

Asiakasohjausyksikkö

Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Palveluntuottajaa koskevat tiedot | 3 |
| 2 | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet..... | 5 |
| 3 | Omavalvontasuunnitelman laatiminen..... | 7 |
| 4 | Riskienhallinta | 8 |
| 4.1 | Riskienhallinnan vastuut..... | 9 |
| 4.2 | Riskien ja epäkohtien dokumentointi | 9 |
| 4.3 | Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet | 11 |
| 4.4 | Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle | 11 |
| 5 | Asiakkaan asema ja oikeudet | 12 |
| 5.1 | Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu | 12 |
| 5.2 | Palvelujen lakisääteiset määräajat | 13 |
| 5.3 | Asiakkaan itsemääräämisoikeus..... | 15 |
| 5.4 | Asiakkaan kohtelu..... | 17 |
| 5.5 | Asiakkaan osallisuus | 18 |
| 5.6 | Asiakkaan oikeusturva | 18 |
| 6 | Palvelujen sisällön omavalvonta..... | 20 |
| 6.1 | Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta..... | 20 |
| 6.2 | Ravitsemus..... | 21 |
| 6.3 | Hygieniakäytännöt | 21 |
| 6.4 | Terveyden ja sairaanhoito | 22 |
| 6.5 | Lääkehoito..... | 22 |
| 6.6 | Asiakasvarat..... | 23 |
| 6.7 | Yhteistyö eri toimijoiden kanssa..... | 23 |
| 7 | Asiakasturvallisuus..... | 23 |
| 7.1 | Henkilöstö..... | 24 |
| 7.2 | Toimitilat..... | 27 |
| 7.3 | Teknologiset ratkaisut | 27 |
| 8 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely | 29 |
| 9 | Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta..... | 30 |
| 10 | Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä | 30 |

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

| |
|--|
| Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi |
| Y-tunnus 3221340-6 |
| Toimintayksikön nimi Asiakasohjausyksikkö |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asiakasohjausyksikössä ohjaus ja neuvonta sekä sosiaalipäivystys tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai muiden sähköisten työvälineiden kautta. Neuvontaa ja ohjausta voidaan antaa myös paikan päällä lähineuvontapisteissä sekä jalkautumalla eri toimipisteisiin. Sosiaalipäivystystyötä tehdään siellä, missä asiakkaalla on kiireellinen avun tarve ja usein se on asiakkaan kotona. Lisäksi palvelutarpeenarviointia tehdään asiakkaan kotona tai muussa sovitussa paikassa. Näitä paikkoja ovat mm. läheisten kodit sekä Keusoten hyvinvointialueen toimintayksiköt. Palvelutarpeenarvioinnissa tehdään yhteistyötä eri palvelualueiden toimijoiden kanssa ja ohjataan asiakkaita yksityisten, Keusoten hyvinvointialueen 3. sektorin palveluiden piiriin. Yksikössä tehdään viranhaltijapäätöksiä ja ikäihmisten asiakasohjauksessa asiakassuunnitelmia sekä suunnitelmien seuranta osalle asiakkaista. Ikäihmisten SAS -tiimin kautta hakeudutaan ikäihmisten asumispalveluihin. Asiakasohjausyksikön vastuulla on koko hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden neuvonta ja ohjaus, sosiaalipäivystys sekä kohdennetusti asiakasryhmittäin palvelu- ja/tai hoidontarpeena arviointi. Asiakasohjaus ja -neuvonta jakautuu kolmeen ikäryhmäkohtaiseen tiimiin (lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten) sekä Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaukseen ja taloudellisen tuen tiimiin, joissa on omat asiakasryhmäkohtaiset työntekijät ja asiointikanavat. Sosiaalipäivystystyötä tehdään virka-aikana ikäryhmäkohtaisissa tiimeissä ja virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa kaiken ikäisten asiakkaiden välttämättömään ja kiireelliseen sosiaalihuollon tarpeeseen virka-ajan ulkopuolella ja ohjaa virka-aikana asiakkaan tarpeen mukaisesti palveluihin. Palvelu on tarkoitettu kaikille hyvinvointialueen asukkaille ja siellä oleskeleville. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen keskeiset tehtävät ovat: sosiaalipäivystys, akuutti kriisityö sekä psykososiaalinen tuki suuronnettomuustilanteissa. |

Toimintayksikön postiosoite

Hyvinkää: Suutarinkatu 2 (Perhekeskus Rentto) (Lapsiperheet, työikäiset ja ikäihmiset)

Hyvinkää: Valtakatu 11, (Työikäiset ja nuoret aikuiset)

Järvenpää: Yhteiskouluntie 13 (Etera-talo) (Lapsiperheet ja työikäiset)

Järvenpää: Myllytie 11 (Toimintakeskus) (Ikäihmiset)

Järvenpää: Lääkärikuja 1 (Just) (Sosiaali- ja kriisipäivystys ja työikäiset))

Nurmijärvi: Sairaalanatie 2 (Ikäihmiset)

Mäntsälä: Karhukuja 1 (Ikäihmiset)

Tuusula: Hyryläntie 13 (Ikäihmiset)

| Postinumero | Postitoimipaikka | Puhelin |
|--|------------------|---|
| 00580 | Hyvinkää | Keusoten neuvonta ja ohjaus lapsiperheet: 019 2260401 |
| 04400 | Järvenpää | Keusoten neuvonta ja ohjaus työikäiset: 019 226 0402 |
| 01900 | Nurmijärvi | Keusoten neuvonta ja ohjaus ikäihmiset: 019 226 0403 |
| 04200 | Mäntsälä | Virka-aikainen sosiaalipäivystys p. 019 226 0400 |
| 04600 | Tuusula | Sosiaali- ja kriisipäivystys p. 019 711 0721 |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi | | Puhelin |
| Heidi Luostari, Lapsiperheiden neuvonta ja sosiaalipäivystys | | 050 4972723 |
| Jaakko Rytö, Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi | | 050 4972716 |
| Merja Degerlund, Työikäisten asiakasohjaus | | 050 4972789 |
| Riitta Samola, Ikäihmisten asiakasohjaus | | 050 4972092 |
| Hanna Isokangas, Sosiaali- ja kriisipäivystys | | 040 4970727 |
| Sähköpostiosoite | | |
| kirjaamo.hva@keusote.fi | | |

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Siivouspalvelut Järvenpää: Palmia

Kiinteistöpalvelut; RTK -palvelu Oy ja isännöinti Newsec Asset Management (Järvenpää yhteiskouluntie 13)

Siivouspalvelut: Lassila & Tikanoja (Hyvinkää)

Tulkkipalvelut: kilpailutetut

Vartijapalvelut Securitas Hyvinkää ja Järvenpää

Turvapainike suoraan vartiointipalveluun
Postipalvelut

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

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

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Asiakasohjausyksikkö antaa puhelimitse ja sähköisten välineiden avulla tapahtuvaa laadukasta ohjausta, neuvontaa ja varhaista tukea hyvinvointialueen asukkaille ja heidän läheisilleen. Työ pitää sisällään myös konsultaatiota muille ammattilaisille ja verkostoille. Asiakas saa oikea-aikaista neuvontaa ja ohjausta helposti. Toiminnassa painotetaan ennaltaehkäisevien palvelujen tarjoamista ja muiden toimijoiden tarjonnasta tiedottamista.

Asiakasohjausyksikön tavoitteena on tarjota alueen asukkaille yhdenvertaisesti saavutettavat ja monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten sosiaalipalveluihin sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin koko Keusoten hyvinvointialueella. Tavoitteena on ohjata asiakkaita aiempaa nopeammin asiakkaiden tarvetta parhaiten vastaaviin julkisen, yksityisten ja kolmannen sektorin palvelujen piiriin sekä varmistaa, että asiakas saa tarpeidensa mukaiset palvelut yhteen sovitettuna kokonaisuutena, jolloin asiakkaan saamien palvelujen oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus paranevat.

Asiakasohjausyksikkö vastaa kaiken ikäisten asiakkaiden välttämättömään ja kiireelliseen sosiaalihuollon tarpeeseen järjestäen virka-aikaisen sosiaalipäivystyksen ikäryhmäkohtaisissa tiimeissä ja virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystyksessä (Sokrissa).

Yksikön moniammatillisten tiimien toimesta tarjotaan keskitetysti ammattihenkilöiden toteuttamat neuvonnan ja ohjauksen palvelut, uusien asiakkaiden palvelun- tai hoidontarpeen arvioinnit sekä sosiaalipäivystys ja kriisityö kaikissa ikäryhmissä. Näiden lisäksi eri ikäryhmien tiimeillä on toisistaan poikkeavia erityistehtäviä.

Lapsiperheiden neuvonnan ja sosiaalipäivystyksen tiimi vastaa nuorten oikeudellisten asioiden tukemisesta sekä Ankkuritiimitoiminnasta. Nuorten oikeusedustaja valvoo 15 -17 -vuotiaan rikoksesta epäillyn nuoren etua rikosprosessissa sosiaalitoimen edustajana ja neuvoo nuorta ja

huoltajien meneillään olevista poliisin tai oikeuslaitoksen toimenpiteistä sekä antaa palveluohjausta.

Ankkuritoiminta on moniammatillista yhteistyötä alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja rikosten ennaltaehkäisemiseksi. Ankkuritiimiin kuuluvat asiantuntijat poliisista, sosiaalitoimesta, terveystoimesta ja nuorisotoimesta. Tarvittaessa pyydetään mukaan myös muiden ammattikuntien edustajia nuoren eri elämän osa-alueilta. Keusoten hyvinvointialueella toimii kolme eri ankkuritiimiä: Järvenpää-Tuusula, Hyvinkää-Nurmijärvi ja Mäntsälä-Pornainen.

Työikäisten asiakasohjaus vastaa hyvinvointialuelajuisesti 18 - 64-vuotiaiden asiakkaiden tuen tarpeen arvioinnissa, virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä ja toimeentuloturvasta sekä antaa ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalvelujen käytössä ja ohjaa asiakasvirtoja tarpeen mukaisesti muihin kuin sosiaalipalveluihin. Työikäisten asiakasohjauksen kautta asiakkaan on mahdollisuus päästä työikäisille tarkoitettuihin sosiaalihuoltolain mukaisesti palveluihin, esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluihin, asumispalveluihin ja sosiaaliin kuntoutuksiin sekä päihdekuntoutuksiin, raha-asioiden hoidon palveluun ja sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palveluihin, myös kriisi- ja tilapäismajoittaminen.

Työikäisten asiakasohjauksessa, Taloudellisessa tuessa ja tukipalveluissa, toimii myös koko hyvinvointialueen uusien asiakkaiden toimeentuloturvan ja sosiaalisen luototuksen palvelut ja asiakkuuden hoito. Taloudellinen tuki ja tukipalvelut tiimi antaa myös ohjausta ja neuvontaa talouskysymyksissä sekä tarvittaessa arvioi sosiaalihuollon suunnitelmallisen asiakkuuden tarpeen raha-asioiden hoitoon ja talousongelmiin liittyvien ongelmien ollessa kyseessä. Toimeentuloturvan käsittelyyn sisältyvät hautausavustukset ja toimeentulotuen takaisinperintäasiat. Työryhmässä valmistellaan myös lausunnot asiakasmaksulain mukaisten maksun alennus- ja poistohakemuksiin.

Työikäisten asiakasohjaukseen sijoittuu myös Lähineuvontapalvelu, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen ajanvaraukseton ensineuvonnan käyntipiste, josta saa neuvontaa ja ohjausta sekä tukea hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Lähineuvonnassa voi jättää hakemuksia toimeentuloturvaan tai muuhun sosiaalipalveluun. Lähineuvontapisteeltä saa apua myös sähköisten asiointikanavien käyttöön ja paperisten lomakkeiden täytössä.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa annetaan hyvinvointialuelajuisesti ohjausta ja neuvontaa ja arvioidaan asiakkaan hoidontarvetta mielenterveys- ja päihdeongelmien osalta ja ohjataan asiakas suoraan tarvittaessa asiakas tavoitteelliseen psykososiaaliseen hoitoon tai selvitetään muita väyliä avun saamiseksi.

Ikäihmisten asiakasohjauksessa myönnetään liikkumista tulevat palvelut yli 30-vuotiaiden osalta. SAS - tiimin kautta hakeudutaan ikäihmisten asumispalveluihin. Lisäksi ikäihmisten asiakasohjauksessa on seuranta-asiakkuuksia asiakkaille, joiden palvelutarve on vielä suhteellisen pieni.

Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa virka-aikana viranomaisilta (häätakeskus, poliisi, pelastuslaitos ja ensiapu) tulleisiin tilanteisiin, jotka vaativat sosiaaliviranomaisen välittömiä toimenpiteitä. Nämä tehtävät välitetään virka-aikaista sosiaalipäivystystä tekeviin tiimeihin. Lisäksi

sosiaali- ja kriisipäivystyksessä annetaan ohjausta ja neuvontaa ja asiakkaat voivat ottaa suoraan yhteyttä mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Sosiaali- ja kriisipäivystys tarjoaa akuuttia kriisiapua äkillisissä traumaattisissa kriisitilanteissa kuten läheisen kuolema, oma tai läheisen vakava sairastuminen, läheisen itsemurhayritys, onnettomuudet ja rikoksen uhriksi joutuminen. Elämäkriiseissä annetaan ohjausta ja neuvontaa.

Sosiaali- ja kriisipäivystys organisoii psykososiaalista tukea suuronnettomuuksissa ja erityistilanteissa. Psykososiaalinen tuki kattaa sekä akuutin kriisityön että päivystyksellisen sosiaalityön näissä tilanteissa. Psykososiaalinen tuki on osa kuntien vastuulla olevaa lakiin perustuvaa palvelujärjestelmää, jonka suunnittelu äkillisiä traumaattisia tilanteita varten on osa viranomaisten lakisääteistä valmiussuunnittelua ja varautumista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Asiakasohjausyksikön henkilöstö ja esimiehet
Asiakasohjausyksikön päällikkö Leena Säkjärvi
Erityisasiantuntijat Roni Nukarinen, Laura Tiilikainen ja Eija Mansnerus

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Asiakasohjausyksikön asiakasryhmäkohtaiset esimiehet.

- Lapsiperheiden asiakasohjauksen esimiehet Heidi Luostari, heidi.luostari@keusote.fi puh: 050 4972723 ja Jaakko Rytö jaakko.rytko@keusote.fi puh: 050 4972716
- Työikäisten esimies Merja Degerlund merja.degerlund@keusote.fi puh: 050 4972789
- Ikäihmisten esimies Riitta Samola riitta.samola@keusote.fi puh: 050 4972092
- Sosiaali- ja kriisipäivystyksen esimies Hanna Isokangas hanna.isokangas@keusote.fi puh: 050 4970727

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten hyvinvointialueen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatupalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa. Laatupalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille

keskitetyksi. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilla www.keusote.fi ja Järvenpään toimipisteen ilmoitustaululla, Yhteiskouluntie 13, 3 krs. ja 4 krs. (Järvenpää), Hyvinkään toimipisteen 1. kerroksen asiakasohjausyksikön ilmoitustaululla, Suutarinkatu 2 D, (Hyvinkää) sekä ikäihmisten toimipisteissä Sairaalantie 2 (Nurmijärvi), Karhukuja 1 (Mäntsälä), Hyryläntie 13 (Tuusula), Myllytie 11 (Järvenpää).

4 Riskienhallinta

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet

- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaoheistus
- HR:n ohjeet (etätyö, sairauspoissaolo, epäasiallinen kohtelu)
- Etävastaanottojen/etätapaamisten toimintaohje
- [RAI-arviointijärjestelmä keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän omavalvontaprosessissa](#)

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuden kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

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

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/Wpro-järjestelmä

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

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti -tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle

- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

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

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

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

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

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä [sähköisellä lomakkeella \(asiakkaat täyttää\)](#).

Yksikön riskien arviointi

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

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

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

4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Palvelu- ja hoidontarpeen arviointeja tehdään ikäryhmäkohtaisissa tiimeissä. Perusperiaatteet ja tavoitteet ovat samat. Tiimikohtaiset erot liittyvät asiakkaiden tuen tarpeen selvittelyihin eri ikävaiheissa eri laajuudessa.

Lapsiperheet ja nuoret:

Lapsiperheiden – ja nuorten palvelutarpeen arvioinnin toteuttaa sosiaalihuollon ammattilainen ja erityistukea tarvitsevien lasten kohdalla sosiaalityöntekijä. Yhteydenoton tai ilmoituksen perusteella tehdään ensiarviointi seitsemän arkipäivän aikana yhteydenoton tai ilmoituksen saapumisesta. Ensiarvioinnissa selvitetään kiireellisen avun tarve ja toimitaan aina tilanteen mukaan. Ensiarviointi voidaan toteuttaa yhtenä tai useampana kontaktina puhelimitse, etäyhteydellä tai tapaamisena. Mikäli ensiarviointityöskentelyn aikana lapsen, nuoren tai perheen tilanteeseen ei löydy sopivaa ratkaisua, aloitetaan palvelutarpeen arviointi, jossa tilanne selvitetään kokonaisvaltaisemmin. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään lapsen, nuoren tai perheen tuen tarpeet ja järjestetään tarvittavat palvelut ja tuki. Tarvittaessa selvitetään lastensuojelun tuen tarve. Palvelutarpeen arviointiin kuuluu lapsen tai nuoren tapaaminen ja osallistaminen arviointityöskentelyyn ja tuen tarpeen selvittämiseen. Tavoitteena on luoda yhteinen ymmärrys perheen kokonaistilanteesta ja löytää yhdessä ratkaisuja, jotka tukevat perhettä parhaiten.

Työikäiset:

Yhteydenoton, ilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen palveluhakemuksen perusteella tehdään sosiaalihuollon arviointi, sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi tai sosiaalisen luototuksen tarpeen arviointi. Virka-aikaisen sosiaalipäivystäjän tehtävänä on arvioida eri vireilletulokanavien kautta tulleista tiedoista asioiden kiireellisyys ja tehdä sosiaalihuollon akuutit interventiot tilanteen ja tarpeen mukaan. Arvioinnin laatii sosiaalihuollon ammattihenkilö, sosiaaliohjaaja tai erityistä tukea tarvitsevien osalta sosiaalityöntekijä. Sosiaalihuollon alkuarviointi voi suoraan johtaa aikuissosiaalityön työikäisen sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiin ja asiakkuuteen.

Toimeentuloturvan hakemukseen tehdään päätös ja hakijan pyytäessä hänet tavataan ennen päätöksentekoa. Toimeentuloturvan ja sosiaalisen luototuksen hakemuksen käsittelyn yhteydessä voidaan tunnistaa talouden hallinnan lisäksi muita mahdollisia sosiaalisia tai terveydellisiä vaikeuksia asiakkaan elämässä, jotka edellyttävät laaja-alaisempaa sosiaalihuollon tuen tarpeen arviointia ja tukitoimia taloudellisen vakauden lisäämiseksi pitkällä aikavälillä. Työikäisten asiakasohjauksessa tehdään laajasti yhteistyötä eri viranomais tahojen ja muiden toimijoiden kanssa.

Ikäihmiset:

Ikäihmisten asiakasohjausyksikössä palvelutarpeen arvion toteuttaa sosiaalihuollon ja/tai terveydenhuollon ammattilainen. Arvioinnissa tukena on RAI- toimintakyvyn arviointi (interRAI-CA -mittari). Palvelutarpeenarviointi alkaa ensiarviointina, joka tehdään viimeistään seitsemän arkipäivän aikana yhteydenoton tai ilmoituksen saapumisesta. Ensiarvioinnissa selvitetään mm. kiireellisen avun tarve. Jatkotoimenpiteet sovitaan aina tilanteen mukaan. Mikäli ensiarvioinnin aikana tilanteeseen ei löydy sopivaa ratkaisua, palvelutarpeenarviointia tehdään laajemmin. Tavoitteena on luoda yhteinen ymmärrys asiakkaan, läheisten ja ammattilaisen kesken ja löytää yhdessä asiakasta tukevia ratkaisuja.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Asiakasohjausyksikössä asiakkaalla on mahdollisuus ottaa omainen/läheinen mukaan palvelutarpeenarviointiin. Alaikäisten lasten ja nuorten asioissa huoltajat otetaan aina mukaan palvelutarpeen arviointiin.

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

Ikäihmisten asiakasohjausyksikön tiimissä asiakkaalle tehdyn palvelutarpeenarvioinnin pohjalta laaditaan suunnitelma. Palvelusuunnitelmaa seurataan ja tarkennetaan asiakkaan asiakkuudesta vastaavassa yksikössä. Suunnitelman seurannasta vastaava yksikkö määrittellään. Jos asiakkaan tilanne muuttuu, niin asiakkaan asia arvioidaan tarvittaessa uudelleen asiakasohjauksessa.

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

Asiakasohjausyksikössä työntekijöillä on käytettävissä niiden asiakkaiden asiakassuunnitelmat, joihin heidän tulee perehtyä palvelutarpeen arviointia laadittaessa.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Lapsiperheet ja nuoret:

Esimiesten vastuulla on, että määräaikojen toteutumista seurataan kuukausittain lastensuojeluilmoitusten käsittelyaikoja ja palvelutarpeen arviointien määräaikoja. Työtä jaetaan ja priorisoidaan niin, että määräajat saataisiin toteutumaan. Asian vireille tullessa tehdään arvio asian kiireellisyydestä ja 7 arkipäivän aikana on ratkaistava, käynnistetäänkö palvelutarpeen arviointi, joka on tehtävä 3 kk:n aikana vireille tulosta. Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Mikäli määräaikojen noudattaminen tuottaa toistuvia ongelmia, tarkastellaan työprosesseja ja niitä korjataan. THL seuraa määräaikojen toteutumista puolivuositin.

Työikäiset:

Sosiaalihuoltolaki määrittelee, että palvelutarpeen arviointi on aloitettava viivytyksettä/viipymättä. Myös hallintolaki ja perustuslaki velvoittavat asian aiheettomaan viivytyksettömään käsittelyyn viranomaisessa. Sosiaalihuoltolaki määrittelee erityisryhmien osalta ja laki toimeentulotuesta päätöksenteon osalta, että viivytyksetön asian selvittämisen aika on 7:s arkipäivä asian vireilletulosta. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas ohjaa noudattamaan kaikkien ikäryhmien ja asiakasryhmien osalta samaa aikarajausta eli asian selvittämisen aloittamista tai päätöksentekoa toimeentulotuen osalta 1 – 7 arkipäivässä.

Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Kiireellisen tuen tarve arvioidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat virka-aikaisen sosiaalipäivystyksen interventiot. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu (SHL 45§).

Esihenkilö seuraa määräaikojen toteutumista säännöllisesti. Työtä jaetaan ja priorisoidaan niin, että määräajat saataisiin toteutumaan. Mikäli määräaikojen noudattaminen tuottaa ilman järkevää selitystä jatkuvia ongelmia, tarkastellaan työprosesseja ja korjataan niitä.

THL seuraa toimeentuloturvan määräaikojen toteutumista.

Ikäihmiset:

Esihenkilö seuraa määräaikojen toteutumista kuukausittain. Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa yli 75 -vuotiailla ja ylintä hoitotukea saavilla viimeitään 7 arkipäivän aikana ja päätöksen toteutuminen 3 kk:n aikana vireilletulosta. SAS -toiminnan osalta seurataan yli 3 kk:ta asumispaikkaa jonottaneiden määrää sekä odotusaikoja. Työtä jaetaan ja priorisoidaan niin, että määräajat saataisiin toteutumaan. Mikäli määräaikojen noudattaminen tuottaa ilman järkevää selitystä jatkuvia ongelmia, tarkastellaan työprosesseja ja korjataan niitä.

Sosiaali- ja kriisipäivystys:

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toiminta perustuu sosiaalihuoltolain 29 pykälään, jonka mukaan Sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi. Päivystys on toteutettava siten, että palveluun voi saada yhteyden ympäri vuorokauden ja kiireelliset sosiaalipalvelut voidaan toteuttaa siten kuin tässä tai muussa laissa säädetään.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Asiakas on keskiössä oman asiansa käsittelyssä. Asiakkaan tilanne selvitetään ensiarvioinnin yhteydessä hänen ja mahdollisesti omaisten kanssa. Mikäli tilanne vaatii, hyödynnetään asian selvittämisessä muita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Työskentelyssä pyritään saamaan esille asiakkaan näkemys omaan tilanteeseensa sekä asiakkaan toiveet. Asiakkaan osallisuutta pyritään vahvistamaan antamalla hänelle mahdollisuus vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Mikäli vaikuttaa siltä, että asiakas ei pärjää neuvonnalla ja ohjauksella ja hänellä

on oikeus tiettyihin palveluihin, asiakasta ohjataan palveluja hakemaan tai autetaan häntä asian vireille saamiseksi. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata, eikä häntä saa kohdella syrjivästi.

Kun asiakas ei pysty sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen tai ei ymmärrä ehdotettuja vaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen kanssa. Ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa olevan asiakkaan kohdalla tulee tehdä neuvonnasta ja ohjauksesta ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi.

Asiakkaan ollessa alaikäinen, hänen mielipiteensä ja toivomuksensa on selvitettävä ja otettava huomioon asiakkaan iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Toiminnassa on huomioitava ensisijaisesti alaikäisen etu. Mikäli on syytä epäillä, että huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua, tulee tehdä holhoustoimilain 72 §:n mukainen hakemus tai 91 §:n mukainen ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi alaikäiselle. Myös näissä tilanteissa on selvitettävä asiakkaan toivomukset ja mielipide.

Lapsiperheet ja nuoret: Ensiarvioinnin aikaisesta työskentelystä lähetetään asiakkaalle arviointityöskentelyn käynnistäneet asiakirjat (lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuentarpeen arvioimiseksi) ja ensiarvioinnin arvioinnin yhteenveto. Asiakkaat (lapsi, nuori ja hänen perheensä) osallistuvat palvelutarpeen arvioinnin laadintaan ja voivat kutsua siihen mukaan heille tärkeitä henkilöt. Verkostojen kanssa tehtävään yhteistyöhön pyydetään

asiakkaan lupa. Palvelutarpeen yhteenveto sekä tulleet ilmoitukset lähetetään huoltajalle/lapselle asiakkaalle. Työskentelyn aikana hyödynnetään avointa dokumentaatiota mahdollisuuksien mukaan. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa.

Työkäiset: Asiakkaat osallistuvat tuen tarpeen ja hoidontarpeen arvioinnin laadintaan ja voivat kutsua siihen mukaan itselle tärkeitä läheiset. Palvelu- ja hoidontarpeenarvointiin aina kirjataan asiakkaan ja hänen läheistensä toiveet ja arviot tilanteesta. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteutumisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Arvioinnit lähetetään asiakkaalle.

Ikäihmiset: Asiakkaat osallistuvat palvelutarpeen arvioinnin laadintaan ja voivat kutsua siihen mukaan omaiset ja muut itselle tärkeitä läheiset. Palvelutarpeen arvointiin kirjataan asiakkaan ja hänen omaisensa toiveet ja arviot tilanteesta. Ikääntyneen väestön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava mitä vanhuspalvelulaissa säädetään. Palvelutarpeen yhteenveto lähetetään asiakkaalle tai hänen valtuuttamalle henkilölle.

Sosiaali- ja kriisipäivystys: Virka-ajan ulkopuolella tapahtuva sosiaalipäivystystoiminta painottuu perheiden lastensuojelutilanteisiin, nuorten kriisitilanteiden hoitamiseen, työkäisten ja ikäihmisten toimintakykyyn ja kotona pärjäämiseen liittyviin asioihin, päihde- ja mielenterveyden haasteisiin sekä taloudelliseen tilanteeseen liittyviin asioihin. Sosiaali- ja kriisipäivystys työskentelee kaikenikäisiin kohdistuvissa väkivalta - ja lähisuhdeväkivaltatilanteissa osana moniammatillista verkostoa. Erityistä huomiota kiinnitetään haavoittuvassa asemassa oleviin asiakkaisiin, kuten lasten ja nuorten, ikäihmisten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Kriisityössä itsemääräämisoikeus toteutuu tilanteissa, joissa asiakas saa päättää haluaako hän vastaanottaa kriisityön palveluita ja millä aikataululla ja haluaako mahdollisen tapaamisen kotonaan vai toimistolla. Asiakas voi myös halutessaan päättää työskentelyn. Asiakas osallistuu kriisityön prosessin suunnitteluun omien voimavarojensa mukaisesti. Kriisityön prosessissa asioita käsitellään asiakkaan tarpeiden ja asiakkaan tilanteen mukaisesti. Jos kriisityön asiakas tarvitsee muita sosiaalipalveluja, tehdään sosiaalihuoltolain tai vanhuspalvelulain mukainen ilmoitus aina yhdessä asiakkaan kanssa sopien.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuteen voidaan joutua puuttumaan, on esimerkiksi asiakkaan sellaiset elin - tai asuinolosuhteet, jotka ovat vaaraksi asiakkaan terveydelle tai hänen hoito- ja huolenpito vaatii välttämättömiä toimenpiteitä viranomaisten taholta. Asiakkaalle tarjotaan apua tai hänen luokseen tehdään kartoituskäynti sosiaalihuoltolain nojalla. Lastensuojelulain mukaisista toimenpiteistä lapsen kiireellisen sijoituksen päätös voi olla myös tahdonvastainen toimenpide, jolloin itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan.

5.4 Asiakkaan kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaspalautetta kerätään puhelimitse ja sähköpostilla sekä Keusoten verkkosivuilla olevan linkin kautta. Palautteita käydään säännöllisesti läpi johtotiimeissä ja työntekijöiden tiimipalaverissa.

Asiakaspalautteen antaminen

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

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

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

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Ikäryhmäkohtaisten neuvonta ja ohjaus puheluluista LeadDesk järjestelmän kautta tulevat asiakaspalautteet näkyvät reaaliaikaisesti tiimien esimiehille ja asiakasohjausyksikön johtotiimille. Palautteita kehittämisehdotuksineen käydään läpi johtotiimin järjestämässä asiakasohjausyksikön työntekijöille suunnatussa kuukausikatsauksessa. Palautteita tehdään kolmen kuukauden välein raportti, johon kootaan keskeiset kehittämiskohteet, selvitetään mistä tilanne on johtunut ja seurataan mitä asialle on tehty palvelun parantamiseksi. Raportti julkaistaan Keunetissa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen

ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

Sosiaalihuollon muistutus

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

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

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

Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta

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

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

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keusote
Kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

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

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

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

Sosiaaliamiehen tehtävä on:

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

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

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Neuvonnan ja ohjauksen keinoin annetaan asiakkaille tietoa hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevasta toiminnasta. Samalla kerätään tietoa asiakkaiden tarpeista toiminnan kehittämiseksi.

Asiakasohjausyksikkö on kokonaisvaltaisesti asukkaiden tilanteen huomioiva ammattilaistaho, joka tekee tiiviisti yhteistyötä hyte-toimijoiden ja kolmannen sektorin kanssa. Tätä kautta toiminnan vaikutukset ulottuvat myös liikunta- ja harrastustoimintaan ohjaamiseen sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kentällä. Asiakasohjauksen ohjausten kohdentumisen kautta arvioidaan näiden tavoitteiden toteutumista.

Asiakasta kannustetaan osallistumaan neuvotteluissa omassa asiassa tai omien lastensa asioiden asiantuntijana aktiivisesti palvelutarpeen arviointiin. Asiakasta kannustetaan tekemään omaa hyvinvointiaan tai lapsen ja nuoren kasvua ja kehitystä tukevia ratkaisuja/ päätöksiä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työskentely perustuu asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukemiseen. Tehdyillä ratkaisuilla pyritään auttamaan asiakasta, hänen perhettään tai läheistään. Asiakas tulee kuulluksi omassa asiassaan ja hänelle kerrotaan tehdyistä toimenpiteistä.

Kriisityön työskentelyssä seurataan asiakkaan hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Erityisesti kriisityössä tuetaan normaalia toipumis- ja kuntoutusprosessia tarkoituksenmukaisella psykoedukaatiolla, omahoito-ohjeilla ja voimavaroja vahvistavalla työskentelyllä. Kriisityön prosessi on rakennettu siten, että pyritään huomioimaan avun oikea-aikaisuus ja annostelu. Työskentelyssä tuetaan asiakasta huolehtimaan hyvinvoinnistaan kriisin keskellä. Kriisityön prosessi sisältää seurantavaiheen, kuntoutumisen ja toipumisen seuraamiseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan jatkohoitoon.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske kyseistä palvelua.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Ei koske kyseistä palvelua.

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske kyseistä palvelua.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Ei koske kyseistä palvelua

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei koske kyseistä palvelua

6.3 Hygieniäkäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Noudatetaan Keusoten antamia ohjeita erityistilanteissa ja muutoin normaali toimistohygienia, siivous ja siisteydestä huolehtiminen.

Asiakkaille on tarjolla käsidesifiointiainetta ja kasvomaskeja.

Toimipisteissä on työhuoneissa desifiointi suihkepullo, pintojen, käsinojen ja ovenkahvojen puhdistukseen. Lisäksi näppäimistön puhdistukseen puhdistusliinoja.

Vuorotellaan kahvi- ja ruokataukoja.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Keusoten on tehnyt sopimuksen siivouspalveluista palvelua tuottavien yritysten kanssa.

6.4 Terveiden ja sairaanhoito

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

Ei koske yksikköä.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Ei koske yksikköä.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske yksikköä.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei koske yksikköä.

6.5 Lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Ei koske kyseistä palvelua.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Ei koske kyseistä palvelua.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske kyseistä palvelua.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa

Toiminnassa on keskeisessä roolissa yhteistyön tekeminen sekä Keusoten sisäisten, että myös ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Tiedonkulun tavat, esim. Konsultaatiokäytännöt (LeadDesk, Uoma, webropol-tilastoinnilla ym.) vakioidaan ja kuvataan. Käytettäviin järjestelmiin tehdään tietosuojaselosteet.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Yksikössä käydään säännöllisesti läpi 1 krt/vuosi ja tarvittaessa turvallisuuteen liittyvät asiat yksikkökokouksessa tai toimipistekohtaisesti. Toimipisteisiin on nimetty turvallisuustyöpari.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastusviranomaisen, poliisin, vartijapalveluiden sekä Keusoten turvallisuuspäällikön ja turvallisuustyöryhmien kanssa.

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla, josta vastaa Hyvinkäällä Rentton tilapalvelut ja Järvenpäässä Mestaritoiminta. RTK -palvelu Oy ja isännöinti Newsec Asset Management (Etera-talo, Järvenpää yhteiskouluntie 13)

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin kaikissa toimipisteissä.

- Hyvinkään Rentossa työskenteleville järjestetään turvallisuuskävelyt ->joka kerroksessa on turvallisuusvastaava, joka vie henkilöstön edustajana turvallisuuteen liittyviä asioita Rentton johtotiimille
- Järvenpään Etera-talolla (Yhteiskouluntie 13) työskenteleville järjestetään kaksi yleistä turvallisuuskävelyä vuodessa. Tämän lisäksi esihenkilöt voivat järjestää tiimin tarpeiden

mukaan omia turvallisuuskävelyitä. Hyvinkään Renttossa, Järvenpään Justissa, Nurmijärven Sairaalan tiellä, Tuusulan Hyryläntiellä sekä Järvenpään Etera – talossa on virka-aikana järjestetty vartijapalvelu.

- Kiinteistöissä, joissa ikäihmisten asiakasohjaus toimii, on sovittu tiimin sisältä turvallisuusvastaava, joka tekee turvallisuuskierroksen vähintään kerran vuodessa henkilöstön kanssa, sekä tarkastaa ensiapukaapin sisällön.
- Uudet työntekijät perehdytetään Haipro/Wpro-järjestelmien käyttöön
- Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä seurataan asiakasturvallisuuteen liittyvää tutkimustietoa ja osallistutaan aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Yksikössä arvioidaan sisäistä turvallisuutta vuosittain ja osallistutaan poistumisharjoitukseen. Asiakasturvallisuuden parantamiseksi sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on sovittu seuraavista käytänteistä: työparityöskentely, toimiva työvuorosunnittelu, työntekijöiden lisäkoulutus, moniviranomaisyhteistyö sekä mahdollisista asiakasturvallisuuspoikkeamista keskustellaan tiimin kanssa esimiehen johdolla ja tehdään tarvittavat ilmoitukset HaiProssa.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Lapsiperheiden asiakasohjaus:

Yhteensä 32 työntekijää, 2 esihenkilöä

Neuvonta ja virka-aikainen sosiaalipäivystys: 17 henkilöä

Sosiaalityöntekijä, 5 henkilöä

Asiakasohjaaja, sosiaalihuollon ammattihenkilö, 7 henkilöä

Asiakasohjaaja, terveydenhuollon ammattihenkilö, 1 henkilö

nuorten oikeusedustaja, 2 henkilöä

Esihenkilö, 1 henkilö

Lapsiperheiden asiakasohjauksen yhteinen asiakassihteeri, 1 henkilö

Palvelutarpeen arviointi: 17 henkilöä

Sosiaalityöntekijä, 8 henkilöä

Asiakasohjaaja sosiaalihuollon ammattihenkilö, 8 henkilöä

Esihenkilö, 1 henkilö

Työikäisten asiakasohjaus:

Yhteensä: 23 työntekijää, 1 esihenkilö

Taloudellinen tuki ja tukipalvelut: 8 työntekijää

4 asiakasohjaaja-sosionomia

3 asiakassihteeriä

1 vastaava sosiaalityöntekijä

SHL neuvonta ja ohjaus, arviointi, päivystys: 9 työntekijää

7 asiakasohjaaja-sosionomia

2 sosiaalityöntekijää

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus

5 sairaanhoitajaa, joista 1 tiimivastaava

Esihenkilö, 1 henkilö

Ikäihmisten asiakasohjaus:

Yhteensä 18 työntekijää, 1 esihenkilö

Asiakasohjaaja, sosiaalihuollon ammattihenkilö, 12 henkilöä

Asiakasohjaaja, terveydenhuollon ammattihenkilö, 6 henkilöä

Esihenkilö, 1 henkilö

Sosiaali- ja kriisipäivystys:

Yhteensä 17 työntekijää, 1 esihenkilö

Vastaava kriisityöntekijä, 1 henkilö

Tiimivastaava, sosiaalityöntekijä, 1 henkilö

Sairaanhoitaja/kriisityöntekijä, 3 henkilöä

Sosiaaliohjaaja, 4 henkilöä

Sosiaalityöntekijä, 8 henkilöä

Esihenkilö, 1 henkilö

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakasohjausyksikön esimiehet sijaistavat toisiaan. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen esimiehen sijaisena toimii vastaava sosiaalityöntekijä.

Pidempiaikaisiin poissaoloihin (virkavapaat, äitiyslomat, opintovapaat ja vuorotteluvapaat) yli 3 kk:tta rekrytoidaan määräaikainen sijainen

Esimies hankkii sijaiset vapailta markkinoilta avoimesta hausta tai oppilaitosten rekrytointi-ilmoitusten kautta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä käytetään ostopalveluna hankittua varahenkilöstöä.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Rekrytoidaan sijaisia ja käytetään opiskelijoita sijaisina.

Loma-ajat suunnitellaan pidettäväksi porrastetusti.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on oma yksikön toimintaan perehdytetty osaava sijaisreservi, jossa on aktiivisesti keikkavuoroja tekeviä sosiaalityöntekijöitä ja kriisityöntekijöitä. Sijaisreserviin rekrytoidaan uusia jäseniä tarpeen mukaan.

Suuronnettomuus- ja erityistilanteissa saadaan yksikköön valmiussuunnitelman mukaisesti tarvittaessa tukea ja lisätuottoa mielenterveys- ja päihdepalveluista.

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

Lähiesimiehet vastaavat tiimiensä toiminnasta ja sen kehittämisestä. Esimiehillä on kehittämistyön tukena 3 erityisasiantuntijaa.

Lähiesimiehellä on yksikön sisältä nimetty sijainen lomien ajaksi, jotta asiakaspalvelu toimii ja asioiden hoito lomien aikana on turvattu. Sijaistamiskäytännöt on yhdessä sovittu esimiestiimissä ja sijaistaminen sovitaan aina erikseen esimiesten kesken. Asiakasohjauksen päällikkö johtaa esimiestiimiä ja vastaa sijaisjärjestelyjen toimivuudesta. Hänen sijaisenaan toimii Hyvinvointi Terveys ja Asiakkuudet tulosalueen johtaja.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

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

Lasten ja nuorten asiakasohjauksessa muodollisesti pätevien ja vakituisiin virkoihin tuleville sosiaalityöntekijöiden palkkaamisessa voidaan käyttää rekrytointilisää.

Lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus.

Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Rikosrekisteriote pyydetään, kun työntekijä valitaan virkaan tai toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaistuksiin.

Mikäli työtehtäviin sisältyy tai tiedetään lähitulevaisuudessa sisältyvän henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa lapsen kanssa ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa tai muuta työskentelyä, on työnantajan velvollisuutena pyytää nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n mukainen ote rikosrekisteristä, mikäli työntekijä otetaan ensimmäisen kerran em. kaltaisiin työtehtäviin.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja asiakasohjaajan työpöytään, johon on koottuna asiakasohjausyksikön keskeisten yhteistyötahojen yhteistyötietoja ja toiminnan kuvauksia helpottamaan asiakasohjaajan tiedonetsintää asiakaspalvelutilanteessa. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa esimies. Asiakasohjausyksikössä järjestetään säännöllisesti kerran kuukaudessa Kuukausikatsaus, joka on henkilöstön perehdytys-, tiedotus- ja koulutustilaisuus.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

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

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

Asiakasohjauksessa pidetään yllä jatkuvaan kouluttamista. Asiakasohjausyksikölle on laadittu koulutussuunnitelma, jonka sisällöstä vastaavat tiimikohtaiset esimiehet yhdessä erityisasiantuntijoiden kanssa. Henkilöstö on opastettu sähköisen koulutuskalenterin Oivan käyttöön.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilat ovat esteettömät ja helposti saavutettavissa. Mikäli asiakas haluaa tulla tapaamaan työntekijää paikan päälle, tapaamiselle varataan erillinen tapaamishuone asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi. Asiakkaiden on mahdollista hyödyntää Hyvinkään perhekeskuksen Rentton 2:n kerroksen asiakastietokoneita tiedonhaussa.

Asiakasohjaajat, sosiaalityöntekijät ja asiakassihteerit työskentelevät kahden hengen huoneissa, joten asiakastapaamiset järjestetään niille varatuissa yhteiskäyttötiloissa. Näitä on mm. Hyvinkään perhekeskuksen Rentton asiakastapaamisiin tarkoitettut tilat Suutarinkadulla tai Järvenpäässä Yhteiskouluntien Etera -talon tapaamishuoneet. Lisäksi tapaamishuoneita on käytettävissä Mäntsälän, Tuusulan ja Nurmijärven sosiaalivirastoissa ja Ikäihmisille Järvenpään Myllytien toimintakeskuksessa.

Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii Justin terveysasemalla 2 kerroksessa, jossa on myös muuta terveysaseman toimintaa. Asiakkaita tavataan asiakastapaamishuoneessa. Asiakkailta ei ole pääsyä päivystystiloihin, jotta tietoturva ei vaarannu. Asiakkaita tavataan toimistolla ainoastaan silloin kun asiakasta tapaavan henkilön lisäksi toimitiloissa on muitakin työntekijöitä. Näin varmistetaan avun hälyttämisen mahdollisuus sairastapausten tai turvallisuuspoikkeaman yhteydessä.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Ei koske kyseistä palvelua.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Hyvinkään perhekeskuksessa Rentossa on käytössä hälytyslaitteet kaikissa yhteiskäyttöisissä tapaamishuoneissa sekä työntekijöillä henkilökohtainen mukana kulkeva hälytin.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Ei koske kyseistä palvelua.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske kyseistä palvelua.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

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

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

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain tietoturva ja tietosuoja osaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena. Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevät suorittavat myös sosiaalihuollon tietoturva ja tietosuoja osion ja esimiehet lisäksi tiedonhallinnan vastuu osion. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikötasolla.

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

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

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

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

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

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

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

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

Tietosuojatiimin yhteystiedot

Yhteydenotot Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojatiimille voi jättää osoitteeseen: tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

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

Asiakasohjausyksikkö aloitti toimintansa v. 2021 alussa ja sitä edelsi kahden vuoden aikana hankkeena toteutettu suunnittelu- ja kehittämistyö. v. 2023 alusta lähtien asiakasohjausyksikkö on kuulunut Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja on osa tulosaluetta Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet. Asiakasohjausyksikkö on sitoutunut toimimaan yhteisöohjautuvasti ja tiimityömallia noudattaen. Asiakasohjausyksikkö on mukana SHQS laadunarvioinnissa vuodesta 2022 lähtien ja kaikki yksikön tiimit osallistuvat itsearviointeihin ja sisäisiin auditointeihin.

Asiakasohjaustiimin lisäksi on ikäryhmäkohtaiset esimiesten vetämät tiimit sekä sosiaali- ja kriisipäivystys, jotka tekevät laajasti yhteistyötä Keusoten palvelualueiden, järjestöjen ym. kanssa. Esimiesten tueksi käytännön työtä organisoimaan ja kehittämään on vuoden 2023 aikana palkattu tiimivastaavat, joita on nyt sosiaali- ja kriisipäivystyksessä (kriisityössä ja sosiaalipäivystyksessä),

työikäisten asiakasohjauksessa (Mipä asiakasohjaustiimissä ja taloudellisen tuen tiimissä) sekä ikäihmisten asiakasohjauksessa (tulossa neuvonnan, ohjauksen ja PTA:n tiimiin sekä SAS tiimiin).

Asiakasohjausyksikkö hoitaa keskitetysti sosiaalihuollon sekä päihde- ja mielenterveyden palveluja tarvitsevien asiakkaiden asiakasohjauksen. Keskitetty asiakasohjaus on keskeisessä asemassa liittyen asiakkaan tai yhteistyökumppanin taholta tulleen yhteydenoton tai ilmoituksen jatkotyöstämiseen. Asiakkaiden yhteydenotoissa on merkittävää se, että asiakkaat ohjautuvat oikean palvelun piiriin, joko asiakasohjausyksikköön tai muihin palveluihin. Tämä varmistetaan sähköisten yhteydenottokeinojen, tiiviin yhteistyön ja palautejärjestelmien avulla. Nämä ovat keskeisiä kehittämiskohteita sujuvien asiakasvirtojen ohjailun varmistamiseksi.

Asiakasohjausyksikkö huolehtii sosiaalipäivystyksestä virka-aikana lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten tiimeissä ja ja virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Sosiaalipäivystyksen kehittäminen on meneillään. Tavoitteena on yhteistyön tiivistäminen ja selkiyttäminen asiakasohjausyksikön sisällä sekä ulkopuolelle niin, että asiakkaan palvelupolku on sujuva ja tarvittavat jatko-ohjaukset kriisipaikoille tai palvelualueille voidaan toteuttaa turvallisesti ilman tarpeetonta viiveettä asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

Lapsiperheiden asiakasohjauksen asiakassiirtojen osalta on kehitetty yhteistyörakenteita lapsiperheiden asiakasohjauksen sisällä sekä perhesosiaalityön ja lastensuojelun kanssa. Yhteistyötä on kehitetty myös perheoikeudellisen yksikön kanssa erityisesti huolto- ja tapaamisasioihin liittyvissä tilanteissa. Yhteistyö nuorisoseuran kanssa on käynnistetty ja tavoitteena on luoda sujuvampia asiakasprosesseja yhteisten asiakkaiden osalta. Lapsiperheiden asiakasohjauksessa on käynnistynyt ”Messii -toimintamalli” jalkautuvan konsultaation kehittämiseksi. Tavoitteena on luoda sujuvampia ja matalamman kynnyksen yhteistyörakenteita peruspalveluiden kanssa. Moniammatillista yhteistyötä tehdään Ankkuritoiminnassa ja nuorten oikeusedustustehtävässä.

Työikäisten asiakasohjauksen ja Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen kehittäminen keskittyy saavutettavuuden ja oikea-aikaisuuden vaatimusten täyttämiseen, ruuhkatyön purkamiseen ja perustehtävän prosessien kuvaamiseen. Edellä mainitun tavoitteen toteutumiseksi on toukokuussa 2023 aloitettu Nuorten aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen hanke, jossa työskentelee 4 sairaanhoitajaa ja 2 sosiaalityöntekijää. Työikäisen asiakkaan palvelutarpeen arviointityötä suunnitellaan siirrettäväksi asiakasohjaukseen aikuissosiaalityöstä. Lähineuvonnan palvelua suunnitellaan laajennettavaksi käsittämään koko hyvinvointialueen kaikki kunnat ja palvelumuotoa kehitetään vastaamaan sosiaalihuollon ja kuntalaisten tarpeita ja toiveita. Uutena palveluna 1.8.2023 alkaen järjestetään sosiaalista luototusta ja sitä kehitetään asiakkaiden ja alueen tarpeita vastaavaksi.

Ikäihmisten asiakasohjaus on mukana RRP2-hankkeessa kehittämässä ikäihmisten asiakasohjauksen koordinoitumallia. Kehittämistä on meneillään ikäihmisten asumispalvelujen osalta liittyen esimerkiksi siirtoviiveisiin, kotikuntamuuttajiin, RAI -arviointiin sekä ARA -valvonnan muutokseen erityisryhmien osalta. Yhteistyötä Mipä -asumispalveluiden kanssa on tehty säännöllisesti ja sitä kehitetään edelleen asiakasprosessien sujuvuuden varmistamiseksi. Neuvonta- ja palvelutarpeen arviointityössä on hiottu neuvonnan ja palvelutarpeen arvioinnin työkäytäntöjä ja tehdään myös palvelualueen kanssa yhteistyötä. Kehittämistä ja yhteistyötä

tehdään myös Arki -tiimin ja lukuisten muiden toimijoiden kanssa. Shl-kuljetuspalvelujen osalta ollaan mukana myöntämisen perusteiden päivittämisessä.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuuhenkilö.

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

| |
|---|
| Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys |
| 6.9.2023 Hyvinkää |
| Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys |
| Leena Säkjärvi |