



Omavalvontasuunnitelma 2026

Tuettu asuminen Kymenlaakso
Kakspy Palvelut Oy



Sisällys

Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluysikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
1.4 Päiväys	10
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	10
3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	12
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	12
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	14
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	16
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	21
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	21
3.3.2 Toimitilat ja välineet	26
3.3.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	28
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	31
3.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	32
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	34
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet	35
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	43
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	48
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	59
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	59
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	62
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	62
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	63
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	66
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	66
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	67



Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja mahdollisen alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteiden asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).



1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Kakspy Palvelut Oy
- Y-tunnus 2852255-6
- Tuettu asuminen Kymenlaakso OID-koodi 1.2.246.10.28522556.10.1
- Kakspy Palvelut Oy. Kymenlaaksonkatu 10, 48100 Kotka
kakspy@kakspy.com, p. 040 7103205

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Tuettu asuminen Kymenlaakso
Suurniittynkatu 10
48600 Kotka

Palveluvastaava
Jaana Immonen
p.040 7103256
jaana.immonen@kakspy.com

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kakspy Palvelut Oy:n ja Tuettu asuminen Kymenlaakso:n toiminta-ajatus:

Kakspy Palvelut Oy tuottaa ja kehittää asiakaskunnan tarpeista lähteviä, joustavia, nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä palveluja. Palvelut on tarkoitettu tukemaan mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneiden, kehitysvammaisten, osatyökykyisten ja muuta erityistä

tukea tarvitsevien henkilöiden kuntoutumista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Kakspy Palvelut Oy on Kakspy ry:n ja Alvi ry:n omistama yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa



kaikki veronsa Suomeen. Yhtiön tuottamat palvelut perustuvat toipumisorientaatioviitekehukseen.

Tuettu asuminen Kymenlaakso

Tuetun asumisen palvelun piiriin kuuluu n. 140 asiakasta ikäjakaumaltaan 18-82 vuotiaita ja palvelua ostaa Kymenlaakson hyvinvointialue.

Sosiaalihuoltolain 21 a § mukaisella tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella. Tuetun asumisen palvelu on tarkoitettu omassa kodissa asuville mielenterveys- tai päihdeongelmia kohdanneille, vammaisille tai muille erityistä tukea asumiseen ja arkeensa tarvitseville henkilöille.

Sosiaalihuoltolain mukainen tuettu asuminen palvelukuvaukset on saatavilla Kymenlaakson hyvinvointialueen nettisivuilla. Tuetun asumisen palveluvastaava sekä työryhmä ovat perehtyneet palvelukuvaukseen, se määrittelee toiminnalle asetetut vaatimukset. Palvelukuvausta kannustetaan myös asiakkaiden sekä heidän lähiverkoston käymään läpi. Näin myös asiakkaan oikeudet toteutuvat palvelun suhteen.

Tuetun asumisen avulla asiakasta ohjataan harjoittelemaan sairauden, riippuvuuden, vamman tai muun elämänhallinnan haasteiden kanssa selviytymistä sekä lisäämään yhteiskunnallista osallisuutta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan vahvasti ja asiakkaan etua valvotaan yhdessä hänen kanssaan. Asiakkaiden tuen tarpeet ovat yksilöllisiä ja näin ollen tuki suunnitellaan yksilöllisesti. Palvelussa ymmärretään sitä sitova lainsäädäntö, asiakkaiden saaman tuen ja kohtelun velvoitteet, asiakkaan oikeudet ja henkilökunnan velvollisuudet hyvien käytäntöjen ylläpitämisen suhteen.

Tuetun asumisen palvelua toteutetaan Kymenlaakson alueella. Henkilöstö on sijoittunut kahdelle alueelle pohjoiseen ja eteläiseen Kymenlaaksoon. Tuetun asumisen henkilökunnalla on käytössä 4 erikokoista toimitilaa. Palvelunkäyttäjää ei tavata toimistotiloissa. Päätoimisto on Karhulassa, Malmingilla, Kouvolassa Valkeakaaren yhteisöasunon asumisen yksikön kanssa samassa

rakennuksessa sekä Kotkassa Meritornissa käytössä yksiö ja Haminassa yhden huoneen taukotila.



Tuetun asumisen toimintaympäristö on laaja ja työote on liikkuva. Tuetun asumisen asiakastapaamiset toteutetaan asiakkaan omassa toimintaympäristössä ; kotona tai joustavasti siellä missä asiakkaalla on tarve tavata.

Ohjaajilla on käytössä omat matkapuhelimet sekä kannettavat tietokoneet, jotka mahdollistavat niin asiakastyön kirjaamisen asiakkaan kanssa yhdessä asiakaskäynnillä, tiedonhaun asiakkaan kanssa sekä kuuluvat osana turvallisen tuetun asumisen toteuttamisen käytäntöön.

Toimintaa toteutetaan pääsääntöisesti arkisin klo 07:00-20:00 välisenä aikana, tarvittaessa myös lauantaisin ja sunnuntaisin. Käyntimäärät vaihtelevat 30 minuutista useampaan tuntiin. Tuetun asumisen ohjaajat tekevät yksilö- tai parikäyntejä sovitun palvelutarpeen arvioin mukaisesti.

Asiakasta ohjataan ja tuetaan säännöllisillä ohjauskäynneillä hänen kotonaan tai kodin ulkopuolella. Ohjausta voidaan antaa myös puhelimitse sekä muiden digitaalisten välineiden avulla. Tuetun asumisen toiminta on tavoitteellista, kuntouttavaa ja asiakasta osallistavaa.

Tavoitteena on tukea asiakasta selviämään mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti arkielämässään. Tuetun asumisen keinoin myös ehkäistään raskaampien asumispalvelujen ja sairaalahoidon tarvetta.

Tuetussa asumisessa tehdään yhteistyötä läheisten ja verkostojen (esim. miepä-palvelut, terveysasemat, sosiaalityö, Kela, järjestöt)kanssa .Tuetun asumisen tavoitteet, sisältö ja käynnit suunnitellaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Yleisiä tavoitteita ovat arkipäivän taitojen opettelu ja ylläpito, oman talouden hallinta sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käyttö. Tuetussa asumisessa asiakasta voidaan tukea ohjautumaan opiskelemaan, työelämään, harrastukseen tai muuhun hänelle itselle mielekkääseen toimintaan. Tärkeää on yhdessä asiakkaan kanssa rakentaa omannäköinen ja mielekäs arki.

Asiakasryhmittäin Soteri-rekisterissä on ilmoitettu seuraavasti:

Tuotettavat palvelut:

Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen

Suunniteltu asiakasmäärä: 120

Päihdekuntoutujien tuettu asuminen

Suunniteltu asiakasmäärä: 30



Kehitysvammaisten tuettu asuminen Suunniteltu asiakasmäärä: 30

Tuetun asumisen asiakkaaksi ohjaututaan hyvinvointialueen julkisen sosiaalihuollon omatyöntekijän tekemän palvelutarpeen arvion mukaan. Tuettu asuminen Kymenlaakso valikoituu palveluntuottajaksi hyvinvointialueen asiakasohjauksen päätöksellä.

Tuetun asumisen nähtäväksi päätös tulee PSOP-järjestelmän kautta ja sinne myös julkinen puoli (asiakasohjaus) päivittää asiakkaan ostopalveluun (käyntimäärään ja palvelun kesto) tehtävät muutokset.

Tällä hetkellä viranomaispäätökset pitäisivät näkyä jo asiakkaan OmaKannassa, sillä Kymenlaakson hyvinvointialue on siirtynyt sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttöön. Kymenlaakson hyvinvointialue on antaa rekisterin käyttöoikeuden yksityisille palveluntuottajille viimeistään asiakastietolain määrittelemässä aikataulussa eli 1.9.2026 mennessä. Tämän jälkeen asiakastietovaranto ja asiakkaan OmaKannassa tulee sekä verkoston että asiakkaan itsensä nähtäville tulee kaikki tuetussa asumisessa tuotetut dokumentit.

Tuetun asumisen palvelu käynnistyy aloituspalaverissa, jossa käydään läpi asiakassuunnitelman asiat, kuten mm. asiakkaan omatyöntekijän ja asiakkaan itsensä sekä mahdollisen verkoston ajatus ja arvio tämän tuen tarpeesta. Suunnitelmassa ilmenee myös asiakkaan oma sitoutuminen palveluun.

Tuettu asumisen palvelu käynnistyy 1-3 kk arviointijaksolla. Jakson aikana arvioidaan asiakkaan tarvitseman tuen ja ohjauksen määrää sekä sitoutumista käynteihin. Arviointijaksolle myönnetty tuntimäärä perustuu omatyöntekijän arvioon ja sitä arvioidaan yhteistyössä oman työntekijän ja asiakkaan kanssa koko palvelun ajan. Tuetun asumisen käyntimäärää voidaan tarkentaa myös arviointijakson aikana. Arviointijaksolla kirjataan asiakkaan kanssa tuetun asumisen toteuttamissuunnitelma sekä RAI-toimintakykyarvio. RAI-arvio päivitetään palvelun jatkuessa 6 kk välein. Arviointijakson loppupuolella pidetään uusi palaveri, jossa käydään läpi palvelun sisältö, toteuttamissuunnitelman tavoitteet ja niiden toteutuminen sekä jatkosuunnitelmat (mm. tuen tarve, käyntimäärät, tavoitteiden tarkistus). Sosiaalihuollon omatyöntekijä päivittää yhdessä asiakkaan ja tuetun asumisen ohjaajan kanssa asiakassuunnitelmaa, joka antaa suunnan tuetun asumisen palvelun jatkumiselle.

Hyvinvointialueen viime vuoden lopulla päivittämä vammaispuolen IMS-kuvaus ohjeistaa myös tuetun asumisen prosessin vaiheita kokonaisuudessaan.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Tuetun asumisen toimintaa ohjaavat asiakkaiden ja Kakspy:n koko organisaation henkilökunnan yhdessä työstämät arvot ja toimintaperiaatteet.

Kakspy Palvelut Oy:n kaiken toiminnan arvopohjana ovat **toiveikkaus, osallisuus, vastuullisuus**. Nämä arvot näkyvät päivittäisessä työskentelyssä niin asiakkaiden kanssa kuin työryhmän keskuudessa. Asiakkaita tuetaan oman elämän suunnittelussa toteuttamaan haaveitaan ja toiveitaan. Tuetussa asumisessa luodaan työryhmän omalla toimintatavoilla ja keskustelukulttuurilla luottamusta siihen, että asiakas pystyy vahvistamaan omia keinoja hallita elämäänsä tai esimerkiksi sairauttaan, eikä se hallitse hänen nykyhetkeään eikä tulevaisuuttaan.

Tuetun asumisen toimintaympäristö on asiakkaan koti, mutta asiakasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan. Asiakkaan kanssa käydään tutustumassa eri toimintoihin tavoitteiden mukaisesti. Häntä kannustetaan ja tuetaan yhteiskunnan osallisuuteen, joka voi pitää sisällään mm. opiskelun, työn, harrastukset, asevelvollisuuden, äänestämisen ja paljon muuta. Palveluohjaus on yksi tuetun asumisen tärkein toimintamuoto. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja oman elämän hallinnan tunne ovat tärkeitä palvelun tavoitteita.

Asiakkaiden kanssa toimitaan vastuullisesti esim. pidetään kiinni sovituista asioista. Hyvänä esimerkkinä on tuetun asumisen käyntiajan muutokset ja niistä asiallinen ilmoittaminen ajoissa. Asiakkaita myös tuetaan ja kannustetaan toimimaan vastuullisesti ja sitoutumaan yhdessä sovittuihin asioihin. Asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja yhteiskunnan toiminnan tavoista ja vaatimuksista; näitä harjoitellaan yhdessä ja autetaan asiakasta löytämään itselle toimivat sekä hänelle sopivat toimintatavat.

Tuetun asumisen henkilökunta on osallistunut strategiatyöskentelyyn, jossa yhtenä osana ovat Kakspy Palvelut Oy:n arvopohja. Arvojen näkyväksi tekeminen kuuluu

laadukkaaseen kuntoutustyöhön sekä asiakaskohtaamisiin. Henkilökunnan tapaamisissa sekä kehittämispäivissä arvotyöskentely kuuluu yhtenä osana sisältöön.

Kuntoutumista edistävä työskentely perustuu yksilölliseen toteuttamis- ja palvelusuunnitelmaan sekä toipuimisorientaatioviitekehukseen.



Toipumisorientaatiotyöskentelyn pääperiaatteena on kohdentaa kuntoutumistyöskentelyn painopiste toimintakykyä edistävään työskentelyyn, jossa asiakkaan tarpeet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan yksilölliselle kuntoutumisen prosessille.

Toteuttamissuunnitelmaan suunnitellaan kuntoutusta tukevat tavoitteet ja toimenpiteet, jotka voidaan avata konkreettisesti ymmärrettävään muotoon. Asiakas on itse mukana suunnittelemassa omia tavoitteita yhteistyössä palvelun tilaajan edustajan l. asiakkaan oma työntekijän ja tuetun asumisen ohjaajan kanssa. Jos asiakas haluaa, hän kutsuu läheisverkostoa paikalle. Asiakasta ohjataan harjoittelemaan sairauden, riippuvuuden tai vamman kanssa selviytymistä niin, ettei se määritä hänen elämäänsä ja olemistaan ihmisenä eikä rajaa mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä.

Työskentelyn tavoitteena on lisätä asiakkaiden omia vaikuttamismahdollisuuksia sekä saada asiakkaiden elämässä aikaan muutoksia, jotka mahdollistavat omatoimisen elämän ja mahdollisimman täysipainoisen osallisuuden yhteiskunnassa. Työskentelyssä huomioidaan vahvasti myös omaisten/läheisten sekä työntekijöiden hyvinvointi.



Arvot

TOIVEIKKUUS

Vahvuuksien ja voimavarojen etsiminen ja niihin keskittyminen. Myönteisyyttä ja uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Unelmien ja haaveiden etsiminen ja työskentely itselle mielekkään elämän toteutumiseksi.

Tuetussa asumisessa arvot näkyvät asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa sekä tavoitteiden mukaisessa toiminnassa. Asiakas kohdataan ja kuunnellaan hänen oman elämänsä asiantuntijana. Vahvuuksien korostaminen ja myönteinen ajattelu asiakkaan mahdollisuuksissa päästä omiin tavoitteisiinsa ja tehdä häntä itseään palvelevia muutoksia omassa elämässä. Tuetun asumisen käynneillä asiakas kokee uusien tilanteiden, haaveiden, elämysten kautta onnistumista turvallisesti ohjaajan kanssa. Kannustetaan ja rohkaistaan kohtaamaan uutta ja haastamaan itseään.



OSALLISUUS

Kykyä liittyä toisiin ihmisiin, asioihin ja toimintaan, jonka kokee itselle merkitykselliseksi. Kokemus nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Mahdollisuus vaikuttaa omassa elämässään ja yhteisöissä sekä päättää itselle tärkeistä asioista. Sairaudesta riippumaton osallisuus eli mahdollisuus elää tyydyttävää elämää sairaudesta tai haasteista huolimatta.

Tuetussa asumisessa toimintaympäristö, missä asiakkaan kanssa työskennellään, on hänen kotinsa tai yhteiskunnan eri paikat (harrastukset, ulkoilu, palvelut ym). Tuetun asumisen yhtenä tärkeänä osana on palveluohjaus ja sen myötä yhteiskunnan elämään jalkautuminen. Asiakkaan puolesta ei tehdä asioita vaan osallistetaan ja tuetaan yhdessä hoitamaan ja ottamaan askel askeleelta itse enemmän vastuuta. Jalkautumisen kautta yhteiskuntaan myös asiakkaan kokemus itsestä kohenee sairaudesta ja elämän haasteista huolimatta. Asiakkaan kokemusta itsestä tuetaan hyväksymisen suuntaan sekä läheiset otetaan myös huomioon.

VASTUULLISUUS

Hyvinvointi on toiminnan tavoite ja kaikki toimet tähtäävät siihen. Ammatillisuus ja sen hyödyntäminen hyvinvoinnin edistämiseksi. Vastuu itsestä ja toisista sekä ympäristöstä ja yhteiskunnasta.

Tuetussa asumisessa arvo näkyy seuraavanlaisesti: henkilökunnan näkökulmasta toimitaan vastuullisesti ja hoidetaan itselle kuuluvat työtehtävät, kohdataan ja kuullaan asiakkaita ja työtovereita tasapuolisesti, puututaan epäasialliseen käytökseen tai -toimintaan, ollaan rehellisiä ja ylläpidetään luottamusta sekä toimitaan hyvien eettisten arvojen mukaisesti. Pidetään yllä ja kehitetään omaa ammattitaitoa, muistetaan että työ on tavoitteellista ja pidetään kiinni niin asiakkaille kuin verkostolle annetuista lupauksista. Vastuullista työskentelyä on toimiminen omavalvontasuunnitelman ja hyvinvointialueen palvelukuvausten mukaisesti yhteistyössä verkostojen kanssa.



1.4 Päiväys

- Tämä omavalvontasuunnitelma on 1. versio uudella, valvontalain 27§ edellyttämällä tiedoilla laadittu asiakirja. Se on laadittu 30.4.2025.
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään 1x vuodessa tai aina, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaativat omavalvontasuunnitelman päivittämistä.
- Omavalvontasuunnitelma on Tuetun asumisen ilmoitustaululla sekä paperisena asiakkaille ja lähiverkostolle saatavilla pyydettyäessä.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Tämä omavalvontasuunnitelma käsittää Kakspy Palvelut Oy:n Tuetun asumisen tuotettavan sosiaalihuollon alaisen asumispalvelun. Omavalvonnalla halutaan varmistaa, että tuotettava palvelu on laadukasta ja toiminta turvallista sekä asiakkaille että työntekijöille, ja että se täyttää kulloinkin voimassa olevien lait ja säännökset sekä viranomaisten vaatimukset.

Päävastuu omavalvonnan suunnittelemisesta on palveluvastaavalla, mutta omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen ovat omalta osaltaan osallistuneet yksikön työntekijät omien vastualueiden mukaisesti. Tavoitteena jatkossa on, että työntekijöillä on jatkossa entistä suurempi rooli omavalvontasuunnitelman päivitysprosessin eri vaiheissa. Omavalvonnan toteutuminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla.

Omavalvonta perustuu jatkuvaan arviointiin palveluiden prosesseista sekä niiden kehittämisestä. Huomioimme säännöllisesti palvelun ostajan, asiakkaidemme sekä



verkoston tarpeita ja keräämme palautetta sisäisesti ja ulkoisesti erillisen arvioinnin vuosikellon mukaisesti.

Tuetun asumisen omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä päivitetään lääkehoitosuunnitelma, tietoturvasuunnitelma, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma sekä pelastussuunnitelma.

Vanhat omavalvontasuunnitelmat säilytetään organisaation arkistossa niin kauan kuin palvelua tuetaan ja tämän jälkeen vähintään 6 vuotta. Omavalvontasuunnitelma on ollut aikaisempina vuosina nähtävissä verkossa

Omavalvontasuunnitelma on tuetun asumisen toimiston ilmoitustaululla vapaasti luettavissa. Tuetun asumisen toimistoissa ei toteuteta asiakastapaamisia, joten omavalvonnan paperitulostetta käydään läpi pyydettyäessä asiakkaiden ja läheisten kanssa.

Omavalvontasuunnitelman valmistuttua jokaisen työntekijän vastuulla on lukea se läpi, tämä kuuluu myös perehdytykseen. Työryhmän keskustelu kulttuuriin kuuluu jatkuva kehittäminen tuetun prosessin eri vaiheisiin ja niiden tarkentamiseen suhteessa palvelunkuvaukseen, asiakasturvallisuuteen sekä lainsäädäntöön

Tuetun asumisen palveluvastaava vastaa siitä, että tuetun asumisen palvelussa prosessit, asiakasturvallisuus ja muut velvoitteet toteutuvat lainsäädäntöä ja palvelukuvausta noudattaen. Omavalvonnan laatimisesta, toteutuksen seurannasta ja päivittämisestä sekä julkaisemisesta vastaa palveluvastaava Jaana Immonen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä tarpeen mukaan useammin. Omavalvonnan hyväksyy aluepäällikkö Tiina Klingberg (ad. 31.8.2025).



3. Palveluuyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakas ohjautuu tuetun asumisen palveluun palvelun ostajan määrittelemän tavan ja sopimuksen mukaisesti. Tässä noudatetaan palvelun tilaajan kanssa sovittuja menettelytapoja. Ohjautuminen palveluihin tapahtuu aina palveluntilaajan aloitteesta ja tämän edustajan arvion mukaan. Viranomaisen tekemän palvelutarpeen arvioinnin jälkeen palvelun tilaajan edustaja (asiakasohjaus) laittaa turvapostia asiakkaasta sekä usein on myös yhteydessä puhelimella palveluntuottajan edustajaan, palveluvastaavan. Asiakkaan alku tiedoissa on määritelty käyntien määrät ja suunnitellun arviointijakson pituus 1-3 kk. Asiakkaan alkutiedot ja tavoitteet, toiveet, sekä asuinalue määrittelee valittavan omaohjaajan; tarvittaessa arvioidaan niin tuetussa asumisessa kuin palvelun tilaajan puolesta onko tarvetta tehdä käynnit parikäynteinä riskikartoituksen mukaan.

Asiakkaan tullessa palveluun on hänelle nimettynä julkisen sosiaalihuollon palvelun omatyöntekijä sekä palveluntuottajan eli tuetun asumisen taholta omaohjaaja. Palveluvastaava on asiakkaan palvelun piiriin tulovaiheessa neuvotteluissa ja verkostotyössä tiiviisti mukana.

Tuetussa asumisessa ei käytetä alihankintana tuotettua palvelua.

Tuetun asumisen keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Tuetun asumisen keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakasjonotilanne, mahdollisuutta pikaiselle aloitukselle ei heti ole, vaikka tarve palvelun saatavuudelle olisi kiireellinen Hyvinvointialueen asiakasohjauksen haasteet mm. asiakkaiden ohjautuminen usein epätasaista ja asiakkaita tulee usein monta kerralla sekä asiakasohjaajan poissaolon aikana (esim. kesälomat) asiakasjonoa saattaa muodostua Verkostoyhteistyön haasteet; Uuden asiakkaan omaa työntekijää ei tavoiteta ja asiakkuuden aloitus viivästyy sen takia. Omatyöntekijävaihdokset ja tiedonkulun haasteet	Mahdollinen, kohtalainen riski; → asiakaskäynnit kalenteroitu jo valmiiksi kahdeksi viikoksi; aloituspalaverin sopiminen viivästyy → palvelun ostajan (hva) sisäinen haaste asiakkaiden ohjautumisessa lisää yksikön taloudellista riskiä/paikkoja vapaana odottamassa uutta asiakasta → asiakas odottaa palveluun pääsyä ja tuen tarve ei saavuta asiakasta ajoissa	Jatkuva, tiivis vuoropuhelu ostajan edustajan (asiakasohjaaja) kanssa asiakastilanteesta; ennakoiva työote Yhteystietojen ajantasaisuus kunnossa oltava, sekä mahdollinen tieto esim. kuka sijaistaa.
Palvelun kohdentumisen haaste; asiakkaan tarpeiden riittämätön/puutteellinen arviointi, jolloin palvelu ei aina vastaa asiakkaan tarpeita Tiedonpuute tuetusta asumisesta asiakkaalla	Mahdollinen, kohtalainen riski → asiakkaalla ei tarpeeksi tietoa palvelusta ja sitoutuminen jo aluksi vaikeaa	Tiivis vuoropuhelu ostajan edustajan (asiakasohjaus) kanssa; sekä asiakkaan omatyöntekijän kanssa Tavoitteena on, että asiakkaiden eteneminen on suunnitelmallista ja siirtyminen tuettuun asumiseen on tehty aina yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkoston kanssa



Palvelun kohdentumisen haaste; asiakkaan tarpeiden riittämätön/puutteellinen arviointi, jolloin palvelu ei aina vastaa asiakkaan tarpeita esim. asiakkailla haasteet ovat ennakoitua suuremmat Asiakkaan tilanne(toimintakyky/psykkinen tai somaattinen vointi) voi myös palvelutarpeenarvioinnista huolimatta muuttua nopeastikin (kohderyhmän erityistarpeet)	Mahdollinen, kohtalainen riski ☐ voi heikentää asiakastytytyvääsyyttä eikä edistä asiakkaan tavoitteita, asiakas ei syystä tai toisesta pysty sitoutumaan palveluun ☐ voi aiheuttaa vaaratilanteita ja heikentää asiakkaan sitoutumista palveluun	Riittävät taustatiedot asiakkaasta, eli yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa sekä jatkuva, säännöllinen seuranta ja arviointi palvelun aikana. Yhteistyö myös asiakkaan hoitavan tahon kanssa edesauttaa psyykkisen voinnin vaihteluista aiheutuvaa riskien hallintaa Mahdollisten vaaratilanteiden raportointi, niiden avulla ennaltaehkäisy/ riskin hallinta ja niistä oppiminen auttavat jatkossa
Asiakkaan terveydentilan tai elämäntilanteen nopeat muutokset	Mahdollinen, kohtalainen riski ☐ voi vaikuttaa asiakkaan kykyyn sitoutua palveluun ☐ voi aiheuttaa vaaratilanteita ☐ yksin tehtävät käynnit riski, ajoissa arviointi onko parikäyntipaikka ☐ voi aiheuttaa pitkiäkin sairaalajaksoja ja näin hankaloittaa palvelun hyödyntämistä	Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut toimintatavat terveydentilan ja voinnin seurannassa sekä riittävä vuoropuhelu asiakkaan verkoston(omatt/hoitava taho) kanssa, jos asiakkaan tilanne vaatii arviointia → ennakointi Asiakkaan sekä hänen verkostonsa kanssa tiivis ja hyvä vuorovaikutus ja yhteistyö Vaaratilanteiden raportointi RiskiPulssi-järjestelmässä ja niiden kautta riskien hallinta ja ennaltaehkäisy
Henkilöstön riittämättömyys poissaolojen vuoksi ja työvoiman ajoittainen heikko saatavuus Henkilöstön riittämisen ennakoimattomuus, koska asiakkaiden ohjautumista ei pystytä ennakoimaan	mahdollinen, kohtalainen riski ☐ voi hidastaa palvelua, vaikuttaa palvelun laatuun ☐ asiakas joutuu odottamaan palvelun alkamista	Ennakointi ja varautuminen poissaoloihin,tarvittaessa sijaisten käyttö Hyvä työvuorosuunnittelu ja sijaisten käytön selkeä suunnitelma

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen



3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa alkaa asiakkaan ohjautumisesta tuetun asumisen asiakkaaksi ja muotoutuu asiakkaan tarpeiden sekä palveluverkoston mukaan. Yhteistyötä tehdään asiakkaan parhaan mahdollisen tuen takaamiseksi, joka vastaa hänen tarpeitaan mahdollisimman hyvin.

Yhteistyö tuetun asumisen ja palvelua ostavan organisaation eri hallinnonalojen viranomaisten välillä kuuluu perustyöhön ja siihen palveluntuottajana meillä on velvollisuus. Asiakkaan epävirallisen verkoston kanssa yhteistyön tekeminen on asiakkaan omassa päätäntävallassa. Asiakasta kannustetaan ottamaan lähiverkostoa mukaan toteuttamissuunnitelma palaverihin. Palaverit ovat tärkeitä, koska niissä käydään läpi suunnitelman sisältöä, vastuujat, aikataulutusta sekä varmistetaan jokaisen

osapuolen rooli ja tehtävä. Tavoitteena, että tuetun asumisen palvelu kohtaa asiakkaan tavoitteet ja asiakkaan tarpeet täyttyvät.

Palvelun koordinoinnilla tarkoitetaan sitä, että suunnitellaan ja toteutetaan eri palvelut ja toimenpiteet niin, että ne muodostaa yhteisen toisia tukeva kokonaisuuden. Asiakas on tässä keskiössä. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan ylös sovittu toimintatapa miten ohjaaja toimii esim. jos asiakasta ei tavoiteta tuetun asumisen käynnillä; näin asiakas itse sanoittaa oman toiveensa ja itsemääräämisoikeus toteutuu.

Sähköisen, turvallisen yhteistyön mahdollistaa turvapostijärjestelmä. Asiakastietojen siirtäminen ja toimintatavat ovat palvelua ostavien hyvinvointialueiden ohjaamia, kaikki asiakastieto siirtyy turvapostin kautta. Sekä asiakkaalla että työntekijöillä on tiedossa asiakkaan oma sosiaalihuollon työntekijä, joka vastaa asiakkaan palvelun oikeellisuudesta ja tarpeenmukaisuudesta. Yhteistyö hänen kanssaan on asiakkaan tiedossa. Yhteydenpito tapahtuu aina niin, että asiakkaalla on vähintään tieto tästä, mieluiten kuitenkin aina yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteyttä voi ottaa asiakas, työntekijä tai palveluvastaava. Yksikkö on sitoutunut sosiaalihuollon palveluista vastaavan omatyöntekijän sekä asiakasohjauksen tiedottamiseen asiakkaan tilanteen tai voinnin vaihdellessa ja muutenkin kuten palvelua ostava hyvinvointialue on yksikköä ohjeistanut.



Asiakastiedon siirtoon tulee muutos lähitulevaisuudessa, kun sosiaalihuollon asiakastietovaranto (ent. Kanta) tulee käyttöön. Tällöin sekä asiakas että asiakkaan virallinen verkosto ovat saman tiedon äärellä turvallisesti ja tietosuojatusti.

Tuetun asumisen henkilökunta ja palveluvastaava on tiiviissä vuorovaikutuksessa Kakspy konsernin muiden yksiköiden kanssa. Niin verkostoyhteistyöhön kuin verkostojen tuntemukseen eri tahojen kanssa kannustetaan vahvasti.; se kuuluu osaltaan myös perehdytykseen heti työsuhteen alussa. Monialaisen yhteistyön onnistuminen vaatii ohjaajalta aktiivisuutta ja se palvelee asiakasta.

Tuetun asumisen asiakasyhteistyötä koskeva yhteistyöverkosto:

- asiakas, hänen nimeämät läheiset
- sosiaalihuollon viranomaisverkosto; Kymen hyvinvointi alueen asiakasohjaus, aikuissosiaalityö, asiakkaan oma omatyöntekijä, jälkihuolto
- vammaispalveluiden viranomaistaho
- päihdepalveluiden viranomaistaho
- psyykkiseen hoitoon liittyvä verkosto
- edunvalvonta
- somaattiseen hoitoon liittyvä verkosto
- järjestöt, oppilaitokset
- työelämäpalveluihin ja työtoimintaan liittyvä verkosto;
 - Kymenlaakson hyvinvointialueen työtoiminnan ohjausyksikkö
 - Kotkan työelämäpalvelut
 - Eri toimijoiden järjestämä työtoiminta

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Tuetun asumisen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta vastaa palveluyksikön esihenkilö Jaana Immonen puh. 0407103256, jaana.immonen@kakspy.com yhdessä yhden nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa.



Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan toimivuus varmistetaan säännöllisesti päivitettävällä erillisellä suunnitelmalla, huomioiden muuttuvat olosuhteet. Henkilöstön kanssa tulee käydä säännöllistä keskustelua suunnitelman sisällöstä ja miten varaudutaan sen mukaisesti arjessa ja huolehditaan palveluiden saatavuus mahdollisimman hyvin myös häiriö- tai poikkeustilanteissa.

Asiakkaiden palveluiden jatkuvuus esimerkiksi henkilöstön sairastumistilanteissa tulee varmistaa. Palveluyksikössä järjestellään paikkaamaan henkilöstövajetta hankkimalla tarvittaessa ulkopuolisia sijaista, jotka perehdytetään tehtäviin. Näissä sijaistuksissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelukuvauksessa määriteltyihin kelpoisuuksiin ja osaamiseen. Sijaisresurssina ovat pääsääntöisesti sosiaali- ja terveysalan opiskelijat, jotka täyttävät hyvinvointialueen määrittelemät opintopistemäärät (asumispalvelut). Tuetulla asumisella on oma sijaisresurssilista, joka osaltaa turvaa palvelun jatkumisen ja on asiakaslähtöistä.

Mikäli poikkeustilanne olisi erityisen kriittinen, palvelut järjestetään ensisijaisesti niille asiakkaille, joilla on kriittisin avuntarve tai suuri ohjauksen tarve. Tuetun asumisen asiakkaat

asuvat omilla kodeissaan, joten heidän kanssa käydään läpi kriisitilanteisiin valmistautumista kotiloissa.

Tuetun asumisen toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Tuetun asumisen toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstöön liittyvät riskit: Poissaolot (sairauspoissaolot, työtaistelut) Äkilliset irtisanoutumiset, suunnittelemattomat muutokset Henkilöstön jatkuva vaihtuvuus	mahdollinen, kohtalainen riski ☐ voi vaikuttaa palvelujen laatuun sitä heikentävästi lyhytaikaisesti ☐ työryhmän vaihtuvuus voi vaikuttaa työssäjaksamiseen ja hankaloittaa prosessia ☐ uusien, osaavien ja sopivien työntekijöiden rekrytointi on aina kohtuullisen pitkä prosessi	Toimivan sijaisjärjestelmän ylläpito yhdessä organisaation muiden alueen yksiköiden kanssa. Palveluvastaava seuraavat yhteiskunnallista tilannetta tiiviisti ja ylläpitävät keskustelua myös työryhmässä (mm. muuttuvat työmarkkinatilanteet) ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti työhyvinvointia, jotta minimoidaan henkilöstön vaihtuvuus, mm. huolehditaan riittävästä perehdytyksestä, palautumisesta, selkeistä työnkuvista, avoimesta keskustelukulttuurista, osaamisen tasosta (koulutukset) jne. selkeä rekrytointin prosessi koko organisaatiossa



Teknologiset riskit, kuten tietojärjestelmien toimintahäiriöt; vaikuttavat asiakastiedon saatavuusongelmat Kyberuhat	mahdollinen, kohtalainen riski ☐ voi vaikeuttaa palveluiden toimintaa ja turvallisuutta ☐ voi aiheuttaa asiakasturvallisuusriskin, jos tarvittavia tietoja ei käytettävissä ja saatavilla/ ☐ saattaa estää ajoittaisen asiakastietojärjestelmään kirjaamisen, ei kriittinen tekijä asiakkaan osalta, mutta kuormittava tekijä työntekijän osalta ☐ tietomurrot tai kiristysohjelmat; mahdolliset asiakas-henkilötietojen vuodot lamauttavat toimintaa ja aiheuttavat luottamuspulaa ☐ verkkohyökkäykset(palvelu nestohyökkäykset); jos erilaiset IT- järjestelmät kaatuvat ☐ etäyhteyksien vaarantuminen	Pyritään kirjaamaan tarvittavat asiakaskertomukset järjestelmään heti toimintahäiriön päätyttyä, tällä välin muiden muistitoimintojen käyttö, jotta asianmukainen tieto saadaan tallennettua Käytetään Kakspy:n omaa IT-tukea apuna häiriötilan selvittämisessä. Käytetään asiakastietojärjestelmätoimittajan IT-tukipalvelua Huolehditaan koneiden ja laitteiden tietoturvallisesta käytöstä; noudatetaan organisaation tietoturvavastaavan ja IT-asiantuntijan ohjeita Jos mahdollinen riski tai poikkeama havaitaan, ollaan heti yhteydessä IT-tukeen, tietoturva/tietosuojavastaaviin sekä organisaation johtoon ja toimitaan prosessin mukaisesti Noudatetaan organisaation tietoturvasuunnitelmaa Huolehditaan varautumisesta ja valmiudesta (mm.vara-virrat)
Ulkoiset tekijät, kuten luonnonkatastrofit, pandemiat ym.	mahdollinen, vähäinen riski ☐ voi estää palvelun tuottamisen kokonaan	Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää suunnitelman poikkeusoloihin. Poikkeustilanteissa keskitytään välttämättömien palveluiden turvaamiseen ensin/toiminnan priorisointi Johto ja yksikön palveluvastaava tekevät päätöksen välttämättömien työtehtävien suorittamisesta ja henkilöstön käytön priorisoinnista

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen



3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Tuetussa asumisessa turvallisuutta ja laatua seurataan, arvioidaan ja kehitetään seuraavin tavoin:

- Turvallisuus: palvelut ovat turvallisia asiakkaille. Henkilöstö toimii systemaattisesti turvallisuutta edistään. Henkilöstöllä on valmiuksia puuttua /ohjeistaa asiakasta hänen toimintaympäristössään, jos havaitsee siellä esim.palokuormaa tai ympäristössä havaittavia riskejä.
- Asiakslähtöisyys: asiakkaan saama palvelu suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Huomioidaan kaikkien asiakkaiden kohdalla itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat.
- Lainmukaisuus: toiminta noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten sosiaalihuoltolakia, vammaispalvelulakia, terveydenhuoltolakia ja mielenterveyslakia. Ylläpidetään henkilökunnan tietoutta laeista ja niiden muutoksista. Mm. yhteisöllistä asumista määrittelevä lainsäädäntö.
- Ammatillisuus ja osaaminen: henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja osaaminen palveluiden laadukkaaseen toteuttamiseen.
- Saatavuus ja saavutettavuus: palvelut ovat asiakkaiden saatavilla ja saavutettavissa ilman kohtuutonta odotusaikaa tai esteitä.
- Jatkuva parantaminen: palveluiden laatua kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteen ja arviointien perusteella.

Laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimusten toteutumista valvotaan ja kehitetään seuraavilla :

- Omavalvonta: Tuetun asumisen palveluvastaava laatii ja päivittää yhdessä henkilökunnan kanssa omavalvontasuunnitelman, jossa kuvataan riskienhallinta, asiakasturvallisuus ja laadunvarmistus. Vastuussa palveluvastaava ja koko työryhmä.
- Ulkoiset arvioinnit ja valvonta: palvelun tilaajan, eli Kymenlaakson hyvinvointialueen ja Aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran suorittamat tarkastukset ja arvioinnit.



- Asiakaspalaute ja osallistaminen: asiakkaiden kokemuksia ja toiveita kerätään järjestelmällisesti esimerkiksi kyselyiden ja kehittämispäivien avulla. Myös suurin palvelun ostaja eli Kymenlaakson hyvinvointialue tekee vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyn josta saadaan arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseen.
- Henkilöstön koulutus ja kehittäminen: jatkuva koulutus ja riittävä perehdytys takaavat, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto ja osaaminen. Koulutussuunnitelma osana toimintasuunnitelmaa.
- Riskienhallinta ja poikkeamailmoitukset: Riski-ilmoitusten teko toteutuu käytännössä RiskiPulssi-rieskienhallintajärjestelmän kautta. Mahdolliset vaaratilanteet ja poikkeamat raportoidaan, analysoidaan ja niihin reagoidaan käymällä ne yhteisesti läpi säännöllisesti viikottaisessa henkilökuntapalaverissa. Riski-ilmoitusten läpikäymisen tavoite on kehittää yhteisiä toimintatapoja mahdollisimman turvallisiksi. Kuuluu osana perehdytystä.

Laadunhallinnan onnistumista arvioidaan seuraavilla työkaluilla ja mittareilla:

- Asiakastyytyväisyyskyselyt: Mittaavat palvelun laatua asiakkaiden kokemusten pohjalta. Väh. 1x vuodessa, tai palvelukuvauksessa määritellyn syklin mukaan, lisäksi sidosryhmäkyselyt. Asiakastyytyväisyyskysely tehty 3/2025. Kyselyn tuloksista tuli NPS luvuksi 49.
- Reklamaatiot ja palautteet: Seurataan ja analysoidaan lukumääriä ja sisältöjä kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseksi.
- Toiminnan tulokset ja vaikuttavuus: Arvioidaan palveluiden tehokkuutta ja asiakkaiden hyvinvoinnin parantumista sekä etenemistä vähemmän tuettuun palveluun.
Esimerkiksi: asiakkaan kuntoutumisen, toimintakyvyn kohenemisen ja elämänlaadun paranemisen mittaaminen RAI-arviointijärjestelmällä, havainnoimalla ja käymällä keskusteluja asiakkaiden kanssa arjessa toteuttamisuunnitelmaprosessin mukaisesti. Asiakastyön kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.
- Poikkeamailmoitusten määrä ja laatu (RiskiPulssi+ muut poikkeamailmoitukset): tarkastellaan ilmoitusten lukumäärää, sisältöjä ja niihin tehtyjä toimenpiteitä.
- Henkilöstön hyvinvointi ja työtyytyväisyys: seurataan henkilöstön jaksamista ja työoloja, koska ne vaikuttavat myös palveluiden laatuun.



Keinoina säännölliset tyhy-kyselyt, s-poissaolotilastot, varhaisen välittämisen keskustelut, asiakaspalautteet, kehittämispäivät, kehityskeskustelut sekä työterveyden työpaikkakäynnit ja raportointi. Toteutetaan kehittämistarpeita ja seurataan niiden toteutumista ja vaikutuksia.

Keinot palveluiden laadun varmistamiseen

- Jatkuva seuranta ja raportointi: Laadunhallinnan tuloksia raportoidaan säännöllisesti johdolle ja sidosryhmille. Kyselyiden ja raporttien jako organisaation sisällä sovitusti. Lisäksi asiakaspalautteiden ja muiden raporttien jako palveluntilaajalle sovitun tavan mukaan.
- Laatupoikkeamien käsittely: Havaitut ongelmat analysoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä. Esim. RiskiPulssin havaintojen käsittely säännöllisesti viikoittain henkilökuntapalavereissa. Muiden poikkeamien käsittely samoin henkilökuntapalavereissa tai erikseen sovituihin kokoonpanoihin, mukana tarvittaessa palveluntilaajan edustaja.
- Parhaiden käytäntöjen jakaminen: Hyvät toimintamallit dokumentoidaan ja jaetaan käytäntöjä myös organisaation sisällä.
- työryhmät Kakspy organisaation sisällä jotka yhdistävät toimintatapoja ja takaavat kehityksen ja laadun. esim. Rai- asiat, kirjaaminen, tyhy-toiminta
- Teknologian ja digitalisaation hyödyntäminen: arvioidaan säännöllisesti mm. seurattavia asioita ja pyritään saamaan helposti tietoa digitaalisten järjestelmien avulla. Käytetään tietoturvallista tekniikkaa etätapaamisissa. Palvelumuoto sopii asiakkaalle, jonka on vaikea päästää työntekijää omaan kotiinsa. Tuetun asumisen etätapaamisten toimintatapaa kehitetään hyödyntämällä sisäistä koulutusta eri alueiden kesken omien palvelujen piirissä; tavoitteena tasalaaatuisuus ja hyvien käytäntöjen sisäistäminen.

Riskienhallinnan koordinoinnista ja johtamisesta vastaa tuetun asumisen esihenkilö jonka tukena on johto ja työsuojelu.

Omavalvontasuunnitelma ja selkeät toimintakäytännöt koostuen eri osa-alueista ohjaavat sitä miten turvallisuus toteutetaan ja sitä seurataan. Suunnitelmia päivitetään vähintään kerran vuodessa. Koko työryhmä ylläpitää omaa tietotaitoaan niin, että toiminta osaltaan vastaa suunnitelmia.



3.3.2 Toimitilat ja välineet

Tuetun asumisen asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten tuetun asumisen toimistot eivät ole asiakkaiden käytössä eikä niissä järjestetä asiakastapaamisia.

Tuetun asumisen käytössä on 4 erikokoista vuokralla olevaa toimitilaa. Päätoimisto on Karhulassa, Malmingilla, Kouvolassa Valkeakaaren rakennuksen yhteydessä on toimistotilat sekä Kotkassa Meritornissa käytössä yksiö ja Haminassa yhden huoneen taukotila. Tuetun asumisen toimintaympäristö on laaja ja työote on liikkuva. Henkilöstön käytössä on 10 autoa sekä vuoden 2025 alusta alkaen varattavissa Valkeakaaren asumisyksikön auto sovitusti.

Tuetun asumisen henkilökunnasta kolme sijoittuu vakituisesti Kymenlaakson pohjoiseen osaan I. Kouvolan alueelle; heidän työpäivänsä alkaa Valkealan toimistosta. Loput henkilökunnasta aloittaa päivän Karhulan toimistosta. Meritornin ja Haminan taukotila hankittiin muutama vuosi sitten, koska henkilökunnalla tulee olla asianmukainen taukotila sekä mahdollisuus soittaa päivän aikana puheluita ja tehdä kirjallisia töitä.

Tilojen sopivuutta arvioitu kiinteistökierrosten yhteydessä ja ne ovat todettu sisäilman puolesta terveiksi. Eri kiinteistöjen vuokranantajat huolehtivat paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset ja tekevät tarvittavat kiinteistön omistajalle kuuluvat toimenpiteet. Tilat on varustettu paloturvallisuuden näkökulmasta alkusammutusvälinein, sekä varatiemerkinnoin. Viime kesänä vaihdettiin Malmingin toimiston ilmalämpöpumput, jotka osaltaan parantavat ilman laatua sekä lämpötilaa. Henkilökunta huolehtii käytön paloturvallisuudesta.

Tuetun asumisen ohjaajilla on käytössään autot; autoja on yhteensä 10 kappaletta. Autojen päivittämistä on tehty lähivuosina ja turvallisuus näkökulmasta on tavoiteena uusia autoja koko ajan suunnitelmallisesti. Toimintaympäristö on laaja ja ajamista tulee ohjaajille paljon, joten on tärkeää, että autojen katsastukset, renkaiden vaihdot ym. huollot sujuvat sovitusti. Autot ovat liikkumisen apuna paikasta A paikkaan B. Asiakaskuljetukset eivät kuulu palvelukuvaukseen, eikä niitä toteuteta kuin hyvin harkitusti. Turvallisesta ajamisesta niin välineiden kuin ajokulttuuria ajatellen keskustellaan henkilökunnan kanssa. Oman paineen ohjaajille tuo aikataulutetut



asiakaskäynnit ja siirtymissä on huomioitava keliolosuhteet, vuodenajat sekä liikenteen määrä.

Jokaisella ohjaajalla on oma matkapuhelin sekä kannettava tietokone. Tämä mahdollistaa hyvin asiakaskäynnillä kirjaamisen yhdessä asiakkaan kanssa. Sofia-asiakastietojärjestelmä mahdollistaa mobiilikirjauksen, jota lähes kaikki ohjaajat käyttävät. Kirjaaminen ei aina onnistu asiakaskäynnillä, koska käynnin sisältö voi olla sellainen ettei kirjausta voi toteuttaa. Kannettava tietokone on tärkeä esim. RAI-arvioinnin tekemisessä, joka tehdään asiakkaan kanssa arviointijakson aikana, jos asiakas suostuu siihen.

Tuetun asumisen tapaamiset tapahtuvat siis asiakkaan omassa kotona tai sovitun toiminnan toimintaympäristössä esim. asiointikäynneillä. Asiakaskunnalla on paljon haasteita esim. oman kodin kunnossapidon suhteen tai esim. tupakoivat asunnossa, joten ohjaajat työskentelevät ajoittain ympäristössä joissa on useita huomioitavia riskejä. Ajoittain käynnit on sovittava tapahtuvan kodin ulkopuolella ja asuntoon saatava esim. raivaussiivous ennen palvelun aloittamista. Tuetun asumisen prosessissa olemme sisäisesti sopineet, että ensimmäinen tuetun asunnon kotikäynti tehdään aina työparin kanssa, jos aloituspalaveri on ollut jossain muualla esim. sosiaalitoimistossa. Työturvallisuuden näkökulmasta tämä on hyvä arviointimenetelmä.

3.3.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen vastuuhenkilö Tuetussa asumisessa, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on palveluvastaava Jaana Immonen . Tietosuojavastaavana toimii Kakspyn organisaatiossa Tiina Klingberg; tietosuojaja@kakspy.com

Palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) ((EU) 2016/679) ja Suomen tietosuojalain (1050/2018) vaatimuksia seuraavilla tavoilla:

- Tietosuojaperiaatteet: kaikki henkilö; -asiakas; - ja potilastiedot käsitellään lainmukaisesti, läpinäkyvästi ja käyttötarkoituksen mukaisesti



- Tietojen keräämisessä ja käsittelemisessä käytetään minimoinnin periaatetta eli se rajoitetaan vain välttämättömään, palvelussa tarvittavaan tietoon.
- Rekisteröidyn oikeudet: asiakkailla on oikeus tarkastaa tietonsa, vaatia virheellisten tietojen oikaisua, rajoittaa tietojen käsittelyä ja pyytää tietojen poistamista lain sallimissa rajoissa. Asiakas tekee tietojen tarkastamis-poistamis-tai korjaamispyynnön Kymenlaakson hyvinvointialueen Kirjaamoon sähköisesti osoitteessa <https://kymenhva.fi/meilla-asiakkaana/henkilotietojen-kasittely/tietopyynnot/>
- Tietoja voidaan luovuttaa toiselle palveluntuottajalle vain, jos asiakas on antanut siihen suostumuksensa, tai jos luovutus perustuu lakiin.
- Tulevaisuudessa sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttöönoton jälkeen asiakas voi hallinnoida OmaKannassa sosiaalihuollon palveluiden suostumuksiaan ja nähdä itseään koskevat kirjatut asiakastiedot.
- Kaikki tietojen luovutukset on dokumentoitava asiakastietojärjestelmään ja asiakkaalla on oikeus saada tieto siitä, kenelle ja miksi hänen tietojaan on luovutettu.
Luovutuksessa tulee huolehtia tietoturvasta ja tällä hetkellä se tapahtuu vain turvapostia käyttämällä.
- Kaikki työntekijät allekirjoittavat Kakspy Palvelut Oy:n oman vaitiolositoumuslomakkeen. Työntekijät sitoutuvat noudattamaan asiakirjasalaisuutta sekä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka on saanut toimiessaan Kakspy Palvelut Oy:ssä. Tietoturvasitoumus sitoo työntekijää myös työsuhteen loppumisen jälkeen.
- Tietosuojakoulutus: henkilöstö koulutetaan tietosuoja-asioihin ja tietoturvan varmistamiseen. Jokaista työntekijää on velvoitettu suorittamaan Arjen tietosuoja- koulutus ja tähän liittyvää koulutusta tarjotaan ja velvoitetaan suorittamaan säännöllisesti. Lisäksi tietosuoja- ja turva-osaamisen vahvistaminen on otettu koko organisaatiotason tavoitteeksi. Keväällä 2025 koko organisaation henkilöstölle on tulossa



Tietosuoja- ja tietoturva sote-alalla -koulutus.

- Tietoturvakäytännöt: Tuetussa asumisessa sovelletaan asianmukaisia teknisiä toimenpiteitä asiakastietojen suojaamiseksi. Asiakas- ja potilastietoa käsitteleviin järjestelmiin kirjaudutaan sote-kortilla tai käyttäjätunnuksella (sijaiset ja opiskelijat), ja näissä on rajattu työntekijöiden käyttöoikeuksia. Tätä tehdään yhteistyössä organisaation tietoturva- ja tietosuojavastaavan kanssa.
- Tuetussa asumisessa on oma tietoturvajäteastia. Lukittu ja jäljitettävä tietoturvajäteastia noudetaan tietoturvajätteestä vastaavan yrityksen toimesta sovitulla aikataululla, ja jossa tuhotaan kaikki asiakirjat tietoturvajätteen tuhoamista varten kehitetyllä murskaimella. Astia sijaitsee Malmingin toimistolla. Valkeakaassa sijaitseva toimisto käyttää Valkeakaaren asumisyksikön tietoturvajäteastiaa.
- Tuetussa asumisessa on nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava), joka vastaa asiakastietojen käsittelyyn liittyvästä ohjeistuksesta sekä asiakastietojen arkistoinnista.
- Tietosuoja- ja tietoturvarikeilmoitukset ja niiden seuranta: mahdolliset tietosuojapoikkeamat raportoidaan viipymättä RiskiPulssiin ja niihin reagoidaan sovitujen toimintatapojen mukaisesti. Rikkeen vakavuudesta reagointiaika on 3-7 vuorokautta.
- Tietoturvarikkeen tapahtuessa noudatetaan valtakunnallisen Tietosuojavaltuutetun toimiston tietoturvaloukkauksen ohjeistusta. Toimitaan viiveettä, viimeistään 72 tunnin sisällä rikkeen havaitsemisesta organisaatiossa sovitulla tavalla.
- Organisaatiolle on laadittu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvavastaavana toimii Emmi Inberg ja tietoturvasta vastaava johtaja on toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi.
- Tuetussa asumisessa on nimetty kirjaamisvastaava, joka osallistuu organisaation sosiaalihuollon kirjaamisvalmennus -työryhmään. Työryhmässä kehitetään



asiakaslähtöistä, lainsäädännön edellyttämää kirjaamisosaamista silmälläpitäen sosiaalihuollon asiakkstietovarantoon siirtymistä.

Asiakastietojen arkistoinnin osalta Tuettu asuminen huolehtii asiakastietojärjestelmässä (SofiaCRM) olevan asiakastiedon arkistoinnin. Asiakkaan palvelun loppuessa asiakassuhde päätetään viipymättä järjestelmässä. Tämän jälkeen syntynyt asiakastieto tulostetaan järjestelmästä, arkistoidaan erillisen Kymenlaakson hyvinvointialueen arkistointiohjeen mukaan ja toimitetaan ohjeen mukaisesti hyvinvointialueen osoittamaan arkistoon. Tästä manuaalisesta arkistoinnista vastaa Tuetun asumisen palveluvastaava Tulevaisuudessa, kun sosiaalihuollon asiakastietovaranto (ens. Kanta) on käytettävissä, asiakastieto arkistoituu sähköisesti sekä arkistoon ja on sieltä nähtävissä asiakkaan OmaKannassa, jolloin paperista arkistointia ei tarvitse enää ylläpitää/toimittaa hyvinvointialueelle.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tuetussa asumisessa on käytössä seuraavat asiakasjärjestelmät:

- Asiakastietojärjestelmä SofiaCRM, rekisterinpitäjänä toimii Kakspy Palvelut Oy ja tästä on rekisteriseloste, joka asiakkaan on mahdollisuus halutessaan nähdä. Käyttöoikeushallinnasta vastaa organisaatiotasolla Sofia- pääkäyttäjät sekä yksikkötasolla Tuetun asumisen palveluvastaava. Tietoturvasta vastaa järjestelmätoimittaja Netproce.
- RAI-toimintakykymittari (joka on asiakastietojärjestelmä); rekisterinpitäjänä Kymenlaakson hyvinvointialue. Käyttöoikeushallinnasta sekä tietoturvasta vastaa hva:n RAI-tietojärjestelmän pääkäyttäjät. Yksikön palveluvastaava hakee Kymenlaakson hyvinvointialueen pääkäyttäjältä käyttöoikeuksia työntekijälle.

Kaikki järjestelmät täyttävät asiakastietolain ja tietohallintolain edellyttämät vaatimukset ja lisäksi asiakas- ja potilastietovarannon käyttöön liittyvät vaatimukset.



Kirjaamisosaamista seurataan säännöllisesti palveluvastaavan sekä kirjaamisvastaavan toimesta, sekä aiheesta keskustellaan säännöllisesti henkilökuntapalaverieissa.

Kirjaamisen osalta on tuetun asumisen yksikössä tehty kirjallisia ohjeita esim. RAI -tiedon oikeasta viemisestä toteuttamissuunnitelman. RAI-tiedon saaminen näkyväksi toteuttamissuunnitelmissa vaatii jatkuvaa kehittämistyötä työryhmän kesken. Kehittämistyössä hyödynnetään hyvinvointialueen RAI- ohjeistusta.

Kirjaamiseen liittyvä vaatimus ja osaamisen vahvistaminen on osa perehdytystä, ja tarvittaessa siihen tarjotaan henkilöstölle lisäkoulutusta. Organisaatiossa on toiminnassa lisäksi sosiaalihuollon kirjaamisvalmentajien työryhmä, joka kouluttaa ja jakaa osaamista sosiaalihuollon kirjaamisen liittyen sisäisesti ja toimipisteissä on nimettynä työryhmän yhdyshenkilöt.

Kakspy Palvelut Oy:tä koskeva tietoturvasuunnitelma on laadittu 05/2024 ja Kymenlaakson tuetun asumisen tietoturvallinen toiminta johdetaan tästä suunnitelmasta, ja siitä vastaa ensisijaisesti Tuetun asumisen palveluvastaava, jolla on tarvittaessa tukena organisaation tietoturva- ja tietosuojavastaavat.

Tuetun asumisen osalta on tehty tietosuojaseloste, jossa kerrotaan mitä tietoja asiakkaasta kerätään ja mihin tarkoitukseen, miten tietoja säilytetään ja suojataan, miten asiakas voi pyytää tietojensa tarkastusta, korjaamista tai poistamista. Tämä seloste löytyy sekä Tuetun asumisen ilmoitustaululta että organisaation verkkosivuilta.



3.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tuetun asumisen ohjaaja tekee liikkuvaa työtä ja siirtyy asiakaspaikasta toiseen. Hyvät hygieniakäytännöt sekä infektioiden torjunta ovat tärkeitä asioita tartuntaketjujen katkaisussa, tätä pitää huomioida jo ennakolta. Työntekijöiden antavat asiakkaille ohjausta hygieniasioissa ja viruksilta suojaautumisessa. Ennaltaehkäisyyn kuuluu jo palvelun alussa kertoa asiakkaalle velvollisuudesta perua käynti esim. jos asiakas on kipeä ja riski tartunnalle olisi ilmeinen esim. hengitystieinfektiot sekä vatsataudit. Tämä toimii myös vastavuoroisesti.

On tärkeä tunnistaa oireilut varhaisessa vaiheessa ja estää uudet tartunnat. Henkilökunta noudattaa yhdessä sovittuja ohjeistuksia hygieniakäytännöissä, esim käsi- ja yskimishygienia osalta. Ohjaajat pitävät myös mukana suojarusteita.

Työntekijöiden työterveyshuollon palveluihin kuuluu säännölliset rokotukset esim. flunssakausina ja asiakkaita tuetaan ja autetaan ajan tasaisessa rokottautumisessa ja heitä pidetään muutenkin ajan tasalla terveyteen ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Mikäli infektiot tms. muodostuvat epidemiaksi, tuetun asumisen käyntejä voi tehdä etäkäynteinä. Käytännöistä sovitaan aina erikseen palveluntilaajan kanssa.

Epidemiatyyppisten tartuntojen osalta konsultoidaan aina tarvittaessa hyvinvointialueen tartuntatautiyksikköä/ hygieniahoitajaa, jonka kanssa yhteistyössä sovitaan, miten edetään. Hygieniahoitaja Anu Simonen p. 044 269 1555, anu.simonen@kymenhva.fi. Tuetun asumisen infektiot asioita koordinoi esihenkilö ja hygieniayhdyshenkilö on sh. Anu Iitti. Sosiaalipalveluiden hoitotyön viikkotiedotetta seurataan tiiviisti ja tieto siitä toimitetaan työryhmälle, joko arvioidun tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään viikoittaisessa henkilökuntapalaverissa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuvat Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämiin hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisiin sekä tarpeen mukaan koulutusiltapäiviin.

Tuetun asumisen ohjaaja huolehtii itse esim. työvälineiden puhelimien ja kannettavien tietokoneiden puhdistuksesta.



3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Tuetun asumisen lääkehoitosuunnitelma (erillinen asiakirja) on päivityksen alla 5/25 Kymenlaakson hyvinvointialueen edellyttämälle uudelle pohjalle. Vuoden 2024 lääkehoitosuunnitelma on Kymenlaakson hyvinvointialueen vastaanottopalveluiden ylilääkärin allekirjoittama 24.3.2025. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Sen laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat yksikön lääkehoitovastaava sh Anu Iitti anu.iitti@kakspy.com palveluvastaavan tuella. Päivityksen yhteydessä uusi lääkehoitosuunnitelma lähetetään ensin esitarkastukseen Kymenlaakson hyvinvointialueen hoitotyön asiantuntijoille. Heidän hyväksyntänsä jälkeen suunnitelma toimitetaan luettavaksi ja hyväksyttäväksi hyvinvointialueen osoittamalle lääkärille(vastaanottopalvelujen ylilääkäri). Lääkehoitosuunnitelma tallennetaan allekirjoitettuna PSOP-järjestelmään sekä yksikön lääkehoitokansioon yksikön pilvipalveluun.

Jokainen ohjaaja lukee ja kuittaa luetuksi sekä Tuetun asumisen että Kymenlaakson hva:n lääkehoitosuunnitelmat niiden päivittyessä. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu lukea molemmat lääkehoitosuunnitelmat.

Tuetun asumisen palvelukuvauksen mukaan tuettu asuminen ei lähtökohtaisesti sisällä lääkehoitoa. Ohjaaja muistuttaa ja motivoi asiakasta lääkeshoidon toteuttamiseen. Vastuu lääkehoidosta on asiakkaalla itsellään ja lääkehoidosta vastaavalla hoitotaholla.

Lääkehoitovastaava on lääkehoidon kokonaisuudesta vastuussa yhdessä palveluvastaava kanssa. Yhdessä he vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yksikössä.

Tuetun asumisen ohjaajat suorittavat lääkeluvat Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeen mukaan. Lääkelupakäytännöt on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Tuetun asumisen ohjaajilla on Kymenlaakson hyvinvointialueen vastaanottopalveluiden ylilääkärin Salla Kähärän allekirjoittama voimassa oleva lääkelupa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.



*Taulukko 3: Tuetun asumisen toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakasturvallisuuden riskit - asiakkaan psyykkisen voimien heikkeneminen, ahdistus, asiakkaan aggressiivinen käytös, väkivaltatilanteet Asiakkaan palveluun liittyvä riskit - tuetun asumisen aloitus viivästyy - palvelu ei tavoita asiakasta - palveluntarve arvioitu väärin	mahdollinen, kohtalainen riski ☐ fyysinen sekä psyykkinen haitta asiakkaalle sekä työturvallisuusriski ja kuormitustekijä ohjaajalle ☐ henkinen paine ja kuormitus voi olla rankkaakin ☐ itsetuhoinen käyttäytyminen ☐ liian riittämätön palvelu asiakkaalle suhteessa hänen vointiinsa ☐ tuetun asumisen tuki ei tavoita asiakasta, käynnit ei toteudu suunnitellusti ☐ voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle, kun tukimuoto ei pääse alkamaan riittävän ajoissa	-arvioidaan ympäristön turvallisuutta, ennakointi asiakkaan jatkuva voimien arviointi, yhteistyö hoitavan tahon kanssa "Noudatetaan turvallisen kotikäynnin ohjeita" hyvä perehdytys, tapaaminen turvallisuudessa ympäristössä parikäynnit, arviointikäynti Koksen psyk.päivystyksen konsultointi, yhteys 112 ja ohjeiden saanti työnohjaus huolenilmaus RiskiPulssi ilmoitus sitoutuminen, mahdollisuus tulla uudestaan asiakkuuteen avoin keskustelu asiointikunnosta tuetun asumisen käynnillä. Tuetun asumisen käynnin keskeyttäminen pyritään ehkäisemään tiiviillä yhteistyöllä asiakasohjauksen kanssa sekä asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijän kanssa



		Riittävä ja jatkuva perehdytys, sekä osaamisen kehittäminen -seurataan mm. poikkeamia, palautetta, asiakkaiden tuen tarpeita ja asiakasprofiilin kehittymistä. Näiden avulla osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja myös nopeasti reagoivaa Varhaisen välittämisen malli, riskien tunnistaminen varhaisessa vaiheessa-> palveluvastaava on avainasemassa tunnistamisessa ja puuttumisessa
--	--	--



Laatuun liittyvät riskit;	mahdollinen, kohtalainen riski	Ehkäisy ja hallintaohje
-laatupoikkeamat palvelutuotannossa -asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittelyn haasteet -prosessien epäselvyys -yhteistyön haasteen eri yhteistyökumppanien välillä	☐ työ laatu epätasaista, virheitä tai puutteita asiakasprosessissa, esim. kirjaukset, toteuttamissuunnitelmien viivästyminen, ym. palveluntuottajavelvoitteet ☐ epäselvyydet kuormittavat henkilöstöä -> riski poissaoloihin, kuormitus ja työtytymättömyys ☐ palveluntilaajan ja palvelua saavan asiakkaan tyytymättömyys ja saatu palaute/reklamaatiot	Yhteydenpito palveluntilaajan kanssa tiivistä ja säännöllistä; kysytään ohjeistusta, jos epäselvyyksiä Käydään henkilöstön kanssa läpi asiakasprosesseja ja työnkuvia säännöllisesti ja jaetaan saatua tietoa, mm. henkilökuntapalaverit, one to one- keskustelut, kehityskeskustelut Ohjataan ja tuetaan asiakasta ottamaan vastuuta omista asioistaan ja antamaan palautetta saamastaan palvelusta matalalla kynnyksellä Seurataan poikkeamia ja palautteita→ analysointi ja suunnitelmat ovat palvaluvastaavalla selkeänä/oma rooli ja prosessi näihin liittyen



Fyysisen ympäristön riskit;	mahdollinen, kohtalainen riski	Ehkäisy ja hallintaohje
-fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden puutteet	→ asiakaskunnan erityiset haasteet saattavat näkyä fyysisen väkivallan uhkana ohjaajalle tuetun asumisen käynnillä → Asiakkaan omassa toimintaympäristössä ; kodissa ulkopuolisten aiheuttama riski	Uhka- ja väkivaltatilanteiden ohjeistus organisaatiossa tehty, sitä käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan kanssa ja ylläpidetään keskustelua asiasta. Toimintaohjeita päivitetään tarpeen mukaan. Koulutustarpeiden huomioiminen Uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimisen säännöllinen koulutus
- paloturvallisuuden puutteet	→ myös henkilöstön turvallisuus on vaarassa, jos paloturvallisuudessa on puutteita → Kakspy:n välivuokraamissa asunnoissa mahdolliset paloturvallisuuden puutteet aiheuttavat myös taloudellisen riskin henkilöriskien lisäksi	huolehditaan riittävästä paloturvallisuudesta ja osallistutaan esim alkusammutusharjoituksiin, turvallisuuskävelyt Vuokranantajan roolissa aktiivinen keskustelu paloturvallisuudesta ja tarvittaessa toimenpiteet sen edistämiseksi. Kiinteistö- ja asuntokierrokset 1 x vuodessa; paikalla palveluvastaavan lisäksi Kakspy Kiinteistöt Oy:n toimitusjohtaja sekä Kotkan kaupungin edustaja.
-infektioartunnat	→ infektioepidemioiden leviämisen riskit	Hygieniavastaavat nimettynä/ osallistutaan hyvinvointilaueen koulutuksiin säännöllisesti



	→ palveluntuotannot puutteet	Seurataan tiiviisti Sosiaalipalveluiden hoitotyön viikkotiedotetta ja toimitaan ohjeiden mukaisesti Huolehditaan hyvästä hygieniastasosta, ohjataan ja keskustellaan aiheesta säännöllisesti asiakkaiden kanssa tarv. yhteys hygieniahoitajaan Seurataan sosiaalipalveluiden hoitotyön ohjeistusta.
--	---	---



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) mahdollinen,kohtalainen riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakasturvallisuuden riskit - asiakkaan psyykkisen voimien heikkeneminen, ahdistus, asiakkaan aggressiivinen käytös, väkivaltatilanteet Asiakkaan palveluun liittyvä riskit - tuetun asumisen aloitus viivästyy - palvelu ei tavoita asiakasta - palveluntarve arvioitu väärin	☐ fyysinen sekä psyykkinen haitta asiakkaalle sekä työturvallisuusriski ja kuormitustekijä ohjaajalle ☐ henkinen paine ja kuormitus voi olla rankkaakin ☐ itsetuhoinen käyttäytyminen ☐ liian riittämätön palvelu asiakkaalle suhteessa hänen vointiinsa ☐ tuetun asumisen tuki ei tavoita asiakasta, käynnit ei toteudu suunnitellusti ☐ voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle, kun tukimuoto ei pääse alkamaan riittävän ajoissa	-arvioidaan ympäristön turvallisuutta, ennakointi asiakkaan jatkuva voimien arviointi, yhteistyö hoitavan tahon kanssa "Noudatetaan turvallisen kotikäynnin ohjeita" hyvä perehdytys, tapaaminen turvallisuudessa ympäristössä parikäynnit, arviointikäynti Koksen psyk.päivystyksen konsultointi, yhteys 112 ja ohjeiden saanti työnohjaus huolenilmaus RiskiPulssi ilmoitus sitoutuminen, mahdollisuus tulla uudestaan asiakkuuteen avoin keskustelu asiointikunnosta tuetun asumisen käynnillä. Tuetun asumisen käynnin keskeyttäminen pyritään ehkäisemään tiiviillä yhteistyöllä asiakasohjauksen kanssa sekä asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijän kanssa
		Riittävä ja jatkuva perehdytys, sekä osaamisen kehittäminen -seurataan mm. poikkeamia, palautetta, asiakkaiden tuen tarpeita ja asiakasprofiilin kehittymistä. Näiden avulla osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja myös nopeasti reagoivaa Varhaisen välittämisen malli, riskien tunnistaminen varhaisessa vaiheessa >



3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja huomioidaan palvelusopimuksissa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Pyritään siihen, että Tuetun asumisen henkilökuntarakenne vastaa Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelukuvauksen edellyttämää mitoitusta. Palvelukuvauksessa tuetun asumisen henkilökunta on suorittanut sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon ja asiakastyöhön osallistuvasta henkilökunnasta vähintään 50% tulee olla tehtävään soveltuva opisto- tai AMK-tasoinen sosiaali- tai terveystieteiden tutkinto.

Valvontalain ja Valviran velvoitteiden mukaisesti varmistamme asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen

- huolellisella resursoinnilla
- jatkuvalla osaamisen kehittämisellä ja
- mahdollisimman ennakoivalla henkilöstösuunnittelulla

Esihenkilö varmistaa uusien työntekijöiden aina jo rekrytointivaiheessa ammattioikeudet Terhikki/Suosikki- rekisteristä, kielitaidon ja muut työtehtävään vaadittavat ominaisuudet ja pätevyudet. Mikäli rekrytoitava työntekijä on vielä opiskelija, pyydetään opintorekisteriote nähtäväksi.

Tuetun asumisen henkilöstö koostuu moniammatillisesta sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneista työntekijöistä. Tuetussa asumisessa työskentelee mielenterveyshoitaja, lähihoitaja, sairaanhoitaja ja sosionomeja.

Sijaisia käytetään tarvittaessa paikkaamaan poissaoloja (lomat, sairauslomat), tällöinkin huolehditaan pätevyysvaatimuksista. Pääosin lyhytaikaiset sijaiset ovat sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita, joiden suhteen noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta; ohjaajan sijaisena voi toimia lähihoitaja, jolla on väh. 60 osp suoritettuna ja amk- tutkintoa opiskelevalla väh. 140 op suoritettuna. Sijaisten palkkaamisesta ja kelpoisuuksien tarkistamisesta vastaa palveluvastaava.



Henkilöstön osaamista pyritään vahvistamaan tarvelähtöisesti, esim. arjessa havaittujen, kehityskeskusteluissa esiin nousseiden tarpeiden pohjalta, tai erilaisten palautteiden kautta saadun tiedon avulla niin, että osaaminen vastaa palveluissa vaadittavaa tasoa.

Osa työharjoittelusta voidaan mahdollistaa suoritettavan palkallisena, mikäli opiskelijan opintopisteet antavat siihen mahdollisuuden. Organisaation sisällä olevan sijaislistan hyödyntäminen auttaa siihen, että sijaisresurssi on laajempi, jolloin akuuttia apua voidaan tarvittaessa saada myös jonkun toisen yksikön sijaisresurssista.

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan vastuulla. Käytössä on perehdytysohjelma ja -lomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Samalla huomioidaan myös sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus (48§) ja valvontalain 29§ omavalvontasuunnitelmaan perehtymisestä, joka on osa perehdytysohjelmaa. Arjessa perehdytyksestä vastaa koko työryhmä sovitun työnjaon mukaisesti. Esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa palautekeskustelun noin kuukauden päästä työssä aloittamisen jälkeen, tällöin voidaan myös tarkistaa perehdytyksen tilanne. Prosessi on kuvattuna työsuhteen elinkaari -mallissa, jonka noudattaminen on osa palveluvastaavan tehtäväkuvaa.

Kakspy:n organisaation henkilöstöasioiden vastaava (hr-koordinnattori) vastaa toimintakäytännöissä ja -ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluvastaaville ja nämä edelleen henkilökunnalle.

Ajankohtaiset toimipisteen asiat käsitellään Tuetun asumisen viikoittaisessa henkilökuntapalaverissa, joista tehdään muistio jokaisen työntekijän luettavaksi. Tämä löytyy yksikön pilvipalvelusta, jokaisen työntekijän vastuulla on päivittää omat tietonsa ja käydä lukemassa kyseinen muistio, jos ei ole itse ollut henkilökuntapalaverissa paikalla.

Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle, huomioiden valtion asettama täydennyskoulutussuositus, Kakspy Palvelut Oy:ssä se on min. 3 pv/ vuosi/ työntekijä. Palveluvastaava seuraa ja pitää kirjaa käydyistä koulutuksista ja määrittää myös yhdessä henkilöstön kanssa koulutustarpeita osaamistarpeiden mukaisesti toimintasuunnitelman yhteydessä ja jatkuvasti arjessa. Osaamisen kehittämistä johtaa erityisesti palvelukuvaukset, palautteiden ja poikkeamien avulla saatava tieto ja muut asiakastyöstä ja toimintaympäristöstä esiin nousevat tarpeet. Myös RAI-mittari nostaa esille henkilökunnan osaamisen vahvistamisen tarpeita.



Vuosilomasuunnittelu tehdään toimipisteessä kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Palveluvastaava vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta tuetussa asumisessa noudatetaan kiertävää lomasuunnittelua. Lomasuunnittelussa kannustetaan työntekijöitä huomiomaan koko vuosi ja jakamaan lomat huomioiden oma työhyvinvointi sekä työssäjaksaminen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28§:n edellyttää v. 2025 uudelta, yli 3kk:n työsuhteeseen tulevalta työntekijältä rikosrekisteriotetta vammaisten ihmisten kanssa työskenneltäessä. Kakspy:ssä on päätetty, että 1.1.2025 alkaen kaikkien eri pituisiin sijaisuuksiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkattavien työntekijöiden edellytetään näyttävän kyseinen rikosrekisteriote esihenkilölleen ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

Mikäli työntekijän työskentelyssä havaitaan epäkohtia tai poikkeamia, tulee siihen puuttua. Kakspy:ssä on käytössä varhaisen välittämisen (VV) malli, johon on määritelty asioita, joiden pohjalta esihenkilön tulee käydä keskustelu työntekijän kanssa. Tämä malli tuodaan esiin myös perehdytysvaiheessa työntekijälle. Epäkohdan, huolen tai asian voi nostaa esiin myös kollega tai asiakas. Ensisijaisen tärkeää on käydä keskustelu ja löytää yhdessä keinot ja menetelmät epäkohdan korjaamiseksi, ja seurata asiaa sovitun aikataulun mukaisesti. Keskustelu myös kirjataan.

Henkilöstöltä saadaan palautetta arjessa, kehityskeskusteluissa ja lisäksi 2 x vuodessa anonyymien työhyvinvointikyselyn avulla, jolloin saadaan toimipistekohtaisesti tarkempaa tietoa toimipisteen henkilöstön työhyvinvoinnin, osaamisen ja johtamisen tilasta. Nämä tulokset käydään yhdessä läpi ja tehdään toimipistekohtainen kehittämissuunnitelma, jossa tehdään konkreettiset toimenpiteet esiin nousseiden asioiden kehittämiseksi.

Riskienhallintaa tehdään säännöllisesti käymällä riskihavainnot yhdessä henkilökuntapalavereissa läpi, kerrataan riskienhallintaohjelman (RiskiPulssi) käyttöä ja keskustellaan mahdollisista riskeistä. Lisäksi vuosittain tehdään toimipistekohtainen riskien arviointi (riskiauditointi) erikseen RiskiPulssi- ohjelmassa. Tällöin arvioidaan yhdessä koko työryhmän kesken toimipisteen riskejä laaja-alaisemmin sekä suunnitellaan toimenpiteet näiden ehkäisemiseksi.

Erityisesti palveluvastaavan tulee tietää ja tunnistaa työturvallisuuslakiin liittyvät velvoitteet, koskien riskien arviointia, vaarojen ennaltaehkäisyä ja työn terveellisyttä. Tätä osaamista pyritään kehittämään jatkuvasti organisaatiotasolla ja esihenkilöiden



tehtävänä on jalkauttaa tätä osaamista työyhteisössä. Edellä mainittu sisältää mm. riskien arvioinnin, vaarojen ennaltaehkäisyyn ja riittävän perehdytyksen. Lisäksi huomioidaan työympäristön ergonomiset tekijät, mahdollisten uhkaavien ja väkivaltatilanteiden ehkäisy ja psykososiaalinen kuormitus. Näillä on myös suora vaikutus asiakasturvallisuuteen.

Riskienhallinnan velvoitteita toteutetaan mm. tekemällä toimipisteen säännölliset riskikartoitukset (RiskiPulssi), säännöllinen toimipisteen turvallisuuskävelyn toteutus (RiskiPulssi), henkilöstön koulutus mm. uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintaohje siihen sekä säännöllinen ensiapukoulutus. Tuetun asumisen palvelun alussa on myös tärkeä huomioida mahdolliset riskit asiakastapaamisissa, jotka tehdään yksin esim. liittyen toimintaympäristöön, asiakkaan uhkaavaan käytökseen tai päihdekäyttöön.



Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4



*Tuetun asumisen toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön saatavuuden ongelmat ja rekrytointihaasteet Riittämätön määrä koulutettua henkilöstöä/ henkilöstön koulutus ei vastaa palvelunkuvauksen vaatimuksia Vaikkeudet rekrytoida pätevää työvoimaa Sijaisjärjestelyissä puutteita	mahdollinen ja kohtalainen riski ☐ voi vaikuttaa asiakasturvallisuuteen ja estää laadukkaan palvelun toteuttamisen ☐ palvelunkuvauksen koulutustasovaade ei täyty ☐ voi kuormittaa työyhteisössä muita työntekijöitä ☐ voi lisätä sairauspoissaoloja	-varmistetaan, että tehtävissä on riittävä määrä osaavaa ja pätevää henkilöstöä, pidetään huolta että rekrytoinneissa kiinnitetään huomiota koulutustasovaatimuksiin -kehitetään jatkuvasti sijaisjärjestelyjä ja yhteistyötä muiden alueen yksiköiden ja palveluvastaavien kesken -pidetään hyvää huolta alan opiskelijoista (sijaisresurssi) -pidetään hyvästä työilmapiiristä huolta-> luodaan hyvä kuva toimipisteestä, houkutteleva työpaikka, maine -Tuetussa asumisessa käydään keskustelut työhyvinvoinnista aktiivisesti ja jaetaan hyviä käytäntöjä.
Liika työkuorma ja/tai työn kuormittavuus Työn vaatimukset muuttuvat koko ajan; vaatii uuden oppimista ja omaksumista, erilaiset ja eri-ikäiset oppijat Työpäivän aikainen/työpäivän jälkeinen palautuminen Tietotulva ja sen rajaaminen Yksintyöskentely Aikatauluista kiinni pitämisen paineet	mahdollinen ja merkittävä riski ☐ epävarmuus oman työn tuloksista, epäselvät työn tavoitteet ☐ henkilöstön ylikuormittuu, mikä voi johtaa työuupumukseen ☐ sairauspoissaolojen kasvu ☐ virheiden määrä kasvaa, kun kuormitusta liikaa, voi olla vaarallisiakin virheitä esim. ajamiseen liittyvä /siirtymät	-tasapuolisuus työtehtävien ja vastuiden jaossa -prosessien selkeys -huomio eri-ikäisten ja erilaisten oppijoiden uusien asioiden haltuunotossa -selkeät prosessit ja näiden läpikäyminen säännöllisesti mm. omaohjaajan työnkuva -yhteiset käytännöt-ja niihin sitoutuminen -tarvittaessa lisätyövoiman rekrytointi -avoin, keskustelevalle ilmapiiri työstä ja työnkuvista ja vastuista -työhyvinvoinnista huolehtiminen yhdessä, työntekijöillä ja esihenkilöllä molemmilla vastuu, keinoina säännölliset keskustelut, varhainen välittäminen, arjen kohtaamiset, One-to-one-keskustelut, esihenkilö arjessa saatavilla, työn tauotus ym. -sovitaan yhdessä keskustellen, miten esim. uutta tietoa jalkautetaan ja miten työntekijää tuetaan tiedon haltuunotossa ja hallinnassa -työnohjaus



Puutteellinen osaaminen ja perehdytys Uuden henkilöstön riittämätön perehdytys Epäselvät tai puuttuvat toimintaohjeet Henkilöstön osaamisen päivittämisen vaillinaisuus	mahdollinen ja kohtalainen riski ☐ asiakasturvallisuuden riskit kasvaa ☐ poikkeamat ja virheet kasvaa ☐ työssäjaksaminen kärsii ☐ sairauspoissaolot lisääntyy ☐ osaamisen vajeet kuormittavat ja heikentävät laatua ☐ palvelun laatu kärsii ☐ mahdollinen mainehaitta ja taloudellinen riski kasvaa	-hyvä ja riittävä perehdytys -hyvä työilmapiiri tukee asioiden läpikäymisessä ja sisäistämisessä -selkeät ohjeet ja menettelytavat kaikilla tiedossa -prosessit kirjattu ja kuvattu auki sekä läpikäyty yhdessä, kuuluu perehdytykseen. Käydään arjessa läpi niin usein kuin tarve -osaamisen kehittäminen asiakastarpeiden mukaisesti -poikkeamien ym. palautteiden seuranta ja analysointi yhdessä sovitun prosessin mukaan
--	---	--

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella asiakkaalla

on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tuetun asumisen toiminta perustuu toipumisorientaatioviitekehykseen, jossa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa päätöksentekokykyä ja tukea sairaudesta tai haasteista riippumatonta osallisuutta. Toipumisorientaatioajatteluun perustuen ohjaajien rooli on asiakkaan toiveita ja elämän suunnitelmia tukevaa ja voimavaroja esille tuovaa ja korostavaa. Asiakas saa halutessaan tuen ja häntä ei jätetä yksin vaikeiden asioiden edessä.

Itsemääräämisoikeus

Tuetun asumisen palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista ja ilmaista. Asiakkaalla on oikeus saada annettava tieto ja ohjaus itselleen ymmärrettävässä muodossa. Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettuja ohjeita ja neuvoja vai ei. Riittävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan merkitys korostuu asiakkaiden



itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Riittävällä ja osaavalla henkilökunnalla mahdollistetaan asiakkaiden aito kuuleminen ja voidaan vastata todelliseen palvelun tarpeeseen.

Tarvittaessa palveluissa huomioidaan yksilöllisesti mm. asiakkaan tarvitsemia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, tilojen ja kalusteiden esteettömyyttä/käytettävyyttä, tarvittavia apuvälineitä, henkilökohtaista apua jne., joilla varmistetaan asiakkaan mahdollisimman täysivaltainen osallisuus omaan arkeen, osallisuuteen ja päätöksentekoon.

Asiakkaille luodaan mahdollisuuksia tehdä omia valintoja ja päätöksiä antamalla tietoa eduista ja mahdollisista päätökseen liittyvistä riskeistä. Asiakkaiden vastuunoton harjoittelu mahdollistetaan, ja myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Periaatteena on, että asiakkaat päättävät itse omista asioistaan ja ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Työryhmän kanssa käydään jatkuvaa keskustelua toiminnan etiikasta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Toimintaympäristön ollessa asiakkaan oma koti liittyy siihen vielä hyvin paljon eettisiä asioita, joita ohjaajan tulee kunnioittaa.

Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös suunnitelma itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (ns. IMO-suunnitelma).

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Nämä toimenpiteet ovat aina yksilölliset ja asiakkaan kanssa erikseen sovitut.

Kirjattavat asiat voivat liittyä esimerkiksi:

- kohtuullisiin mukautuksiin, jotta asiakas voi osallistua ja olla osallinen, esim. miten huomioidaan fyysisen ympäristön esteettömyys, apuvälineet tai joustavuus aikatauluissa.
- kirjataan huomioidut henkilön käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä, esim. viittomakieli, selkokieli, kuvakommunikaatiot tai muut tukiviestintämenetelmät
- kirjataan toimintamalli asiakkaan kuulemisesta ja mielipiteen selvittämisestä, eli miten varmistetaan, että asiakkaan oma tahto ja näkemykset on huomioitu

Itsemääräämisoikeuden ohjeistuksesta Tuetussa asumisessa vastaa palveluvastaava Jaana Immonen jaana.immonen@kakspy.com p. 0407103256



Palautteen antaminen

Tuetun asumisen palvelussa olevalla asiakkaalla ja hänen läheisellään on oikeus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja kohtelusta myös palveluntuottajalle. Asiakasta tuetaan tässä tarvittaessa. Ensisijaisesti kannustetaan asiakkaita siihen, että mikäli jokin omaan palveluun liittyvä asia on jäänyt epäselväksi tai asiakas on tyytymätön kohteluun, kannustetaan asiaa selvittämään sen työntekijän kanssa, joka on tilanteessa toiminut. Palveluvastaava ovat aina asiakkaan niin halutessa mukana keskustelussa. Tarvittaessa palautekeskustelussa voi olla myös asiakkaan tukena hänen haluamansa henkilö, kuten esim. kokemusasiantuntija tai läheinen. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata puutteet saman tien, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muita kanavia palautteen antoon ovat Kakspy Palvelut Oy:n verkkosivuilta löytyvä palautelomake, jonka kautta voi asiakas, yhteistyökumppani tai läheinen antaa toimipistettä koskevaa palautetta anonyymisti tai nimellä. Asiakkuuden alkaessa tuetussa asumisessa annetaan asiakkaalle paperinen tiedote, josta palautekanavat löytyvät. Lisäksi asiakkailta kerätään kirjallista palautetta asiakastyytyväisyyskyselyn avulla vuosittain.

Kotkassa Meritornin kerrostalossa D-rapussa on välivuokrauksella tuetun asumisen asiakkaille vuokrattavissa tukiasuntoja. Tukiasunnoissa oleville asukkaille järjestetään kaksi kertaa vuodessa asukasilta, jossa heillä on mahdollisuus antaa palautetta ja saada tietoa yhteisistä asioista. Meritoniin on nimetty palveluvastaavan lisäksi työryhmästä yhdyshenkilö. Hän tekee paljon asiakastyötä Meritornissa ja näin palautteen antaminen hänelle on myös helpompaa. Palautteen avulla toimintaa ja palveluja kehitetään jatkuvasti. Palautetta hyödynnetään myös omavalvonnan säännöllisessä arvioinnissa ja raportoinnissa.

Muistutus

Jos palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava ja keskustelusta ei ollut apua, on hänellä lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutus osoitetaan Tuetun asumisen palveluvastaavalle. Muistutuksen voi tehdä asiakas, tai hänen omaisensa tai läheisensä kirjallisena. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa sosiaaliasiavastaava, jonka yhteystiedot löytyvät tuetun asumisen toimintojen ilmoitustaululta sekä palautekaavakelomakkeesta.



Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman tarkkaan, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita henkilön tai henkilöiden nimi tai tehtävä, joiden toimintaa muistutus koskee. Jos nimet eivät ole tiedossa, on hyvä kertoa mahdollisimman tarkka tapahtuma-aika ja -paikka.

Muistutuksen vastaanottaja yksikössä; palveluvastaava Jaana Immonen
jaana.immonen@kakspy.com p. 0407103256

Muistutuksen voi toimittaa myös Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamon osoitteeseen:
 Kymen hyvinvointialueen kirjaamo, Keskuskatu 19, 48100 Kotka

Kantelu

Kantelu on valvontaviranomaiselle, eli Tuetun asumisen osalta Aluehallintovirastolle (AVI), tehty ilmoitus epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Jos kantelu koskee sosiaalihuoltoa, palveluntuottajalle eli Tuetulle asumiselle tulee tehdä kirjallinen muistutus, ennen kuin voi tehdä Aluehallintovirastolle kantelun. Tehty muistutus ja siihen saatu vastaus tulee liittää kanteluun.

Lisätietoja ja tarkemmat ohjeet kantelun tekemiseen löytyy:
<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista, kokoaa tietoa asiakkailta tulleista yhteydenotoista, seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella, auttaa muistutuksen tekemisessä, neuvoo, miten muun muassa kantelu tai oikaisuvaatimus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista löytyvät netistä ja toimistojen ilmoitustauluilta. Asiakasta autetaan tietojen etsimisessä asiakaskäynneillä.



Henkilötiedot ja asiakirjat vain turvapostilla

<https://turvaposti.kymenhva.fi/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Mirja Piispa ja Taija Kuokkanen

sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi

Taija Kuokkanen

p. 040 728 7313 taija.kuokkanen@kymenhva.fi

puhelinaika ma-to klo 9–12

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selvitettävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

09 5110 1200

Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kaikki mahdolliset muistutukset, asiakaspalautteet ym. käsitellään aina Tuetussa asumisessa ja Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti. Asioiden käsittely on korjaavaa ja kehittävää, ei syyttävää ja syyllistä etsivää. Muistutukseen vastaaminen tapahtuu määritellyssä ajassa ja määritellyllä tavalla. Muistutus käsitellään asianosaisten kesken kahden viikon sisällä.

Tuetussa asumisessa saavutettavuutta pyritään ylläpitämään ja kehittämään mahdollisimman selkeillä ohjeilla. Saavutettavuutta on myös varmistaa annetun tiedon ja



ohjeistuksen varmistaminen tarvittaessa vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien tai muilla asiakkaan kanssa käytettävien tukimuotojen avulla.

Palveluprosessit ja päätöksenteko perustuvat aina lakiin, palvelukuvaukseen ja oikeudenmukaisuuteen. Asiakkaalle tulee aina perustella päätökset ja kertoa heidän oikeuksistaan (mm. muistutukset). Asiakas otetaan aina mukaan kaikkiin häntä koskeviin palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja päätöksentekoon liittyviin asioihin ja tapaamisiin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Tuetussa asumisessa palvelut perustuvat toimivaan vuorovaikutukseen ja dialogiin asiakkaan ja henkilökunnan kesken. Henkilökunnan vastuulla on vuorovaikutuksen tason ja hyvän keskusteluyhteyden ylläpitäminen. Asiat otetaan puheeksi matalalla kynnyksellä, jos asiakkaiden ja/tai henkilökunnan keskinäisessä vuorovaikutuksessa on haasteita. Palveluvastaavan ja työntekijöiden vastuulla on tukea toisiaan asialliseen ja hedelmälliseen vuorovaikutukseen asiakkaiden ja toistensa kesken. Tarvittaessa puututaan vuorovaikutuksen haasteisiin ja kriittisiin kohtiin, käydään yhdessä keskustelua ja tuetaan asialliseen ja kunnioittavaan käyttäytymiseen toista kohtaan. Tässä hyödynnetään myös työnohjausta.

Tuetussa asumisessa toteutetaan "Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta" 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisessa. Käytössä on Kymenlaakson hva:n edellyttämänä epäkohtailmoituslomake ja toimintamalli asian suhteen. Työntekijöitä on perehdytetty heidän ilmoitusvelvollisuudestaan. Ilmoituslomake on jokaisen työntekijän saatavilla henkilökunnan ilmoitustaululla toimistossa, sekä henkilökunnan käyttämässä sisäisessä pilvipalvelussa.

Työntekijän vastuulla on tehdä ilmoitus välittömästi, mikäli havaitsee asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, kaltoinkohtelua tai sen uhkaa. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, huonoa asiakaspalvelua, asiakkaan loukkaamista sanoilla, työpaikan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, pitää ilmoittaa.



Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa on vakavia puutteita.

Epäkohtien ilmoitusprosessi

Prosessin mukaan työntekijä tekee ilmoituksen, palauttaa sen välittömästi yksikön palveluvastaavalle. Palveluvastaava tekee välittömästi tilanteen selvityksen ja toimenpiteet tilanteen epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Hän tekee toimenpideselvityksen lomakkeeseen ja pitää huolta että toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi tapahtuvat viipymättä. Palveluvastaava palauttaa lomakkeen 3-5 päivän kuluessa hyvinvointialueelle asumisen palveluiden tulosaluejohtaja Mervi Takalalle, sekä kopiona sosiaalipalvelujohtaja Anu Saloselle.

Prosessi etenee hyvinvointialueen sisällä sen toimintamallin mukaisesti: tulosaluejohtaja käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo Tuetun asumisen palveluvastaavaa ja Kakspy Palvelut Oy:n johtoa. Tulosaluejohtaja arvioi, ovatko tehdyt toimenpiteet riittäviä, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset.

Tulosaluejohtaja huolehtii ilmoituksen toimittamisesta kirjaamoon. Asia ja asiakirjat viedään Twebiin (asianhallintajärjestelmä) riippumatta siitä, ilmoitetaanko asiasta aluehallintovirastoille.

Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, Tuetun asumisen palveluvastaavalle, potilas- ja sosiaali-asiavastaavalle, sosiaalityön palvelujohtajalle ja Kymenlaakson hva:n palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikölle. Vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Jos toimenpiteet vaativat järjestämisvastuussa olevan tahon eli Kymenlaakson hva:een toimenpiteitä, on vastuu korjaavien toimenpiteiden teettämisestä heillä.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta minkäänlaisia toimenpiteitä tekemänsä ilmoituksen vuoksi. Ilmoitusta käsitellään yksikössä kehittävästi ja sovitaan yhdessä parempia tapoja ja toimintamalleja. Ohjaajien tulee olla tietoisia keskusteluista sekä sovitusta toimintamalleista ja tässä avoin keskustelu ja tiedonkulku on avainasemassa. Ohjaajilla on velvollisuus on sitoutua yhteisiin sopimuksiin ja työnantajan arvoihin.



Ellei yksikön palveluvastaava tee tarvittavia toimenpiteitä epäkohdan poistamiseksi on ilmoituksen tekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintoviranomaiselle.

Epäkohta, josta ilmoitus on tehty, käsitellään asiakkaan kanssa niin pian kuin mahdollista. Käsittelyssä on aina mukana yksikön palveluvastaava, asiakas, organisaation johdon edustaja sekä tarvittaessa muita asianosaisia kuten asiakkaan omainen/läheinen.

Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma

Jokaisella asiakkaalla on hyvinvointialueen nimeämä sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja), joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Tuetun asumisen palveluntuottaja varmistaa, että asiakas on tietoinen kuka omatyöntekijä on ja yhdessä asiakkaan kanssa tiedottavat omatyöntekijä asiakkaan elämässä tapahtuvista muutoksista.

Palvelun alettua arviointijakson aikana (1-3 kk) tuetun asumisen asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelman asiat/ tavoitteet nousee asiakkaalle laaditun asiakassuunnitelman pohjalta. Asiakas on itse tekemässä toteuttamissuunnitelma, se kirjataan yhdessä ja siinä korostuu asiakkaan oma näkemys. Asiakas ja tuetun asumisen ohjaaja käyvät läpi laaditun toteuttamissuunnitelman ja asiakas saa itselleen tulostetun kappaleen. Salatulla sähköpostilla lähetetään pdf-muotoinen toteuttamissuunnitelma asiakkaan omatyöntekijälle kahden viikon kuluttua sen laatimisesta.

RAI-arvioinnin tekeminen kuuluu osana arviointijaksoon ja siitä nousseet huomiot viedään toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan tuen tai palvelutarpeen muuttuessa. Usein palvelun aloituspalaverissa sovitaan arviointijakson loppupuolelle yhteinen tapaamisaika. Jos asiakkaan ja tuetun asumisen ohjaajan tapaamiset eivät jostain syystä toteudu sovitusti (peruutukset, harvat tapaamiset , konkreettinen tekeminen vie ajan kirjaamistoilta) voi toteuttamissuunnitelman yhdessä kirjaaminen viivästyä. Tuetun asumisen ohjaaja ilmoittaa asiasta omalle työntekijälle.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan ja arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja suunnitelma tuo selkeästi esiin asiakkaan oman näkemyksen palveluntarpeestaan. Palavereissa on mukana omatyöntekijä sekä muuta viranomaisverkostoa tarpeen



mukaisesti. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan mukana voi olla myös hänen läheisiään tai muita verkoston jäseniä.

Suunnitelman keskiössä ovat asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelmassa kuvataan asiakkaan nykytilanne, hänen tavoitteensa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet tulisivat perustua asiakassuunnitelman tavoitteisiin ja ovat niin konkreettisia, että niiden saavuttamista on mahdollista arvioida. Tuetun asumisen palvelun toteutusvaiheessa nostetaan keskiöön toteuttamissuunnitelman tavoitteet ja niihin palataan, koska tuetun asumisen tapaamisten punainen lanka on yksilöllisten tavoitteiden mukainen toiminta. Ohjaaja on vastuutettu yhdessä asiakkaan kanssa arvioimaan koko palvelun ajan onko työskentely tavoitteiden mukaista ja onko sovittu käyntien määrä sopiva. Tarvittaessa palveluvastaava on arvioinnissa apuna ja järjestetään nopeasti esim. arviointi palaverieita ja kutsutaan oma työntekijä myös mukaan.

Toteuttamissuunnitelman pohjana käytetään THL:n määrittämää asiakirjaa työikäisten, päihde-, tai vammaispalveluiden toteuttamissuunnitelmasta ja se kirjataan asiakastietojärjestelmä Sofia:an. Suunnitelman kirjauksessa käytetään hyväksi Kymenlaakson hva:n toimittamia ohjeita, joiden mukaan RAI-toimintakykymittarin tiettyjä arvoja kirjataan mukaan suunnitelmaan

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.



*Taulukko 5: Tuetun asumisen toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kielen ja viestinnän esteet	mahdollinen, kohtalainen ☐ kommunikaation haasteet mm. vammaispalvelun asiakkaiden ja työntekijöiden välillä ☐ asiakkaan äidinkieli eri kuin työntekijöiden; aiheuttaa mahdollisia kommunikaation ongelmia ☐ apuvälineiden, vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien puute, tulkkipalvelun saamisen haaste/palvelun puute ☐ ohjeiden ja tietojen epäselvyys, työntekijöiden "ammattikielen" käyttö	-Erialaisten kommunikaatiomenetelmien luova käyttö; mm. kielenkääntäjätoiminnot, osa tuetun asumisen käyneistä toteutetaan tulkkipalvelun avulla, tästä sovitaan palvelun ostajan kanssa -Pyritään käyttämään asiakkaalle ymmärrettävää kieltä ja huomioidaan tämä myös esim. erilaisissa ohjeistuksissa -Epäkohta-ilmoitusvelvollisuuden muistaminen
Palvelu ei ole yhdenvertaista/syrjivä kohtelu	mahdollinen, vähäinen ☐ epätasa-arvo palveluun pääsystä tai palvelun sisällä esim. työntekijöiden ennakkoluulot, puuttuva kulttuuri, -ikä ja sukupuolisensitiivisyyden osaaminen hankaloittaa asiakkaan saamaa palvelua ja saattaa vaikuttaa sen vastaanottoon	-kaikkien kohtaaminen tasa-arvoisesti riippumatta taustasta tai tilanteesta. Organisaation arvojen mukainen toiminta -henkilökunnan kouluttaminen kulttuuri,-ikä ja sukupuolisensitiivisyyden ymmärtämiseen ja huomioimiseen työssä, perehdytys työn ja asiakkaiden moninaisuuteen -muistetaan henkilökunnan epäkohta-ilmoitusvelvollisuus



Asiakkaan osallisuus omassa palvelussa ei toteudu; asiakkaan mielipidettä ei huomioida esim. palvelun määrässä	mahdollinen, vähäinen ☐ asiakas ei ole mukana häntä koskevassa päätöksenteossa ☐ asiakas ei ole mukana palvelua koskevassa kehittämisessä	-asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa tiivis yhteistyö verkoston kanssa - verkostopalaverissa asiakkaan edunvalvonta -kaikissa asiakasprosesseissa asiakas on mukana häntä koskevissa asioissa ja päätöksenteossa (esim. palvelun toteuttamissuunnitelmat) -asiakas määrittää antaako luvan tietojen vaihtoon verkoston kesken -erilaiset huoli- ilmoitukset jos aihetta
---	---	---



Asiakkaan asema ja oikeudet eivät vastaa vaatimuksia sekä lakia; -itsemääräämisoikeus ei toteudu -asiakkaan tietoisuus omista oikeuksistaan heikkoa -tietosuoja ja tietoturvariskit asiakkaan tiedot saattavat joutua asiattomien käsiin -palvelun laadun poikkeamat	mahdollinen, vähäinen ☐ asiakkaan oikeuksia ei tunnisteta, henkilöstön osaamisen puutteet ☐ asiakkaan etuja ei tuoda esille/ei "valvota" ☐ tietosuoja- ja tietoturvarikkomukset ☐ asiakasturvallisuuden riskit ☐ palvelun laatu poikkeamat, asiakkaan saama palvelu ei "tasalaatuista" ☐ mahdollinen mainehaitta	-henkilöstön koulutus liittyen asiakkaan oikeuksiin ja henkilöstön vastuisiin ja velvoitteisiin -yksikön IMO-osaamisen kehittäminen; IMO-vastaava+koko työryhmä. Tavoitteena yksikön Imo suunnitelman päivittämien vuoden 2025 aikana -huolellinen tietosuoja+tietoturva (koulutus ja keskustelu asiasta arjessa, tietoturvapoikkeamat ja riskit sekä näiden läpikäynti ja oppiminen) sekä ohjeiden mukainen toiminta arjessa -palautteiden keruu ja analysointi; palautetta pyydetään ja kerätään matalalla kynnyksellä ja saatuaan palautteeseen tartutaan heti. Organisaatiossa palauteprosessi, Tuetun asumisessa kirjattu myös oma prosessi. Asiakkuuden alkaessa käydään prosessi asiakkaan kanssa läpi ja annetaan kirjalliset ohjeet.
Yksityisyyden loukkaukset	☐ Asiakkaan yksityisyyttä ei kunnioiteta	Henkilökunnan tietoisuus asiakkaan yksityisyyden kunnioittamisen tavoista ja vastuusta siinä, vuorovaikutuksen ja tiedon jakamisen selkeät ja läpikäydyt käytännöt Perehdytys tässäkin kohtaa tärkeää
Asiakkaan kaltoinkohtelu tai huomiotta jättäminen/ vallankäyttö	☐ asiakkaan haasteita ei ymmärretä tai niihin ei osata vastata/ niitä vähätellään	Ohjaajan työnkuva selkeä; perehdytyksessä sekä muutenkin arjessa läpikäyty, asiasta keskustellaan arjessa ja ylläpidetään hyviä käytäntöjä ja vuorovaikutustaitoja Työnantajan arvojen mukainen toiminta työssä ehdottoman tärkeää, VV-keskustelut jos ei toteudu



		Epäkohta-ilmoitusvelvollisuus
--	--	-------------------------------



4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Epäkohta asiakasturvallisuudessa/ asiakkaan saamassa palvelussa voisi tapahtua Kakspyn toiminnassa tai asiakkaan muussa verkostossa, esim. ei saa tarvitsemaansa palvelua/ hoitoa.

Valvontalaki 741/2023 29 §:n mukaan työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus viipymättä asiakkaan palveluun liittyvästä epäkohdasta tai sen uhasta. Työntekijällä on myös ilmoitusvelvollisuus asiakasturvallisuuteen vaikuttavasta riskistä, vaarasta tai läheltä piti- tilanteesta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Kakspy Palvelut Oy:ssä ja Tuetussa asumisessa käydään aktiivista keskustelua henkilökunnan kanssa lain velvoitteista epäkohtailmoituksen tekemiseen. Keskustelussa painotetaan sitä, miten epäkohtien havainnoiminen ja niistä ilmoittaminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla ja sitä, miten epäkohtailmoituksen prosessi organisaatiossa toimii. Organisaatiotasolla henkilökunnalle on järjestetty kaksi samansisältöistä koulutusta maaliskuun 2026 aikana ja näissä koulutuksissa on käyty tarkasti läpi tätä kokonaisuutta. Tuetun asumisen henkilökunta on osallistunut koulutukseen. Asiaa pidetään yllä Tuetun asumisen henkilökunnan kanssa henkilökuntapalaverissa ja arjen keskusteluissa. Asia on oleellinen osa perehdytystä.

Epäkohtailmoituksen prosessi Kakspy Palvelut Oy:ssä:

- Epäkohtailmoituksen osalta työntekijä käyttää siihen tarkoitettua lomaketta, joka on työntekijöiden saatavilla toimipisteessä, Tuetun asumisen lomake löytyy henkilökunnan toimiston ilmoitustaululla. Kymenlaakson hva:lla on myös oma lomakkeensa



- Työntekijä täyttää lomakkeen ja toimittaa sen omalle esihenkilölle ja kopiona toimipisteen johdon edustajalle.
- Epäkohtailmoituksen vastaanottanut toimipisteen esihenkilö käsittelee ja arvioi ilmoituksen sisällön mahdollisimman pian ja pyytää tarvittaessa lisäselvitykset sekä käynnistää tarvittavat korjaavat toimet.
- Korjaavista toimista tulee informoida myös ilmoituksen tekijää. Korjaavien toimien tavoitteena on saattaa epäkohta kuntoon.
- Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Vakavien vaaratapahtumien ilmoittaminen:

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan Kymenlaakson hva:n ohjaamana SrPro-järjestelmällä.

Vakavia, RiskiPulssin lisäksi SrPro-järjestelmän kautta eteenpäin ilmoitettavia vaaratapahtumia ovat mm.

- Itsemurhat ja selkeät itsemurhayritykset (ohje saatu Kymenlaakson hva).
- Asiakkaan katoaminen, jos katoaminen on jo arvioitu sen verran vakavaksi, että asiasta on ilmoitettu poliisille. Asiaa voi arvioida myös asiakaskohtaisesti, koska asiakkaiden tilanteet voivat olla hyvin erilaisia. (ohje saatu Kymenlaakson hva).

Edellä mainittujen tilanteiden lisäksi noudatamme ns. kuumen linjan indikaattoreita, joiden mukaan vaaratapahtumat ilmoitetaan ohjatulla tavalla.

Indikaattorit löytyvät seuraavasta linkistä:

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/tyokaluja/mittareita/kuuman-linjan-indikaattorit/>

Toiminnassa pyritään vuorovaikutteiseen yhteistyöhön ja läpinäkyvyyteen. Tavoitteena on ennaltaehkäistä riskit ennen kuin ne toteutuvat ja varmistaa asiakaslähtöinen, turvallinen ja tehokas palvelu.



Muita ilmoitusvelvollisuuksia, jotka koskevat Tuetun asumisen henkilöstöä ja jotka on lainsäädännössä määritelty, ovat mm. lastensuojeluilmoitukset, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, eläintensuojeluilmoitus, ilmoitus palovaarasta. Lisää ilmoitusvelvollisuuksista: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Näistä epäkohta- ja muista ilmoitusvelvollisuuksista käydään säännöllistä keskustelua henkilöstön kanssa mm. omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, henkilökuntapalaverissa ja arjessa, mikäli työssä kohtaa em. asioita.

Riskienhallinta

Henkilökunta seuraa ja havainnoi arjen työssään mahdollisia riskitekijöitä ja tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat ja näistä johtuvat mahdolliset riskitekijät raportoimalla niistä välittömästi esihenkilöille ja muulle työyhteisölle. Tuetussa asumisessa on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä Riskipulssi. Järjestelmä on helppokäyttöinen, asennettu jokaiselle työntekijöiden käytössä olevalle tietokoneelle. Ohjeistus sen käyttöön kuuluu osaksi perehdytystä.

Järjestelmän käytöstä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Järjestelmä luokittelee riskit sosiaali- ja terveystalvopoikkeamiin (sis.mm. lääkepoikkeamat), uhka- ja väkivaltatilanteisiin, työturvallisuushavaintoihin, tapaturmiin, kiinteistö-, kone- ja laiterikkoihin sekä tietosuoja- ja turvapoikkeamiin. Lisäksi järjestelmään ilmoitetaan mahdolliset tapaturmat.

Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien ilmoittamiseen ja käsittelyyn:

- Työntekijä tekee havaitsemastaan poikkeamasta ilmoituksen järjestelmään, jossa kuvataan mitä tapahtui, milloin tapahtui, kenelle tapahtui ja mitä välittömiä toimenpiteitä tehtiin tapahtuneen jälkeen
- Havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, aina kuitenkin vähintään viikoittaisessa henkilökuntapalaverissa.
- Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset



uudet tai vastaavanlaiset riskitilanteet. Nämä myös kirjataan poikkeamailmoituksiin

- Organisaation työsuojeluelin seuraa riskihavaintoja 3 kk:n välein toimipistekohtaisesti ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työsuojelullisesta näkökulmasta.
- Organisaation lääkehoitovastaavat käyvät läpi lääkepoikkemia säännöllisissä tapaamisissa ja tarvittaessa ohjeistavat yksiköitä riskienhallinnassa
- Mikäli tietyt poikkeamat korostuvat toimipisteessä, tai ne ovat riskiluokitukseltaan merkittäviä, tulee toimipisteen esihenkilön johdolla tehdä kehittämissuunnitelma riskin pienentämiseksi ja kehittämistyötä seuraa myös työsuojelun toimiin.

Lisäksi toimipisteessä on käytössä työturvallisuutta lisäävä käytäntö, turvallisuuskävelyt. Siinä toimipisteen henkilöstö käy vuosittain läpi pareina tai pienryhmänä koko kiinteistön ja tekee kirjalliset havainnot esille nousseista turvallisuusriskeistä. Jos näitä nousee, ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi. Kakspy organisaation työsuojeluorganisaatio seuraa turvallisuuskävelyjen toteutumista ja niistä tehtyjä havaintoja ja kehittämistarpeita ja vie niitä eteenpäin yhdessä yksikön kanssa.

Näiden lisäksi tehdään vuosittainen toimipisteen Riskiauditointi yhdessä työryhmän kanssa RiskiPulssi- järjestelmään. Auditointiprosessiin kuuluu myös toimenpidesuunnitelma mahdollisten riskien ehkäisemiseksi, minimoimiseksi tai poistamiseksi.

Asiakas tai hänen läheisensä voi tehdä vaaratapahtumailmoituksen, jos hän kokee, että on tapahtunut haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanne. Tämän vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä joko Tuetun asumisen verkkosivuilta löytävän palautekanavan kautta, tai paperiversiona. Paperiversio löytyy yksikön asiakkaiden ilmoitustaululta. Tärkeää on, että ilmoituksessa ilmenee:

- Mitä tapahtui ja mitä siitä seurasi.
- Tuoda esiin kehittämis ehdotus, miten tapahtuneen toistuminen voitaisiin estää. Kokemus voi tuoda uutta tietoa ammattilaiselle.
- Asiakkaan ilmoitus toimitetaan palveluvastaavalle ja se käsitellään mahdollisimman pian sekä yksikön henkilökunnan että organisaation johdon kanssa.



4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tehdä ilmoituksia vaaratapahtumista. Ilmoituksista seulotaan ne, joissa on tapahtunut vakava haitta tai joissa on suuri riski toistua, eli tehdään poikkeamalle haittaluokitus. Samalla arvioidaan myös tapahtuman vaikutusta asiakkaalle, eli onko tapahtuneesta lievää, merkittävää vai vakavaa haittaa.

Selvitetään, miksi ja miten tapahtuma pääsi tapahtumaan. Tunnistettujen vakavien tapahtumien perusteella tehdään korjaavia toimenpiteitä, kuten prosessien parantaminen, koulutukset tai ohjeistusten muutokset, esim. vakavat väkivaltatilanteet.

Tunnistetaan myös velvollisuus raportoida ja ilmoittaa niistä eteenpäin valvontaviranomaiselle ja /tai palveluntilaajan edustajalle. Lisäksi tapahtuneesta ilmoitetaan organisaation johdolle ja työsuojelulle.

Kymenlaakson hva:lla vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan SrPro-järjestelmän kautta. Hyvinvointialue on antanut järjestelmän käyttöön ohjeistuksen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoituksista sekä poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksista saatua tietoa voidaan hyödyntää monin tavoin omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Tavoitteena on ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita, parantaa asiakasturvallisuutta sekä kehittää Tuetun asumisen yksikön toimintaa.

Kaikki ilmoitukset ja poikkeamat tulee kerätä ja analysoida, jotta tunnistetaan erityisesti toistuvat tai vakavat ongelmat ja millä osa-alueilla poikkeamia tai ongelmia esiintyy eniten. Poikkeamien ja epäkohtailmoitusten juurisyitä tulee selvittää.

Em. ilmoitusten tutkinnan jälkeen tulee tehdä korjaavia toimenpiteitä, esim. muuttamalla jotakin prosessia palvelussa, lisätä resursseja tarvittaessa, vahvistaa osaamista koulutuksen avulla ja/ tai tarkentaa ohjeistuksia.

Saadun palautetiedon avulla voidaan tunnista jatkossa riskejä paremmin, ja mahdollisesti ehkäistä niitä, sekä oppia ja kehittyä työyhteisönä saadun palautteen/ riskitiedon avulla.



Kaikkeä asiakkailta, sidosryhmiltä, valvovalta viranomaiselta tai läheisiltä saatua tietoa käytetään toiminnan kehittämisessä, parantamalla palveluprosesseja, kehittämällä asiakasturvallisuutta ja edistämällä työryhmän osaamista palautetiedon avulla.

Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi, mitä palautekanavia asiakkailla on mahdollisuus käyttää, miten ohjaamme heitä niiden käytössä, mitä tarkoittaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja miten nämä asiat liittyvät omavalvontaan.

Palvelun tilaaja järjestää kaksi kertaa vuodessa palvelutuottajatapaamisen, jossa antaa ohjeistusta ja ajantasaista tietoa ostajan velvoitteista palveluntuottajia kohtaan.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Tuetussa asumisessa ryhdytään erilaisiin kehittämistoimenpiteisiin poikkeamien, vaaratapahtumien ja/tai kehittämisehdotusten perusteella, jotta toiminnan laatua ja turvallisuutta voidaan parantaa. Kehittämistoimet voivat kohdistua henkilöstön osaamiseen, toimintaprosesseihin ja niiden sisältöön, tiedonkulkuun ja työympäristön turvallisuuteen.

Vuonna 2025 tärkeä kehittämisen osa-alueet tuetussa asumisessa ovat seuraavat :

- Työturvallisuutta tukevien käytäntöjen ylläpito; yksintyöskentelyn riskien minimointi, vartijakutsupainikkeiden systemaattinen käyttö sekä turvallisuutta ylläpitävien viestittelyjärjestelmien käyttö niin päivän aikana kuin päivän päätteeksi.
- Tuetun asumisen etäkäyntien kehittäminen ja erilaisten digitaalisten toimintojen hyödyntäminen tässä, esimerkkinä videopuhelut.
- Sosiaalihuollon kirjaamisosaamisen vahvistaminen. Asiakkaan osallistaminen yhä enemmän käyntikirjaukseen sekä toteuttamisuunnitelman kirjaamiseen. Sosiaalihuollon kirjaamisosaaminen on tärkeä kehittämistyön osa-alue siirryttäessä sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttöön viimeistään 1.9.2026. Koko organisaatiossa on kehitetään kirjaamista.
- Rai osaamisen kehittäminen on jatkuvaa niin asiakaspinnassa sekä RAI- tiedolla johtamisen kehittäminen



- Työhyvinvointi on asia joka kulkee kehittämistyössä koko ajan mukana, työryhmän hyvinvointi on voimavara laadukkaalle toiminnalle ja sen merkitys on todella tärkeä.
- Omavalvontaprossiin koko työryhmään osallistaminen ja omavalvontasuunnitelman merkityksen saaminen arjen työkaluksi.
- Organisaation tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä on kehitetty kuluneen vuoden aikana paljon ja Tuetussa asumisessa kiinnitetään näihin asioihin vahvaa huomiota. Tietosuoja- ja tietoturvariskipoikkeamien tunnistaminen ja niiden raportointi on osa riskienhallintaa tässä asiassa. Näitä poikkeamailmoituksia tehdään vielä hyvin vähän. Keskustelua niiden tunnistamisesta ja ilmoittamisesta ylläpidetään henkilökunnan kesken säännöllisesti arjessa sekä henkilökuntapalvereissa.

Erilaisia kehittämistoimia käydään yhdessä läpi henkilökuntapalavereissa, kehittämisen kohteita nostetaan kehittämispäiviin, joita pidetään 1-2x vuodessa, sekä toimipisteen toimintasuunnitelmaan. Kehittämistoimille määritellään aina tavoitteet, keinot, vastuuhenkilöt sekä seurannan ja arvioinnin aikataulu

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.





Taulukko 6: Tuetun asumisen keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta



Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Sosiaalihuollon rakenteinen kirjaaminen sekä asiakasta osallistava kirjaaminen	v. 26	palveluvastaava, sekä koko työryhmä	aktiivisesti arjessa; työntekijät ja sekä palveluvastaava seuraavat kirjaamisen kehittymistä ja käyvät aktiivista keskustelua työryhmässä ja asiakkaiden kanssa osallistavan kirjaamisen tavoista n. 1x kk organisaation kirjaamisvalmentajataapaamisissa
Asiakas- ja sidosryhmäkyselyjen tekemisen suunnitelmallisuus	jatkuvaa	palveluvastaava, vastaava ohjaaja sekä koko työryhmä	toteutetaan organisaation suunnitelman mukaisesti
Yksintyöskentelyn riskien minimointi ja turvallisen tuetun asumisen käynnin maksimoiminen; RiskiPulssin käyttö osaksi ohjaajien arkea, tunnistetaan riskit ja kirjataan poikkeamat järjestelmään; tietosuojan- ja -turvan tärkeyden ylläpitäminen ja kehittäminen	jatkuvaa	palveluvastaava, sekä koko työryhmä	pidetään asiaa yllä arjessa, käydään havaintoja sovitun prosessin mukaisesti läpi ja huomioidaan asia erityisesti arjen työskentelytavoissa



Työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja kehittäminen	jatkuva	palveluvastaava ja koko työryhmä	Organisaation yhteiset toiminnot ja työryhmät, työryhmän oma tyhy- toiminta, vahvasti mukana arjessa mm. henkilökuntapalvereissa hyvien käytäntöjen jakaminen, työnohjaus, jatkuva esihenkilön ja työryhmän tuki a, organisaatiossa sovitut työhyvinvointia tukevat toimintamallit
Omavalvonnan tärkeyden ymmärtäminen ja työntekijöiden osallistaminen sen laadintaan	jatkuva	palveluvastaava, sekä koko työryhmä	kehittämispäivien ja omavalvonnan päivityksen yhteydessä 1-2x v
rai-osaaminen kehittämisen jatkaminen -> toteuttamissuunnitelmissa Rai tuloksien näkyvyys ja niiden hyödyntäminen esim tavoitteet, käyntimäärät Rai tiedolla johtaminen; toiminnan tarkastelu , henkilöresurssointi, laadun kehittäminen	jatkuva	palveluvastaava ja koko työryhmä	-koulutuksiin osallistuminen- -tuetun asumisen rai ohjeiden käyttö -Rai tiedon nostaminen arkeen, laatuanalyysien kehittäminen /hyödyntäminen tuetussa asumisessa
Tuetun asumisen etätapaamisten kehittäminen ja erilaisten digitaalisten keinojen hyödyntäminen tässä	jatkuva	palveluvastaava , koko työryhmä	palveluntilaajan kanssa jatkuva vuoropuhelu/ hyödyt



5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Seurattava asia	Miksi seurataan?	Mittari/tapa seurata	Tiheys	Tavoitetaso	Vastuutaho	Seuranta
Vakavat asiakas- turvallisuus - poikkeamat	Asiakas- turvallisuus	Falcony RiskiPulssi, vakavat riskihavainnot	jatkuva, viikottain (tiimipalaverissa läpikäynti)	0% kaikista poikkeamista	Palveluvastavaa	Poikkeama - ilmoitukset, koonti 4 kk:n välein
Asiakas- tyytyväisyydet	Palvelun laatu ja turvallisuus	“Ohjaajat ovat ammattitaitoisia ja ystävällisiä minua kohtaan”-as.tyytyväisyyskyselyn väittämä	1 x vuodessa kysely + arjessa jatkuva seuranta, hyödyntäen mm. muita palautekanavia	väh. 4/5 (as.tyytyväisyyskyselyn tulos)	Palveluvastavaa	1 x vuodessa
Henkilöstö- tyytyväisyydet	Työhyvinvointi, palvelulaatu ja turvallisuus	NPS	2 x vuodessa	>30	Palveluvastavaa	2 x vuodessa
Henkilöstön osaaminen	Laadun ja turvallisuuden edellytys	Koulutuspäivä /hlö/vuosi	4 x / vuosi	>_4/5	Esihenkilö	1-2xv kooste, toimenpiteet
Asiakaskirjasto	Lainsäädäntö	satunnais-	1-2x/ vuosi	100%	Esihenkilö	1-2xv,



jauksen laatu, kirjaaminen ajantasai- suus, oikeiden asiakirjojen käyttö	däntö	otantana tehtävä tarkistus, verkostolta saatu palaute			Kirjaamis- valmentaja	kooste, palaute, toimen- piteet
---	-------	--	--	--	--------------------------	--

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Menetelmät ja mittarit laadun ja turvallisuuden seuraamiseen:

- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset (esim. RiskiPulssi) → Analysoidaan tapahtumia ja toistuvuuksia.
- Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta → Tarkastetaan, noudatetaanko sovittuja toimintamalleja.
- Asiakaspalautteet ja -kyselyt → Mitataan tyytyväisyyttä ja palvelun laatua suoraan asiakkaiden kokemusten perusteella.
- Henkilöstön tyytyväisyyskyselyt → Arvioidaan työolosuhteiden vaikutusta palvelun laatuun ja turvallisuuteen.
- Määrällinen seuranta (esim. tapaturmat, asiakaspalautteiden määrät, poikkeamat)

Mittarit:

- Poikkeamien määrä ja lisäksi vakavien poikkeamien osuus
- Asiakastyytyväisyys/-kokemus (NPS-luku)
- Henkilöstön hyvinvointi: työhyvinvointikyselyiden tulokset
- Sairauspoissaolot, lkm



Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvoidaan vähintään 4kk:n välein, arviointia tehdään yhdessä työryhmän kanssa ja toteutumisen raportoinnista vastaa palveluvastaava ja vastaava ohjaaja.

Henkilöstön kanssa käydään poikkeamat läpi henkilökuntapalavereissa viikoittain, tai väh. 1x kk. Viranomaisille raportoidaan vakavista vaaratapahtumista tarvittaessa ja asiakastyytyväisyyttä arvioidaan 1-2x vuodessa, tai palvelukuvauksessa sovitun aikataulun mukaan. Myös Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia käytetään hyväksi yksikön kehittämistyössä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan tuetussa asumisessa säännöllisesti. Havainnoista ja palautteista tehdään koonnit ja niiden pohjalta määritellään korjaavat toimenpiteet, ja ne julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein omavalvontasuunnitelman raportoinnissa. Prosessin varmistamiseksi sovitaan osa-alueille vastuuhenkilöitä, tehdään riittävää dokumentointia laadusta ja riskienhallinnasta ja ylläpidetään tehokasta tiedottamista työyhteisön ja koko organisaation sisällä.

Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman laadinta ja hyväksyminen

Versio	Laatija	Hyväksyntä	Muutokset edelliseen versioon	Päiväys
versio 1	Jaana Immonen	Tiina Klingberg	koko omavalvonta suunnitelma päivitetty	29.4.2026



versio 2				