Henkilöstöön liittyvät riskit; puutteellinen perehdyttäminen, vaara- ja uhkatilanteet
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys,
- Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat, asiakkaiden saaminen
- Asuntoon liittyvät riskit; asunnon kunto, liikkumisen turvallisuus, paloturvallisuus, uhkaava käytös, tapaturmat.

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 häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Tukiasunto on asiakkaan koti, ja hänellä on oikeus elää ja asua haluamallaan tavalla. Asunnolla tehtävissä työssä saattaa esiintyä tilanteita, jossa asiakkaan ja/tai ohjaajan turvallisuuteen voi vaikuttaa jokin ulkopuolinen taho, kuten asunnolla mahdollisesti vierailevat muut henkilöt. Myös asiakkaan mahdollinen päihteiden käyttö tai uhkaava käyttäytyminen voi muodostaa työntekijälle riskin.

Tukiasunnoilla tehtävä ohjaustyö on pääasiassa yksintyöskentelyä, jossa ratkaisut tehdään itsenäisesti. Työntekijöillä on kuitenkin konsultointimahdollisuus puhelimitse kotikäynnin aikana.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri yksiköiden erityispiirteet. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä on käytössä poikkeamalomake, jota käytetään kaikissa yksiköissä. Lomakkeet kootaan sähköiseen poikkeamaseurantaan. Työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen, dokumentointi ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta, lomake lähetetään esimiehelle. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Lomakkeet arkistoidaan sähköiseen poikkeamaseuranta-tietokantaan, johon merkitään lääkepoikkeamat, asiakkaiden tapaturmat, henkilöstön tapaturmat, uhkaavat - / väkivaltatilanteet, reklamaatiot toimittajille, saapuneet reklamaatiot ja kantelut ja muut poikkeamat.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken mahdollisimman pian. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja häiritsevien tapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamat käsitellään yksikön

palavereissa. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa toiminnanjohtaja.

Poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet käydään läpi myös työsuojelutoimikunnassa.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus (§48, §49 1.1.2016): Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät Onedrivistä, tästä on informoitu henkilökuntaa kuukausipalavereissa.

Muutoksista tiedottaminen

Asiakkaisiin liittyvistä asioista tiedotetaan muita työntekijöitä asiakastieto-järjestelmän kautta tai suullisesti. Akuutit asiat käsitellään myös viikkopalavereissa. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu tukiasuntokäynnillä, puhelimitse ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Kuntien yhteistyökumppaneita informoidaan tiedottein pari kertaa vuodessa. Asiakastilanteisiin liittyviä poikkeamia informoidaan kuntiin tarvittaessa viikoittain.

Tukiasuntokäynneillä jutellaan ajankohtaisista asioista, ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta ja kehitysideoita arjen eri tilanteissa jatkuvasti. Turvallisuusasioista ja asumiseen tai psyykkiseen vointiin liittyen keskustellaan omaohjaajan kanssa säännöllisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toiminnanjohtaja vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan ja toiminnanjohtajan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Toiminnanjohtaja ja yksikönvastuuhenkilö

Hanna Laakso hanna.laakso@sopimuskoti.fi puh. 050 5522 637

Oma valvontasuunnitelman seuranta

Oma valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai vähintään kerran vuodessa.

Oma valvontasuunnitelman julkisuus

Oma valvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä asiakkaiden kanssa. Myös omaisilla on mahdollisuus omavalvontasuunnitelmaan tutustumiseen. Oma valvontasuunnitelman perehdyttäminen uusille työntekijöille tapahtuu perehdytyksen yhteydessä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon.

Asiakkaat tulevat toimintaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tms. myöntämällä maksusitoumuksella. Tilaaja on tällöin määritellyt tarpeen palvelulle. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kanssa täytetään kuntoutussuunnitelmalomake, johon kuvataan asiakkaan kokonaistilanne, voimavarat, tavoitteet, tarpeet ja toiveet. 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, fyysiset haasteet, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Palveluntarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Omaisen on mukana prosessia asiakkaan niin toivoessa.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n yksiköissä asiakkaan kuntoutustarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelussuunnitelma laaditaan kuukauden sisällä tukiasumisen aloittamisesta.

Kuntoutussuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän, mahdollisen asumisohjaajan tai omaisen kanssa. Palaverissa keskustellaan sen hetkisistä kuulumisista sekä kartoitetaan asukkaan palvelun ja tuen tarve. Omaohjaaja huolehtii kokouksen koollekutsumisesta ja dokumentoinnista. Kuntoutussuunnitelma laaditaan tai päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa ja se peilaa suoraan hänen toiveitaan ja näkemyksiään kuntoutumisesta. Yhdessä mietitään, miten jatkossa edetään ja miten voimme tukea asukasta hänen kuntoutumisensa polulla. Asiakas ja omaohjaaja allekirjoittavat kuntoutussuunnitelman, ja se lähetetään salattuna sähköpostina asiakkaan omalle työntekijälle hyvinvointialueella. Myös asiakas saa oman kappaleen asiakirjasta.

Keski-Uudenmaan Sopimuskodissa asiakas on aktiivisesti mukana oman kuntoutuksensa suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan aina tarpeen mukaan. Kuntoutuksen suunnittelussa asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja tärkeä toimija vertaisena omaohjaajan kanssa. Sopimuskodin palvelutarjonnasta asiakas voi valita haluamiansa palveluita. Kunnan sosiaalityöntekijä kertoo heidän palveluistaan, ja omaohjaajan kanssa selvitetään laajemmin esimerkiksi opiskelu tai harrastusmahdollisuuksia.

Tukiasumisessa korostuu osallisuuden vahvistaminen ja arjen hallinnan ylläpitäminen. Tukikäynneillä voidaan harjoitella esimerkiksi arjen toimintoja, asiointia, ruoanlaittoa, pyykinpesua ja oman asunnon kunnossa pitoa. Asiakkaita kannustetaan harrastamaan, löytämään oman kiinnostuksen kohde. Asiakkaita kannustetaan käymään Sopimuskodin sosiaalisessa kuntoutuksessa, jos tämä on asiakkaalle tilaajan toimesta sopivaksi katsottu palvelu, jolloin arkeen saadaan mielekästä ohjelmaa kodin ulkopuolelta, sekä sosiaalisia kontakteja. Tavoitteet kuntoutumiselle ovat yksilöllisiä, ja

tukiasumisen sisältö ja tavoitteet määritellään yhdessä tilaajan, asiakkaan ja omaohjaajan kanssa. Palvelu voi sisältää arjenhallinnan tukemisen lisäksi lääkehoitoa, hyvinvoinnin edistämistä, asiointia, tai liikkumisen tukemista, harrastamista jne.

Yksikön ohjaajat informoivat toisiaan kuntoutusuunnitelmaan kirjatusta asioista ja muista asiakkaaseen liittyvistä keskeisistä asioista. Asiakkaiden tavoitteita käydään läpi myös työyksikköpalaverissa.

Turvallisempi tila

Noudatamme toiminnassamme ns. turvallisemman tilan periaatteita. Turvallisemman tilan periaatteilla ja toimintatavoilla pyritään luomaan tila, jossa kaikki pyrkivät omalla toiminnallaan rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä ja keskustelua. Turvallisempi tila on paikka, joka tarjoaa paikallaolijoille tunteen fyysisestä, henkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. Tavoitteena on, että kenenkään ei tarvitse kohdata minkäänlaisia syrjinnän, kiusaamisen, häirinnän tai väkivallan muotoja. Jokaisella on myös oikeus tuntea olonsa turvalliseksi ilman pelkoa minkäänlaisesta syrjinnästä, häirinnästä, seksuaalisesta, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea aktiivista toimintaa tämän ehkäisemiseksi ja puuttumista tilanteisiin, joissa näin tapahtuu.

Sopimuskodissa ohjaajat keskustelevat, turvallisemman tilan periaatteista, yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Niistä on kirjattu tärkeimmät asiat, joiden mukaan toimitaan. Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua, mitä tarkoittaa toista kunnioittava kohtaaminen ja turvallisuuden takaaminen jokaiselle. Ohjaajamme huomioivat tämän erityisesti tukiasumiskäynneillä, jossa toimitaan asiakkaan kotona. Jokaiselle tukiasumisen asiakkaalla on oikeus elää omassa kodissaan oman näköistä elämää ja saada ohjausta sen mukaan.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toiminnan laatu

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. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan kuntoutus perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohteisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden henki tai turvallisuus uhkaa vaarantua (hätävarjelu).

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu täysin vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan aina rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Tukiasumisessa ja kotiin vietävässä palvelussa asiakas asuu omassa asunnossaan, jonka hän kalustaa haluamallaan tavalla. Asukkaan tapaa elää ja asua kunnioitetaan ja tuetaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtelu on yksi Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toiminnan pääperiaatteista. Asiakkaan kohtaaminen on toimintamme ydin. Asiasta käydään keskustelua henkilöstöpalavereissa ja työnohjauksessa. Asiakkaiden kohtelu pohjautuu Keski-Uudenmaan Sopimuskodin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Työntekijät tutustuvat näihin perehdytyksessä.

Havaitessaan epäasiallista kohtelua asiakas itse, omainen tai toinen työntekijä on velvollinen puuttumaan asiaan. Asiaa voidaan käsitellä tilanteen mukaan johdon ja työntekijän kesken tai koko työyhteisön kanssa. Jokainen asiakas on oikeutettu asialliseen kohteluun. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, tai sosiaaliviranomaiselle. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Tilanteet käydään läpi henkilökunnan kanssa palavereissa. Tilanteita seurataan palaverien yhteydessä sekä päivittäisissä kirjaamisissa. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Asiakasta koskevat palaverimuistiot säilytetään sähköisenä poikkeamansuorannassa (hallinto). Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Yksiköissä käsitellään asiakkaiden kanssa vuosittaisen suunnitelman mukaan turvallisuus, vuorovaihtus- ja terveysneuvontaa.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkailta ja läheisiltä saatu palaute on tärkeää ja auttaa meitä kehittämään työtämme. Työyhteisö käsittelee esille nousseita asioita palavereissaan ja etsii yhdessä ratkaisuja ja toimintamalleja työn kehittämiseksi. Asiakastytyväisyyttä seurataan säännöllisesti. Pyrimme pitämään avointa ja ystävällistä ilmapiiriä työyhteisön ja asiakkaiden keskuudessa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille ja vastaavalle työntekijälle ja osallistua yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Asiakkaita kannustetaan aloitteellisuuteen ja palautteen antamiseen. Sopimuskodissa on myös säännöllisesti kokoontuva asiakasraati, johon on vaaleilla valittu edustajia kaikista yksiköistä. Kaikki asiakkaat voivat ehdottaa käsiteltäviä asioita, ehdotuksia tai palautetta asiakasraatiin. Asiakasraati valitsee keskuudestaan edustajan Sopimuskodin hallituksen kokouksiin.

Asiakkailta kerätään palautetta suullisesti jatkuvasti päivittäisessä kanssakäymisessä, osana arjen toimintaa ja henkilökohtaisissa keskusteluissa, esim. kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Myös omaisilta saadaan palautetta ja se huomioidaan.

Lisäksi palautetta voi antaa puheluissa, kirjallisesti, asiakaskyselyissä tai kotisivujen palauteosion kautta.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti kuntoutussuunnitelmapalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta hankitaan asiakaspalautetta myös aktiivisen vuorovaikutuksen avulla. Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa. Havaittuihin laatu- ja keuhkeisiin puututaan välittömästi.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Niistä tehdään yhteenvedot, jotka käsitellään henkilöstöpalaverissa ja tilaajan kanssa sen edellyttämällä tavalla ja niitä käytetään toiminnan kehittämiseen. Yhteenvedot lähetetään myös kuntiin.

Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, voi hän olla yhteydessä sosiaaliamieheen.

Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Hän ei tee päätöksiä, eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset ja asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Reklamaatio menettely

Kuten palautettakin myös reklamaatioita voi tehdä suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti kuntoutussuunnitelmapalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Reklamaatioihin vastataan viipymättä ja henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan mahdollisesta reklamaatioista aina esihenkilölle. Myös tilaajan edustajalle ilmoitetaan saadusta reklamaatioista. Reklamaatiot käsitellään henkilöstön palaverissa ja johtoryhmän kokouksissa. Reklamaation aihe tutkitaan ja tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään heti. Toimenpiteitä ja seurataan ja arvioidaan henkilöstön kokouksissa. Toimenpiteiden suorittamisen seurannasta vastaa asumisen esihenkilö ja viimekädessä toiminnanjohtaja.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen

voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Toiminnanjohtaja Hanna Laakso

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta potilaslain (PotiL 785/1992) mukaisissa asioissa, jos potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Potilasasiamies ei ota kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin, eikä anna selvityksiä tai tee ratkaisuja.

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, p. 0941910230, sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Susanna Honkala p. [040 807 4756](tel:0408074756) ja Anne Mikkonen p. [040 807 4755](tel:0408074755), sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue p. 03 8192504, asiavastaavat@pajatha.fi
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Jenna Roberts p. 0405142535, asiavastaava@itauusimaa.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Jokaisen asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet asiakkaan hyvinvoinnin ja mielekkään arjen toteutumiseksi. Kuntoutussuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen näkyy arjen tekemisessä. Tärkeää on tunnistaa ja puuttua varhain toimintakykyä heikentäviin tekijöihin. Työskentelemme kuntouttavalla ja voimavaralähtöisellä työotteella ja pyrimme auttamaan asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti. Kunnioitamme heidän omia toiveitaan ja itsemääräämisoikeutta kaikessa tekemisessä. Osallisuus ja yhteisöllisyys on toimintamme perusta.

Asiakastilanteita, kuntoutumisen edistymistä ja asiakkaan voimien muutoksia käsitellään säännöllisesti moniammatillisessa tiimissä, ja muutoksista ollaan herkästi yhteydessä tilaajaan tai asiakkaan hoitotahoon.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Asiakkaiden ravitsemukseen liittyvistä asioista sovitaan asiakkuuden alussa, ja päivitetään kuntoutussuunnitelmassa. Terveellisen ruokavalion merkityksestä hyvinvointiin keskustellaan säännöllisesti eri yhteyksissä. Tukiasuntoasumisessa asiakkailla on mahdollisuus ruoka-annoksen ostaminen kotiin lisäpalveluna.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset kuntoutussuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Työntekijän hygienialla tarkoitetaan ensisijaisesti puhtautta. Hygienian vaatimukset otetaan huomioon asiakkaan kanssa toimittaessa ja ympäristön huollossa. Hygieniakäytännöt perustuvat tietoon tartuntojen leviämisestä, mikrobien taudinaiheuttamiskyvystä ja mahdollisuuksista estää mikrobien siirtyminen tartunnan lähteestä tartunnan kohteeseen.

Hygieniaa käsitellään kuntoutussuunnitelmassa ja asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan kuntoutussuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä seurataan jatkuvasti tukikäynneillä. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen.

Tarvittaessa tukiasukkaita ohjataan siivouksessa, ja tarvittavan hygieniatason saavuttamisessa. Asukkaita neuvotaan ja ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidosta. Pyykinpesussa ohjataan ja opetetaan käyttämään pyykinpesukonetta. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan siivoukseen käytännöt, tarvittaessa siivotaan ohjaajan kanssa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydenhoitovastuu on julkisella sektorilla. Keski-Uudenmaan Sopimuskodin toiminnassa terveysasioita käsitellään neuvon ja ohjaten. Kuntoutussuunnitelmapalaverissa käydään läpi hoitotahot, ja terveydenhoidon tarve ja asiakasta neuvotaan tarvittaessa yhteydenotossa tai yhteystietojen hankinnassa. Äkillisissä sairaustapauksissa otetaan yhteyttä terveysaseman päivystykseen ja tarvittaessa tilataan ambulanssi ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan tukemalla asiakkaita terveellisiin elämäntapoihin. Oma-ohjaajat seuraavat hammashoidon toteutumista säännöllisesti. Asukkaat käyvät lääkärin vastaanotolla aina tarvittaessa ja laboratorio kokeissa myös lääkärin määräyksestä, asukasta tuetaan näissä asioinneissa tarvittaessa. Kiireellisessä sairaanhoidossa toimitaan välittömästi esim. kutsuamalla ambulanssi tai lähtemällä yhdessä asukkaan kanssa päivystysvastaanotolle. Kuoleman tapauksissa ohjeena on, että toinen tai molemmat esimiehet kutsutaan viipymättä paikanpäälle, samalla poliisi ja ambulanssi, esimiehet ottavat ohjausvastuun paikanpäälle tultuaan. Esimiehet järjestävät myös debriefing-istunnon henkilökunnalle tarvittaessa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito -oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain, tai kun siihen tulee muutoksia. Lääkehuollon koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Sopimuskodin tukiasumisen lääkehoitoon osallistuva

henkilökunta on suorittanut lääkehoidon love-koulutuksen ja heidät on perehdytetty asiakkaiden lääkehoitoon.

Lääkehoito toteutetaan Asumisyksikkö Satakielen kautta ja valvonnassa. Tukiasumisen lääkehoito on kuvattu näin ollen asumisyksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoidosta vastaavat yksikönjohtaja Hanna Laakso ja sairaanhoitaja Kaisa Blomqvist-Rantahalvari p. 0407447068 kaisa.blomqvist-rantahalvari@sopimuskoti.fi

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 30.4.2026

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti tekee eri asiakasryhmistä ja asiakkaiden tarpeista riippuen moniammatillista yhteistyötä useiden eri tahojen kanssa. Yhteistyö asiakkaan eri sidosryhmien kanssa toteutuu eniten kuntoutussuunnitelmapalavereissa ja hoitoneuvotteluissa, joissa voi olla paikalla hyvinvointialueen työntekijän lisäksi hoitotahon edustaja, omainen, tai työ- ja päivätoiminnan ohjaaja.

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa on allekirjoittanut sopimuksen tietojen luovuttamisesta eri tahoille yhteistyön ja tiedonkulun mahdollistamiseksi.

Joskus asioita hoidetaan puhelimitse. Tuolloin kiinnitetään huomiota siihen, ettei ulkopuolisia ole kuulemassa asiakkaan salassa pidettäviä asioita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakaskailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Pelastussuunnitelma (koskien henkilökunnan toimistoa) ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina tarvittaessa. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki; sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Tukiasumisessa työskentelee lähihoitajia, sosionomeja ja käytettävissä on myös sairaanhoitaja, jota työntekijät voivat konsultoida. Sairaanhoitaja tekee erikoistilanteissa tarvittaessa myös kotikäyn- tejä. Sijaisina käytetään toiminnan tuntevia, pitkäaikaisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat. Henkilös- tösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Palvelun tilaa- jan kanssa neuvotellaan henkilöstön riittävästä määrästä toteutettavaa palvelua varten.

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään yksikön sisäisillä työntekijälainoilla tai käyttämällä tuttuja sijaisia. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa toiminnanjohtaja. Yksikössä on käytössä listaus sijaisista, joita käytetään yksikön työvuoroissa säännöllisesti. Listalla tulee olla aina riittävä määrä sijaisia, jotta tarvittaessa saadaan aina, sijaistus järjestettyä. Tarvittaessa rekry- toidaan ja perehdytetään uusia sijaisia. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutus- tarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla ke- hitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Rekrytoinnista vastaa toiminnanjohtaja. Henkilöstöasiat käsitellään myös Sopimuskodin hallituksen kokouksissa. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [toiminnanjohtajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkin- totodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekir- joittaminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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 täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhönsä perehdytys suunnitelman mukaisesti. Jokaiselle nimetään perehdyttäjä ja käytössä on perehdytyslomake, joka päivitetään säännöllisesti. Perehdytyksen vastuualueen työntekijä huolehtii materiaalin ajantasaisuudesta, ja siitä että kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään suunnitelman mukaisesti.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä laaditaan vuosittain henkilöstönkehittämissuunnitelma, jonka hallitus hyväksyy. Henkilökuntaa kannustetaan kehittämään ammattitaitoaan ja osaamistaan jatkuvasti. Henkilökunnalle järjestetään koulutuspäiviä vuosittain, myös yksittäisiin koulutuksiin ja webinaareihin kannustetaan osallistumaan. Talousarvioon varataan vuosittain määräraha henkilöstön koulutukseen. Toimintakertomukseen liitetään henkilöstön koulutusseuranta vuosittain. Henkilöstön koulutusta ja kehittämistä suunnitellaan ja arvioidaan kehittämissilltapäivissä, työtyytyväisyyskyselyissä ja kehityskeskusteluissa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä ilmoitusvelvollisuuden alaiset asiat käsitellään yksikköpalaverissa ja/tai ensin toiminnanjohtajan kanssa.

Toimitilat

Tukiasumisen työntekijöillä on käytössä omat toimistotilat toimintakeskuksessa. Työntekijöillä on käytössään toimisto, keittiö, wc ja taukotila. Tukiasunnot ovat normaalissa asuntokannassa olevia kerrostaloasuntoja.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla.

Yksikössä on käytössä sähköinen SofiaCRM- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan kuntoutuksen kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Sijaiset tekevät myös kirjauksia työvuorostaan ja heillä on käytössä sijaisille annettu tunnus. Asiakas-tietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Henkilöstö kirjoittaa työsuhteen alussa vaitiololupauksen. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä vastuu henkilökunnan ohjauksesta, neuvonnasta ja valvonnasta kuuluu tietosuojavastaavalle.

Henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisesti ja niin, ettei asiakkaan yksityiselämän suojaa rikota. Sopimuskodissa kerätään vain palvelun järjestämisessä tarvittavia tarpeellisia ja virheettömiä tietoja. Palvelun alussa asiakas tai hänen laillinen edustajansa allekirjoittaa suostumuksen tietojen kirjaamiseen tietojärjestelmään ja niiden luovuttamiseen edelleen asiakassuhteen aikana. Suostumuksessa määritellään ne tahot, joille tietoja saa luovuttaa. Tietojen luovuttamisessa huomioidaan tilaajan ohjeistus.

Asiakasasiakirjat säilytetään sähköisinä asiakastietojärjestelmässä.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry on aktiivisesti mukana sosiaalihuollon asiakasasiakirjauudistuksen kirjaamisvalmennuksissa. Aihetta käsitellään vuosittain prosessien arvioinnin yhteydessä ja henkilöstöpalavereissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Kupiainen jaana.kupiainen@sopimuskoti.fi p. 0400964462

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Omavalvonta on osa laadunhallintajärjestelmää. Vuosittain laaditaan laadunhallintasuunnitelma, jossa aikataulutetaan suunnitelmien (omavalvontasuunnitelma mukana) päivittäminen, prosessien arvioinnit, mittaukset jne.

Kaikki toiminnan osa-alueet käsitellään ja päivitetään vähintään kerran vuodessa ja ne käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 11.5.2026

Allekirjoitus Hanna Laakso

Tukiasunnot Sosiaalipalvelujen Omavalvontasuunnitelma 2026

Name

HANNA LAAKSO

Date

2026-05-12

Identification

S-Pankki HANNA LAAKSO



This document contains electronic signatures using EU-compliant PAdES - PDF
Advanced Electronic Signatures (Regulation (EU) No 910/2014 (eIDAS))