OMAVALVONTASUUNNITELMA
Pelastusarmeijan tuettu asuminen
PATAS Helsingin seutu

22.10.2026

PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja Yksityinen palvelujen tuottaja	**Sijaintikunta** Helsinki
Palveluntuottajan nimi Suomen Pelastusarmeijan Säätiö	**Palveluntuottajan Y-tunnus** Y-0116985-2
Toimintayksikkö PATAS Helsingin seutu	
Toimintayksikön yhteystiedot ja vastuuhenkilö PATAS/ Uudenmaankatu 40, 00120 Helsinki **Yksikön vastaava:** Katja Pirttilahti, puh. 050 4418167 katja.pirttilahti@pelastusarmeija.fi	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotiin vietävä tuki. Asiakkaina täysi-ikäiset, asumisen tukea tarvitsevat henkilöt, mm. päihde- ja mielenterveyskuntoutujat	
Toimilupatiedot	

SISÄLLYS

1 SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 5
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5
3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT 6
3.1 Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät 6
3.2 Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät 7
3.3 Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano työryhmän jäsenet 7
3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen 7
3.5 Päivittämissuunnitelma 7
4.1 Asiakas- ja omaispalautteen hankinta 8
4.2 Asiakaspalautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä 8
4.3 Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi 8
5 RISKIEN / EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET 8
5.1 Menettely, jolla riskit, kriittiset työt ja vaarat tunnistetaan ennakoivasti 9
5.2 Menettely, jolla läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään 9
6 HENKILÖSTÖ 10
6.1 Määrä, mitoitus ja rakenne 10
6.2 Rekrytointiperiaatteet 11
6.3 Hakumenettelyt 11
6.4 Kelpoisuus ja varmistaminen 11
6.5 Vakinainen toimi ja yli 3kk:n sijaisuus 11
6.6 Opiskelijat ja alihankinta 11
6.7 Perehdyttäminen 12
6.8 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma 12
7 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET 13
7.1 Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot 13
7.2 Henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitilat 13
7.3 Liikkuminen asiakastapaamisiin 13
8 YMPÄRISTÖTYÖ 13
9 ASIAKASTURVALLISUUS 14
10 ASIAKKAN ASEMA JA OIKEUDET 14
10.1 Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista 14
10.2 Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon 15
10.3 Asumiseen liittyvä tuki 15
10.4 Palvelun kustannukset ja niiden muutokset 16
10.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus 16
10.6 Yksityisyys ja intimiteettisuoja 16
10.7 Rajoitteiden käyttö 16
10.8 Menettely epäasiallisen tai loukkaavan käyttäytymisen suhteen 17
10.10 Asiakkaan tekemä muistutus 17
10.11 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot 18
10.12 Tuetun asumisen toimintaa koskevien muistutusten käsittely 18
10.13 Hyvinvointialueen kanssa tehtävä yhteistyö palvelun suunnittelussa ja seurannassa . 18

10.14 Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämissuunnitelma 18
11 ASIAKASSUHTEEN PÄÄTTYMINEN 18
12.1 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen 19
12.2 Fyysinen 20
12.3 Psyykkinen 20
12.4 Elämänhallinta 20
12.5 Sosiaalinen 20
12.6 Hengellinen 20
12.9 Infektiotartuntojen ehkäisy ja epidemiatilanteissa toimiminen 21
12.10 Suunnitelma asiakastyön kehittämisestä 21
13 TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN 21
14 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY 22
14.1 Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely 22
14.2 Salassapitosäännösten noudattaminen ja tietosuojavastaava 23
14.3 Menettelyohje asiakkaan informoinnissa henkilötietojen käsittelyssä ja rekisteriseloste 24
14.5 Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen 24
14.6 Asiakirjojen arkistointi 25
14.7 Asiakkaan poismuutto ja kuolema 25
14.8 Tiedonkulku asiakkaan verkostossa muille toimijoille 26
14.9 Asiakirjojen käsittelyn kehittämissuunnitelma 26

1 SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja 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 riittävyyttä.
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Omavalvontasuunnitelma on avoimesti asiakkaiden ja muiden asiasta kiinnostuneiden saatavilla yksikön verkkosivuilta. Suunnitelma voidaan toimittaa pyynnöstä sähköisesti tai tulostettuna. Asiakkaille tiedotetaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä, keskeisistä periaatteista ja sen käytännön merkityksestä palvelun arjessa. Tulostettu omavalvontasuunnitelma on luettavissa yksikön ilmoitustaululla ja se voidaan asiakkaan toiveesta toimittaa myös sähköpostitse tai paperikopiona.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Pelastusarmeijan tuettu asuminen eli PATAS on palvelukonsepti, jolla ehkäistään asunnottomuutta ja tuetaan kotona selviytymistä tarjoamalla tukea asiakkaan omaan kotiin. Lisäksi PATAS tuottaa tukihenkilöpalvelua muun muassa ihmiskaupan uhreille.

Helsingin seudun PATAS toiminnalla tarkoitetaan Pelastusarmeijan sosiaalisten asumispalveluiden tuottamaa, omissa kodeissa asuvien asiakkaiden kotiin vietävää tuettua asumista. Palvelua tuetetaan sosiaalisen ohjauksen, sosiaalisen kuntoutuksen sekä päihde- ja mielenterveystyön keinovalikoimilla. Palvelua tarjotaan myös kodin ulkopuoliseen toimintaan. PATAS toiminnan perustehtävänä on asukkaiden asumisen turvaaminen ja heidän yhteiskunnallisen osallisuutensa tukeminen.

Helsingin seudun tuetun asumisen toiminta perustuu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ja Suomen Pelastusarmeijan säätiön väliseen puitesopimukseen. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tekee asiakasvalinnat ja osoittaa palvelun piiriin tulevat asiakkaat.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pelastusarmeijan tuetussa asumisessa arvovalintoja ohjaa ammatillinen arvomaailma ja kristillinen ihmiskuva. Pelastusarmeija niin hengellisenä järjestönä kuin sosiaalisena toimijana on pyrkinyt määrittelemään omaa arvopohjaansa. Pelastusarmeijan kansainvälisessä päämajassa Lontoossa on laadittu järjestön yhteinen arvoperusta, strategia ja visio ohjaamaan toimintaa ympäri maailman. Tätä Pelastusarmeijan tehtävänmääritystä kutsutaan nimellä integroitu missio – tehtävä yhteisössä. Toiminta tuetussa asumisessa perustuu osaltaan myös tukityöntekijöiden ammatilliseen toimintaan, jota ohjaavat sosiaalialan ammattieettiset periaatteet, voimassa olevat lait ja säädökset. Tarkemmin PATAS Helsingin seudun toimintaa ohjaavat yksikön sisäisesti määrittelemät perustehtävät. **Yksikön perustehtävinä ovat asiakkaiden asumisen turvaaminen omassa asunnossaan, sosiaalinen kuntoutus, osallisuuden mahdollistaminen yhteiskuntaan sekä vaikutusmahdollisuuksien lisääminen oman elämänsä suhteen. Toimimme toipumisorientaation viitekehyksessä. Lisäksi teemme tukihenkilötyötä muun muassa ihmiskaupan uhreille.**

3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan laadunhallinnan täytäntöönpanon käytännöistä, vastuuhenkilöistä sekä siitä, miten johto vastaa laadukkaan palvelun edellytyksistä ja voimavaroista. Esimerkiksi laadunhallinnan käynnistämiseksi ja toteuttamiseksi sovitaan työryhmistä, joissa on eri tahojen edustajat. Työryhmät laativat menettelyt, joilla laatutyö ja omavalvonta toteutetaan. Työryhmien toimintaa koordinoi johdon edustaja. Johto sitoutuu siihen, että tarvittavat resurssit omavalvonnan käynnistämiseksi ja toteuttamiseksi osoitetaan. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutukseen ja käyttää työaikaa tarpeen mukaan.

3.1 Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Pelastusarmeijan sosiaalisen työn johtaja Jari Karppinen vastaa PATAS Helsingin

seudun omavalvontasuunnitelmien toteutumisen ohjauksesta. PATAS Helsingin seudun yksikön johtaja Katja Pirttilahti vastaa PATAS Helsingin seudun omavalvonnan suunnittelusta, toteutuksesta ja päivityksestä.

3.2 Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

PATAS Helsingin seudun yksikön johtaja Katja Pirttilahti, puh. 0504418167
katja.pirttilahti@pelastusarmeija.fi

3.3 Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano työryhmän jäsenet

PATAS Helsingin seudun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, ja mahdollisuuksien mukaan yhdessä PATAS-ohjaajien kanssa. Lomake on päivitetty 31.8.2026. Päivittämisestä vastaa yksikön johtaja Katja Pirttilahti.

3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen

Omavalvontasuunnitelma on kytketty osaksi henkilökunnan perehdytystä ja perehdytyssuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma tuodaan myös kaikkien asiakkaiden nähtäväksi esimerkiksi kotikäynnin yhteydessä. Päivityksien välissä sekä henkilökunta, että asiakkaat ja heidän läheiset voivat antaa palautetta tuetun asumisen toiminnasta sekä omavalvontasuunnitelmasta.

3.5 Päivittämissuunnitelma

Päivittäminen tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä muiden tuetun asumisen yksikköjen kanssa yhtäaikaisesti, näin saadaan palaute suunnitelmasta huomioitua kaikkiin suunnitelmiin. Prosessi on jatkuva ja siitä vastaa sosiaalisen työn johtaja yhdessä tuetun asumisen johtajan kanssa.

4 ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTAMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta.

4.1 Asiakas- ja omaispalautteen hankinta

Asiakaspalautetta pyritään hankkimaan aina kotikäyntien yhteydessä, joko suullisesti tai kirjallisesti kirjekuoressa ohjaajalle. Asiakkaiden ja omaisten on myös mahdollista antaa palautetta muina aikoina puhelimitse tai sähköpostitse, joko ohjaajalle tai yksikön johtajalle Katja Pirttilahdelle.
Asiakkaita pyydetään vähintään kerran vuodessa täyttämään anonyymi asiakastyytyväisyyskysely, joko sähköisesti Forms-lomakkeella tai paperisella lomakkeella, jonka he voivat joko lähettää postitse yksikön johtajalle tai antaa kirjekuoressa ohjaajalle.

4.2 Asiakaspalautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalaute käsitellään välittömästi, jos se on mahdollista, ja palvelussa tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, ja kehitetään toimintaa saatujen palautteiden pohjalta. Asiakaspalaute ja asiakkaan kohdalla tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan yksikön asiakastietojärjestelmään.

Kerran vuodessa tehtävä asiakastyytyväisyyskysely kohdistetaan kaikille asiakkaille. Kyselyyn on mahdollisuus vastata anonyymisti ja vastaaminen on vapaaehtoista. Saadut tulokset käsitellään PATAS Helsingin seudun työryhmässä, ja saadun palautteen pohjalta korjataan ja kehitetään toimintaa.

4.3 Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään asiakkailta, Pelastusarmeijan sisäisen palautteen, ja hyvinvointialueelta saadun palautteen pohjalta.

5 RISKIEN / EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, mikä tarkoittaa, että toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Poikkeamien varalle on omavalvontasuunnitelmassa määriteltävä korjaavat toimenpiteet, joihin kuuluvat myös vaaratilanteiden

syiden selvittäminen ja niiden uusiutumisen estäminen. Henkilökunnan tulee tietää toimintamallit vaaratilanteiden varalta. Ensisijaisesti palvelujen tuottaja arvioi omasta toiminnasta aiheutuvat asiakasturvallisuusriskit. Asiakkaan omasta toiminnasta aiheutuvat riskit pitää kuitenkin myös arvioida.

5.1 Menettely, jolla riskit, kriittiset työt ja vaarat tunnistetaan ennakoivasti

Ennakointiin liittyy vahvasti ammattitaito, jota täydennetään jatkuvalla ammattitaitoa lisäävällä koulutuksella. Koulutuspäiviä tulee olla vähintään neljä vuodessa. Riittävällä perehdytyksellä voidaan saavuttaa ymmärrystä työssä esiintyvien riskien ja vaaratilanteiden mahdollisuudesta. Riskejä kartoitetaan käyttäen STM:n Riskien arviointi työpaikalla –työkirjaa ja päivittämällä sitä vuosittain tai poikkeamatilanteet huomioiden. Henkilökunta kerää tietoa omasta toiminnastaan myös asiakaspalautteiden kautta.

5.2 Menettely, jolla läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Poikkeamien eli tilanteiden, joissa toiminta ei toteudu asetettujen vaatimusten mukaisesti, syitä selvitetään jäljittämällä syyn aiheutumislähtökohta ja pyrkimällä muuttamaan toimintaa siten, että kyseinen poikkeama ei uusiudu. Poikkeamista (esim. asiakkaan väkivaltainen tai uhkaava käytös, työtapaturma, muut uhka- ja vaaratilanteet) täytetään poikkeamalomake, joka toimitetaan yksikön johtajalle, joka toimittaa lomakkeen henkilöstöjohtajalle. Asia käsitellään PATAS -tiimissä ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa. Muut läheltä piti-tilanteet käsitellään PATAS –tiimissä ja asiakkaan kanssa, sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Työsuojelupäällikkö on Marja-Liisa Mäkelä, 0409051071, marja-liisa.makela@pelastusarmeija.fi. Prosessiin pyritään ajan myötä sitomaan vahvemmin mukaan myös työsuojelu ja työterveyshuolto. Päivittäisessä työskentelyssä korostuu läheltä piti-tilanteiden ja havaittujen epäkohtien tunnistaminen ja näiden kirjaamisen tärkeys.

3. Menettely, jolla todetut epäkohdat korjataan ja asiasta tiedotetaan

Havaittaessa lieviä epäkohtia voidaan ne korjata suullisella tai kirjallisella ohjeistuksella ja työskentelytapojen tarkastamisella. Vakavammissa tilanteissa täytetään aina poikkeamalomake, joka käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman tapahduttua. Käsittelyn tuloksista tehdään kirjallinen raportti. Käsittelyn pohjalta arvioidaan tarve

toiminnan muutokselle/korjaukselle. Muutosten jalkauttamisen vastuu on yksikön johtajalla.

Henkilökunta saa tiedon poikkeamista joko välittömästi heidän ollessa työvuorossa tai käsittelyn raportoinnin yhteydessä pöytäkirjasta tai sähköpostitse.

Asiakkaille tiedotetaan tarvittaessa havaituista epäkohdista ja korjaavista toimenpiteistä asiakastapaamisten yhteydessä, tai lähettämällä asiasta sähköisesti tai postitse tiedote. Riippuen epäkohdan laadusta, ilmoitetaan tästä yhteistyötahoille sovituilla tavoilla. Päätöksen ilmoittamisesta tekee yksikön johtaja yhteistyössä PATAS-tiimin kanssa.

Mahdollisille muille osallisille, toimenpiteistä ilmoitetaan suullisesti, kirjallisesti postitse tai sähköpostitse, riippuen asian luonteesta ja sen välittömistä vaikutuksista. Tämän arvioi aina yksikön johtaja yhteistyössä sosiaalisen työn johtajan kanssa.

6 HENKILÖSTÖ

Omavalvontasuunnitelmassa henkilöstön määrä arvioidaan suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen asettamiin vaatimuksiin sekä asiakkaan tilanteeseen. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta seurataan henkilöstösuunnitelmassa ja/tai henkilöstötilinpäätöksessä. Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista valtio-, kunta ja yksityissektorille annettuja suosituksia on kirjattu Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun 18:2007. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan henkilöstön perehdyttämisestä sekä tuetun asumisen tukityössä tapahtuvasta opiskelijoiden ohjaamisesta.

6.1 Määrä, mitoitus ja rakenne

Henkilöstö PATAS Helsingin seudun tiimissä koostuu kahdesta ohjaajasta, joilla on lähihoitajan tutkinto, sekä yksikön johtajasta, joka on koulutukseltaan sosionomi AMK. Henkilöstön määrä suhteutetaan asiakasmäärään, siten että jokaisella työntekijällä on

riittävästi aikaa toteuttaa työtään laadukkaasti, sekä osallistua työn kehittämiseen ja tarvittaviin koulutuksiin.
Palkattavilla työntekijöillä tulee olla vähintään lähihoitajan tutkinto.

6.2 Rekrytointiperiaatteet

Pelastusarmeijan periaatteena on rekrytoida osaavaa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, joka sitoutuu Pelastusarmeijan työn toiminta-ajatukseen sekä taustayhteisön perusperiaatteisiin. Työntekijän rekrytointi tapahtuu PATAS –tiimin yksikön johtajan ja sosiaalisen työn johtajan yhteistoiminnassa. PATAS -tiimin esimiestason rekrytointi tapahtuu yhteistyössä Pelastusarmeijan päämajan kanssa. Työntekijän haastattelut suoritetaan yksilöhaastatteluin.

6.3 Hakumenettelyt

Avoimesta työpaikasta jätetään pääsääntöisesti julkinen ilmoitus työvoimahallinnon verkkosivuille. Työpaikasta tiedotetaan myös omalle henkilöstölle. Periaatteesta voidaan poiketa, jos päteviä hakijoita löytyy.

6.4 Kelpoisuus ja varmistaminen

Kelpoisuus varmistetaan tutkintotodistuksesta. Laillistettujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja nimikesuojattujen osalta laillisuus tarkastetaan lisäksi Valviran antamalla laillistamistodistuksella ja/tai JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -tietopalvelusta.

6.5 Vakinainen toimi ja yli 3kk:n sijaisuus

Sekä vakinaisessa toimessa, että sijaistuksissa tutkinto- ja mahdollinen laillistamiseen tai nimikesuojaan liittyvät todistukset pyydetään esitettäväksi viimeistään sopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä.

6.6 Opiskelijat ja alihankinta

Opiskelijoiden kohdalla harkinnan ja päätöksen rekrytoinnista tekee yksikön johtaja. Opiskelijoilta tarkistetaan voimassa oleva opinto-oikeus, voimassa oleva läsnäolo-oikeus oppilaitoksessaan sekä viimeisin opintosuoritusote. Alihankkijoita voidaan käyttää siivous- ja raivaustehtäviin sekä muihin avustaviin toimiin. Alihankkija vastaa osaltaan

omien työntekijöidensä pätevyydestä.

6.7 Perehdyttäminen

Perehdytystä tarvitaan aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät / menetelmät vaihtuvat samassa työpaikassa, tai kun työntekijä on ollut pitkään poissa töistä tai työtehtävä toistuu harvoin. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen antamaan työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista.

PATAS Helsingin seudulla on käytössä perehdytyskansio, joka sisältää toiminnan kannalta oleelliset asiat. Uuden työntekijän perehdytys on työnteon perusedellytys. Perehdytyksellä työntekijä opastetaan ”talon tavoille” ja luodaan hänelle perustaidot toimia uudessa tehtävässä. Perehdytyksestä vastaavalla henkilöllä on käytössään perehdytyslista. Perehdytystä pyritään kehittämään yhteisesti muiden Pelastusarmeijan tuetun asumisen toimijoiden kanssa. Perehdytyksen tukena käytetään myös omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmaa.

Opiskelijaohjauksessa opiskelijasta vastaa koko tiimi, yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa. Työpaikkaohjaajalla ja johtajalla on velvollisuus varmistaa opiskelijan osaaminen ja toiminta jokaisessa tilanteessa. Harjoittelun alussa on hyvä tutustua koulun ja työpaikan välisiin velvoitteisiin ja vastuunjakoon.

6.8 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Pelastusarmeijan henkilöstön kehittämissuunnitelmasta vastaa henkilöstöjohtaja Marja-Liisa Mäkelä yhdessä ohjelmasihteerin kanssa. Kehittämissuunnitelma jakautuu eri osiin, kuten koulutussuunnitelmaan, toimintasuunnitelmaan sekä tuetussa asumisessa tehtävän työn kehittämiseen.

Työterveyshuolto

PATAS Helsingin seudun henkilöstön toimintakyvystä ja sen ylläpidosta vastaa Lääkärikeskus Mehiläinen. Työntekijällä on käytettävissä lakisääteisen työterveyspalvelujen yleislääkäritasoinen sairaanhoito sekä vastaanottokäynnit työterveyshoitajalla.

Henkilökunnan työhyvinvointia ylläpidetään säännöllisellä työnohjauksella, tarjoamalla kulttuuri/liikunta ja/tai työmatkaetuja,sekä mahdollisuudella nostaa esiin työhyvinvointiin liittyviä asioita viikottaisissa tiimipalavereissa. Lisäksi kahdesti vuodessa järjestetään PATAS-tiimille virkistys- ja kehittämispäivät.

7 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan toimintayksikössä on oltava riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Toimitilojen on oltava myös terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan toimintaan sopivat. Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

7.1 Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot

PATAS Helsingin seudun asiakkaat asuvat joko itse omistamissaan tai vuokraamissaan asunnoissa. Pelastusarmeijan vuokraamia asuntoja tarjotaan pienelle osalle asiakkaista.

7.2 Henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitilat

Henkilökunnalla on käytössään toimistotila asumisyksikkö Iltalan tiloissa Espoossa, jossa sijaitsee myös keittiö-, pukuhuone- ja wc-tilat. Lisäksi henkilökunta voi varata neuvottelutiloja työkäyttöön Helsingistä Päämajalta ja Castreninkadulta. Henkilökunnalla on käytössään omat työpuhelimet ja kannettavat tietokoneet. Sopimuksen mukaan ohjaajilla on mahdollisuus osittaiseen etätyöhön.

7.3 Liikkuminen asiakastapaamisiin

Ohjaajilla on käytössä HSL-liput, jotka käyvät julkiseen liikenteeseen pääkaupunkiseudulla. Pääsääntöisesti liikkuminen asiakastapaamisiin tapahtuu julkisia liikennevälineitä käyttäen. Oman auton käytöstä on sovittava erikseen yksikön johtajan kanssa. Oman auton käytöstä työntekijät saavat voimassa olevien säädösten mukaista kilometrikorvausta.

8 YMPÄRISTÖTYÖ

Pyritään mahdollisuuksien mukaan suosimaan Pelastusarmeijan omien

kierrätysmyymälöiden tarjontaa. Lisäksi noudatetaan suositeltua jätteiden lajittelua. Asiakkaita tuetaan tekemään hankinnoissaan ja kierrätyksessä kestävän kehityksen mukaisia ratkaisuita.

9 ASIAKASTURVALLISUUS

Palvelun tuottajan tiloissa tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon fyysisen ympäristön riskit. Kotona annettavissa palveluissa asiakasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja palvelutoiminnan luonteen perusteella

Turvallisuustoiminnasta vastaa yksikön johtaja. Kotikäynnin yhteydessä varmistetaan, että asunnoissa on palohälyttimet kunnossa, ja asunto on turvallinen huomioiden paloturvallisuusriskit, kuten esimerkiksi likainen liesi, tavarat lieden lähettyvillä, tavaran määrä ja sijainti palokuorma huomioiden, vapaat kulkureitit ja toimivat pistokkeet ja sähkölaitteet.) Asiakkaan kanssa yhdessä käydään läpi toimenpiteet, joihin tulee ryhtyä asunnon turvallisuus huomioiden, sekä toiminta vaaratilanteissa, esimerkiksi tulipalon sattuessa. Asiakkaita ohjataan lataamaan puhelimiin 112-sovellus, sekä kerrotaan miten ja mihin olla yhteydessä turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa, myös kodin ulkopuolella.

10 ASIAKKAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakaslain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapaus ja yksityiselämän suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksia.

10.1 Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään hyvinvointialueella, josta asiakkaat ohjautuvat PATAS-tuen piiriin hyvinvointialueella tehdyn arvion, ja asiakassuunnitelman perusteella. Pohjautuen palveluntarpeen arviointiin tehdään Pataksessa (yhteistyössä asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa) jokaiselle asiakkaalle oma palvelu- tai toteuttamissuunnitelma kotiin vietävän tuen osalta. Suunnitelmassa on määritelty palvelun tavoitteet, sisältö ja tukikäyntien toteutus (palvelun kesto ja määrä). Ohjaaja sopii tukikäyntien ajankohdan ja paikan aina yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelu ja tuki on asiakkaalle vapaaehtoista. Hän voi halutessaan joko lopettaa, tai kieltäytyä palvelusta. Myös hyvinvointialueella on oikeus päättää palvelu, jos esimerkiksi arvioidaan, ettei asiakas tarvitse enää palvelua, tai hän ei sitoudu tapaamisiin.

Suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti, sekä asiakkaan tuen tarpeen muuttuessa. Palvelu- tai toteutussuunnitelma toimitetaan sopimusten mukaisesti hyvinvointialueelle asiakkaan asioista vastaavalle henkilölle.

Asiakkaan tietoja kirjataan sähköiseen asiakashallintajärjestelmä HILKKAan, huomioiden henkilötietojen säilyttämiseen ja siirtämiseen, sekä tietoturvaan liittyvä ajantasainen lainsäädäntö ja ohjeistukset. Asiakkailla on oikeus saada hänen kirjallisesta pyynnöstään haltuunsa hänestä tehdyt kirjaukset. Rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue, jolle kaikki asiakastiedot, kirjaukset ja dokumentit toimitetaan viimeistään palvelun päättyessä.

Asiakashallintajärjestelmään tallennetaan myös sopimusten mukaiset yhteenvedot kirjauksista ja asiakkaan saamasta tuesta, ja yhteenvedot toimitetaan sopimusten mukaisesti ajallaan hyvinvointialueelle.

Asiakkaiden toimintakykyä voidaan arvioida esimerkiksi kykyviisarilla. PATAS Helsingin seudulla ollaan ottamassa myös käyttöön oma arviointimittari, joka on kehitteillä loppuvuoden 2025 aikana,

10.2 Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon

Tehtäessä päätöksiä asiakkaiden henkilökohtaisiin asioihin liittyen, on asiakas osallisena mukana koko prosessin ajan. Lisäksi asiakkailta kerätään aktiivisesti palautetta liittyen palvelun sisältöön, kehittämiseen ja laatuun.

10.3 Asumiseen liittyvä tuki

Asiakkaan asuessa itse vuokraamassaan, tai hänen muuttaessaan itse vuokraamaansa asuntoon tukevat PATAS –tiimin työntekijät asiakasta vuokrasopimuksen tekoon, taloudellisten etuuksien hakemiseen (kuten esimerkiksi vuokravakuus), vuokran

maksuun, taloyhtiön järjestyssääntöjen noudattamiseen, sähkösopimuksen ja kotivakuutuksen hankkimiseen, sekä muihin asunnossa vuokralla asumiseen ja sen velvoitteisiin liittyvissä asioissa. Riippumatta asumismuodosta, tuetaan asiakasta asunnon siisteydestä ja turvallisuudesta huolehtimiseen.

Pelastusarmeijan omistamien tai jälleen vuokrattavien asuntojen vuokranantajana toimii Pelastusarmeijan kiinteistö, joka tekee asiakkaalle vuokrasopimukset, luovuttaa asunnon avaimet, ja seuraa vuokranmaksua. Vuokrasopimus voidaan tehdä vain niille asiakkaille, ja ajanjaksolle, jolloin asiakas saa kotiin vietävää tukea Patakselta.

10.4 Palvelun kustannukset ja niiden muutokset

Patas Helsingin seutu laskuttaa hankintasopimuksen mukaisesti jokaisesta asiakkaasta sovitun palvelumuodon mukaisen maksun. Maksussa ei ole asiakkaalla omavastuuta. Hinnat näkyvät hankintasopimuksessa.

10.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Työskentelyssä asiakkaan kanssa tuetaan asiakkaan omaa subjektiutta, edistetään itsemääräämisoikeutta ja pyritään antamaan kokemuksia vaikuttamisen mahdollisuuksista. Asukkaiden itsemääräämisoikeus määritellään Perustuslain 7 ja 10§, Sosiaalihuollon asiakaslain 8 ja 9§ sekä Sosiaalihuollon ammattieettisissä ohjeissa. Nämä pyritään nivomaan osaksi työskentelyä.

10.6 Yksityisyys ja intimiteettisuoja

Tuetun asumisen henkilökunnan ammatillisessa työssä kunnioitetaan asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja suojataan asiakkaidemme yksityisyyttä kaikessa toiminnassa. Yksityisyyttä säätelee lainsäädäntö; Asiakaslaki 3 luku, Hallintolaki 6 ja 10§, Julkisuuslaki, henkilötietolaki sekä ammattieettiset ohjeet. Asiakkaat itse hallinnoivat huoneenvuokralain mukaisesti asuntojaan. Tämän osalta asuntoihin jalkautuminen tapahtuu lain ja erikseen sovittujen sääntöjen mukaisesti. Intimiteettisuojan suhteen tuetussa asumisessa toimitaan Henkilötietolain 22.4.1999/523 mukaan.

10.7 Rajoitteiden käyttö

Palvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

10.8 Menettely epäasiallisen tai loukkaavan käyttäytymisen suhteen

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Asiakkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esim. henkilökunnan toimesta tapahtuva epäasiallinen käytös tai puhe, tai jonkun ulkopuolisen taholta tapahtuva väkivallan uhka sekä tiedon välitykseen liittyvät seikat. Poikkeamista tehdään aina ilmoitus siihen varatulla lomakkeella ja poikkeamat käsitellään yksikössä ohjeiden mukaisesti.

Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn henkilökunnan jäseneen, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin epäasiallisesti toimineen työntekijän osalta (mm. varoitukset, irtisanominen).

Jos epäasiallista, loukkaavaa, tai uhkaavaa käytöstä toteuttanut henkilö on asiakas, turvataan työntekijöiden oikeus koskemattomuuteen ja yksityisyyden suojaan, sekä turvalliseen työympäristöön, työturvallisuusohjeiden mukaisesti. Ohjaaja tekee tilanteesta poikkeamailmoituksen, joka käsitellään PATAS-tiimissä. Yksikön johtaja tekee päätöksen siitä, miten asiakkaan kanssa jatkossa toimitaan. Tilanne käsitellään asiakkaan kanssa, ja pyritään sopimaan jatkoon yhteiset pelisäännöt, joissa edellytetään asiallista käytöstä. Tarvittaessa tilanteen vakavuus huomioiden, epäasiallisesta ja loukkaavasta käytöksestä tehdään ilmoitus hyvinvointialueelle ja/tai rikosilmoitus, ja myös arvioidaan, jatketaanko asiakkaan palvelua.

10.10 Asiakkaan tekemä muistutus

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toiminnan vastuuhenkilölle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue). Kuitenkin on syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

10.11 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasvastaavat:
palvelusta vastaa Marjo Tähtinen.
Sähköposti: sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi
Neuvontaa ja ohjausta:
Digitaalisesti Lunnassa: https://lunna.suomisote.fi/
Puhelimitse: 029 151 2000 (keskitetty asiointipalvelu, josta saat suoran numeron ja mahdollisuuden olla yhteydessä puhelinaikana)
ma, ke, pe klo 9-11 ja ti, to klo 13.30-15.30

10.12 Tuetun asumisen toimintaa koskevien muistutusten käsittely

Tuetun asumisen toimintaa koskevat muistutukset käsittelee yksikön johtaja. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti ja asiakkaalle selvitetään kirjallisen vastineen sisältö myös suullisesti. Valitusten ja muistutusten käsittely dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään, ei suoraan asiakaskertomukseen.

10.13 Hyvinvointialueen kanssa tehtävä yhteistyö palvelun suunnittelussa ja seurannassa

Tehdään tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden viranhaltijoiden kanssa, liittyen palveluun yleisellä tasolla (esimerkiksi hankinnat, palvelun laatu ja raportointi), sekä liittyen kunkin asiakkaan tuen tarpeeseen ja asiakkaille annettavaan palveluun. Yhteistyötä tehdään myös hyvinvointialeen tuottamien asumis- ja terveyspalveluiden kanssa.

10.14 Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämissuunnitelma

Kaikessa toiminnassa pyritään huomioimaan kehittämisnäkökulma, pitämällä yllä keskustelua asiakkaiden kanssa ja kouluttaen työntekijöitä ja asiakkaita (esim. tuholaistorjunta, paloturvallisuus, ensiapuvalmiudet). Yksikön johtajalla on vastuu kehittämisestä.

11 ASIAKASSUHTEEN PÄÄTTYMINEN

Asiakassuhde päättyy, kun hyvinvointialueen kanssa tehty tukisopimus päättyy (joko suunnitellun ajanjakson jälkeen, tai esimerkiksi asiakkaan siirtyessä muihin palveluihin), tai asiakas menehtyy. Tuki ja palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista, ja hän voi myös päättää omasta toiveestaan asiakassuhteen. PATAS voi myös päättää asiakassuhteen asiakkaan uhkaavan tai väkivaltaisen käytöksen vuoksi.

Pelastusarmeija noudattaa vuokrasopimuksen purussa huoneenvuokralakia. Hyvinvointialueelle asiakkaan yhteyshenkilölle ilmoitetaan asumiseen ja vuokrasuhteeseen olennaisesti vaikuttavista tapahtumista. Hyvinvointialueen kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti PATAS-tuki voi olla sidottu Pelastusarmeijan tukiasunnossa asumiseen. Tällöin, kun asuminen Pelastusarmeijan tukiasunnossa päättyy, päättyy myös asiakassuhde, jos sopimuksessa näin määritellään eikä toisin sovita.

Asiakkaan menehtyessä Pataksen henkilökunta tekee yhteistyötä asiakkaan lähiomaisen ja sosiaaliviranomaisen kanssa tarvittavien järjestelyiden hoitamiseksi.

12 TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden toimintakykyä ja fyysistä, psyykkistä, hengellistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävistä palvelu- ja hoitoperiaatteista ja niitä tukevien käytäntöjen toteuttamisesta.

12.1 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen

PATAS Helsingin seudun antaman tuen keskiössä on asumisen tuki ja turvaaminen. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan toipumisorientaation viitekehyksessä, jolloin asiakas toimii oman elämänsä asiantuntijana. Asiakasta tuetaan suunnitelman mukaisesti, ottaen huomioon asiakkaan oma itsemääräämisoikeus ja omat voimavarat, palvelu-/toimintasuunnitelman mukaisesti kohti itsenäisempää asumista auttamalla, tukemalla ja ohjaamalla, käyttäen kuntouttavaa ja palveluohjauksellista työotetta. Työtä tehdään tiiviisti ja moniammatillisesti yhteistyössä mm. asiakkaan läheisten, sosiaali- ja terveyspalveluiden, työllisyyspalveluiden, sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Pataksen henkilöstöllä on vahva ammattitaito asiakkaiden toimintakyvyn arviointiin ja edistämiseen. Pelastusarmeijalla on myös kuntouttavaa työtoimintaa, sekä vertaistoimintaa, johon on mahdollisuus hakeutua.

12.2 Fyysinen

Asiakkaiden fyysistä kuntoa ja toimintakykyä arvioidaan asiakastapaamisilla. Asiakkaan tarpeiden mukaan häntä ohjataan terveydenhuollon palveluihin. Asiakkaita ohjataan hoitamaan omaa hygieniaansa, ja tuetaan terveyttä esimerkiksi suunnittelemalla ruokaostoksia ja käymällä yhdessä ulkoilemassa. Asiakkaita ohjataan osallistumaan erilaisiin liikunnallisiin toimintoihin ja hyötyliikuntaan. Tehdään tiivistä yhteistyötä Pelastusarmeijan muiden yksiköiden, sekä kaupungin ja hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa, joilla on fyysistä toimintakykyä ylläpitävää ja lisäävää toimintaa. Työntekijät ohjaavat asiakkaita tarvittaessa eri ruoanjakelu paikkoihin.

12.3 Psyykkinen

Työntekijät antavat asiakkaille yksilöllistä tukea ja ohjausta, ja ohjaavat ja kannustavat asiakkaita tarpeen mukaan terveydenhuollon piiriin, tai esimerkiksi kolmannen sektorin järjestämiin vertaistukiryhmiin tai vapaaehtoistoiminnan piiriin.

12.4 Elämänhallinta

Työntekijät ovat asukkaiden rinnalla kulkijoita ja opastajia löytämään omia elämänhallintataitoja arjen keskellä. Asiakasta tuetaan talouden hallinnassa, ohjataan eri etuuksien hakemisessa, oman kodin siisteyden ylläpidossa, oman fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ylläpidossa ja viranomaisten kanssa asioinnissa. Työntekijöiden työhön kuuluu puheeksi ottaminen elämänhallintaa vaikuttavista tekijöistä (päihteet ja mielenterveys). Tavoitteena on saada mahdollisimman monelle asiakkaalle arjen mielekästä tekemistä, sekä hallinnan tunnetta omassa elämässään.

12.5 Sosiaalinen

Yhtenä tuetun asumisen toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaan osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja toiminnallisuutta. Asiakkaita tuetaan tarvittaessa yhteydenpidossa läheisiin, ja osallistumaan eri toimijoiden järjestämään ryhmä- tai yksilötoimintaan joko etänä omasta kodista käsin, tai paikan päällä.

12.6 Hengellinen

Asiakkaita ohjataan ja tuetaan heidän oman vakaumuksensa ja toiveidensa puitteissa hengellisen työn, kuten oman uskontonsa mukaiseen toimintaan. Asiakkailla on halutessaan mahdollisuus tavata Pelastusarmeijan upseereita ja hengellisen työn tekijöitä, sekä osallistua osastossa järjestettäviin tilaisuuksiin.

12.9 Infektiotartuntojen ehkäisy ja epidemiatilanteissa toimiminen

Tuetulle asumiselle on tehty turvallisuusohjeet, josta ilmenee mm. infektiotartuntojen ehkäisemiseen tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaan kotona käydessä henkilökunnalla on käytettävissä tarpeen mukaan kertakäyttökäsineet, käsidesiä ja hengityssuojaimet. Henkilökunta ei tapaa asiakkaita ollessaan itse sairaana, tai asiakkaan ollessa sairas. Asiakasta ohjeistetaan perumaan tapaaminen sairastapauksessa, ja tarpeen mukaan ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon.

Toimitaan THL:n yleisten ohjeiden mukaan sekä turvallisuussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan terveysaseman/kaupungin infektiohoitajaa.

12.10 Suunnitelma asiakastyön kehittämisestä

Asiakastyötä kehitetään jatkuvasti PATAS-tiimin viikkopalavereissa, sekä yhdessä sovituissa kehittämispäivissä ja -tapaamisissa, pohjautuen mm. asiakaspalautteeseen ja yhteistyökumppaneilta saatuun palautteeseen. PATAS Helsingin seutu toteuttaa asiakkaille vähintään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka pohjalta tehdään suunnitelmaa asiakastyön kehittämisestä.

13 TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus menettelystä, miten tuetun asumisen asiakkaiden lääkäripalvelut on järjestetty ja kuka vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa sekä menettelyohje kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaiden hoitamiseksi.

Asiakkaan terveydenhuollosta vastaa ensisijaisesti asiakkaan oma hoitotaho, joko hyvinvointialueella, erikoissairaanhoidossa, tai em. ostopalveluina, esimerkiksi laitoskuntoutus. Asiakkaita ohjeistetaan olemaan yhteydessä omaan hoitotahoonsa, tai kiireellisissä tapauksissa joko soittamaan 112, tai hakeutumaan terveydenhuollon

päivystykseen. Asiakasta tuetaan ja motivoidaan käyttämään tarvittavia palveluita, ja kotiin vietävään tukeen saattaa sisältyä asiakkaan psyykkisen tai fyysisen toimintakyvyn seurantaa (sopimuksen ja suunnitelman mukaisesti). Tarvittaessa Pataksessa tehdään tiivistä ja monialaista yhteistyötä hoitotahojen kanssa.

Osalla henkilökunnasta on lääkeluvat, mutta lääkehoito ei sisälly Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa tehtyyn sopimukseen tuetusta asumisesta, eli lääkehoidosta vastaa asiakkaan oma hoitotaho.

Jos asiakkaalla ei ole kykyä itse hakeutua terveydenhuollon palveluihin, tuetaan häntä tässä. Akuuteissa tilanteissa soitetaan hätäkeskukseen, ohjataan asiakas terveydenhuollon päivystykseen, tai pyritään saamaan asiakkaalle aika omalle terveysasemalle. Asiakkaalle myös ohjeistetaan, miten tulee toimia hätätapauksen tullessa, esim. soitto terveyskeskukseen tai päivystykseen. Ellei asiakkaalla ole puhelinta käytössä, selvitetään, onko esim. turvapuhelin tai muu hälytysjärjestelmä hänelle mahdollinen järjestää.

14 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen kirjaamisesta ja suojaamisesta säännellään henkilötietolain (523/1999) lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007). Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Henkilökuntaa on koulutettava ja perehdytettävä tietojen käsittelyyn sekä asiakastietojen kirjaamiseen. Lähtökohtana tietojen käsittelylle on suunnitelmallisuus ja omavalvonnassa seurataan tietojen käsittelyn suunnitelman toteutumista.

14.1 Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen on oleellinen osa PATAS Helsingin seudun työtä. Asiakaskirjaamisen tulee olla aina asiakasta kunnioittavaa ja voimaannuttavaa. Kirjaamisen tulee perustua vain oleellisen tiedon dokumentointiin. Dokumentoinnin tarve on myös kaikissa asiakasta koskevissa neuvotteluissa, tapaamisissa, erilaisissa keskusteluissa

ja suunnitelmien teossa. Kirjaamiskoulutusta järjestetään aina tarpeen vaatiessa. Kirjaamisen ohjeistuksissa käytetään THL:n Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -ohjeistusta.

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallentamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta, huomioiden salassapito sekä tietojen oikeellisuus. Asiakastietoja käsittelevät tuetussa asumisessa vain ne, jotka ovat vastuussa asiakkaan asioista ja hoidosta. Asiakastietojen käsittelystä ja kirjaamisesta on olemassa erillinen ohjeistus.

14.2 Salassapitosäännösten noudattaminen ja tietosuojavastaava

Työntekijät suojaavat asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja noudattavat salassapitoa. Ilman asiakkaan lupaa tietoja luovutetaan vain, kun tietojen luovuttamisen välttämättömyys perustuu lakiin. Jos salassapito ja ilmoitus- tai todistamisvelvollisuus ovat keskenään ristiriidassa, henkilöstö toimii lain ja oikeuden määräyksen mukaan. Poikkeuksellisesti tietoja annetaan, jos asiakas ei pysty vastaamaan teoistaan ja salassapito voisi saattaa asiakkaan tai toiset ihmiset vaaraan. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen työsuhteen alussa ja heille selvitetään sen sisältö. Samaa sääntöä noudatetaan myös opiskelijoiden, harjoittelijoiden ja vapaaehtoisten osalta.

Tietosuojavastaavana toimii Suomen Pelastusarmeijan säätiössä Pasi Lehto, puh. 0447577981, pasi.lehto@pelastusarmeija.fi.

Vaitiolovelvollisuus on asiakirjan salassapito-velvollisuutta laajempi ja se koskee myös sellaista työtehtävissä saatua asiakasta koskevaa tietoa, jota ei välttämättä ole tallennettu asiakirjoihin. Asiakkaaseen liittyvät tiedot tai havainnot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin eikä niitä saa paljastaa sivullisille Sosiaalihuollon asiakirjahallintaan vaikuttavaa keskeistä lainsäädäntöä:

Perustuslaki (731/1999, 10§)
• Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

- *Henkilötietolaki (523/1999)*
- *Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) eli työelämän tietosuojalaki*
- *Hallintolaki 1361/2003*
- *Kielilaki 423/2003*
- *Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)*
- *Arkistolaki (831/1994)*
- *Sosiaalihuoltolaki 710/1982*
- *Sosiaalihuoltoasetus 607/1983*
- *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)*
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)*

14.3 Menettelyohje asiakkaan informoinnissa henkilötietojen käsittelyssä ja rekisteriseloste

Asiakkaalla on oikeus tutustua rekisteriselosteeseen, liittyen henkilötietojen käsittelyyn. Uusi asukas informoidaan hänen tullessaan tuetun asumisen palvelun piriin hänen tietojensa käsittelyn ja tallentamisen osalta kirjallisesti ja suullisesti, esittämällä rekisteriseloste ja tietojen luovutus lomake.

Rekisteriseloste on nähtävillä tuetun asumisen toimistossa.

14.4 Asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiselle

Asiakkaalta pyydetään tietojen luovuttamista ja niiden keräämistä varten erillinen lupa, joka liitetään mukaan tietoja pyydettäessä tai luovuttaessa. Asiakkaalle selvitetään asiakastietojen luovutuksen kieltämisen ja sallimisen mahdolliset vaikutukset.

14.5 Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen

Perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta vastaa yksikön johtaja, joka yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa varmistaa henkilöstön osaamisen. Perehdyttämisen tukena, niin työntekijöille, opiskelijoille, harjoittelijoille kuin vapaaehtoisena työskentelevällekin toimii perehdytyksen tarkistuslista, omavalvontasuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma. Jokainen työntekijä, opiskelija, harjoittelija ja vapaaehtoinen allekirjoittaa työ / harjoittelusopimuksen yhteydessä vaitiolositoumuksen, joka arkistoidaan työsopimuksen yhteyteen.

14.6 Asiakirjojen arkistointi

Sosiaalihuollossa asiakirjalliset tiedot syntyvät asiakkaan palveluprosessia. Käytännössä kaikki asiakkaan asian käsittelyyn ja ratkaisemiseen sekä asiakastyön toteuttamiseen vaikuttavat työssä syntyvät sekä vastaanotetut asiakirjat on arkistoitava.

Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen määräyksiä ja ohjeita. Asiakirjat arkistoidaan sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Paperiset skannataan ja liitetään asiakastietoihin sähköisenä versiona, paperiversio hävitetään. Asiakas vastaa itse hänelle henkilökohtaisesti osoitetuista viranomaiskirjeistä.

Asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä tehdyt kirjaukset. Tiedot voidaan tulostaa hänelle maksutta, jos se ei rasita liikaa tuetun asumisen henkilökunnan toimintaa. Muussa tapauksessa asukas vastaa tietojen luovutuksista syntyneistä tosiasiallisista kuluista. Myös lokitiedoista tulee antaa pyydettäessä tieto. (Kts. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä §18, Asiakkaan tiedonsaantioikeus). Asiakkaan tulee osoittaa kohdennettu pyyntö tietosuojavastaavalle kirjallisesti, joka pyytää tarkistaa kyseiset lokitiedot ja toimittaa selvityksen, jossa käy ilmi seuraavat: ketkä ovat tietoja katsoneet, milloin ja millä perustein. Kopio selvityksestä arkistoidaan, mutta ei suoraan asiakaskertomukseen. Jos on syytä epäillä väärinkäyttöä, selvitetään se erillisen ohjeistuksen mukaan.

14.7 Asiakkaan poismuutto ja kuolema

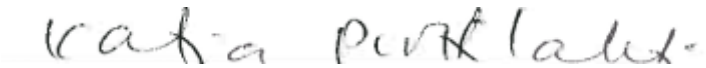
Asukkaan siirtyessä pois tuetun asumisen palvelusta, kirjoitetaan asiakassuhteesta yhteenveto. Yhteenveto lähetetään palvelunostajalle. Kun palvelusopimus päättyy palveluntuottaja siirtää kaikki palveluntuottajan toiminnassa syntyneet asiakirjat korvauksetta hyvinvointialueelle.
Asukkaan kuollessa toimitaan asiakirjojen osalta edellä mainitulla tavalla.

14.8 Tiedonkulku asiakkaan verkostossa muille toimijoille

Tiedonkulusta eri toimijoiden välillä sovitaan tapauskohtaisesti jokaisen asiakkaan kohdalla. Tiedonkulku tapahtuu ainoastaan asiakkaan suostumuksella.

14.9 Asiakirjojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Kehittämissuunnitelmasta vastaa yksikön johtaja.

Paikka ja päiväys Helsingissä 22.10.2026	Allekirjoitus (omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja yksikön johtaja) Katja Pirttilahti 
	Nimenselvennys: Katja Pirttilahti