

Asiakasohjausyksikkö

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä Sandelininkatu 1, PL 46 05800 Hyvinkää kirjaamo@keusote.fi</p>		
<p>Kuntayhtymän Y-tunnus: 2844969-4</p>		
<p>Toimintayksikön nimi Asiakasohjausyksikkö</p>		
<p>Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asiakasohjausyksikössä ohjaus ja neuvonta tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai muiden sähköisten työvälineiden kautta. Neuvontaa ja ohjausta voidaan antaa myös paikan päällä sekä jalkautumalla eri toimipisteisiin.</p> <p>Lisäksi palvelutarpeenarviointia tehdään asiakkaan kotona tai muussa sovitussa paikassa. Näitä paikkoja ovat mm. läheisten kodit sekä Keusoten toimintayksiköt. Palvelutarpeenarvioinnissa tehdään yhteistyötä eri palvelualueiden toimijoiden kanssa ja ohjataan asiakkaita yksityisten, Keusoten 3. sektorin palveluiden piiriin. Yksikössä tehdään myös viranhaltiapäätöksiä, asiakassuunnitelmia sekä suunnitelmien seurantaa.</p> <p>Asiakasohjausyksikön vastuulla on koko kuntayhtymän sosiaalipalveluiden ohjaus ja neuvonta sekä kohdennetusti asiakasryhmittäin palvelu- ja/tai hoidontarpeena arviointi. Asiakasohjaus ja -neuvonta jakautuu kolmeen ikäryhmäkohtaiseen tiimiin (lapsiperheiden ja nuorten, työikäisten ja ikäihmisten), joissa on omat asiakasryhmäkohtaiset työntekijät ja omat puhelinnumerot.</p> <p>Asiakasohjausyksikköön kuuluu myös sosiaali- ja kriisipäivystys, jonne on tehty oma erillinen omavalvontasuunnitelma.</p>		
<p>Toimintayksikön postiosoite Hyvinkää: Suutarinkatu 2 (Perhekeskus Rentto) Lapsiperheet, nuoret, työikäiset ja ikäihmiset) Järvenpää: Yhteiskouluntie 13 (Etera-talo) (Lapsiperheet, nuoret ja työikäiset) Järvenpää: Myllytie 11 (Toimintakeskus) (Ikäihmiset) Nurmijärvi: Sairaalanatie 2 (Ikäihmiset) Mäntsälä: Mustamäentie 42 (Ikäihmiset) Tuusula: Hyryläntie 13 (Ikäihmiset)</p>		
<p>Postinumero 00580 04400 01900 04200 04600</p>	<p>Postitoimipaikka Hyvinkää Järvenpää Nurmijärvi Mäntsälä Tuusula</p>	<p>Puhelin Keusoten neuvonta ja ohjaus lapsiperheet ja nuoret: 019 2260401 Kesoten neuvonta ja ohjaus työikäiset: 019 226 0402</p>

		Keusoten neuvonta ja ohjaus ikäihmiset: 019 2260403
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi		Puhelin
Heidi Luostari, Lapsiperheiden neuvonta ja sosiaalipäivystys		050 4972723
Jaakko Rytö, Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi		050 4972716
Anne Murtonen, Työikäisten asiakasohjaus		050 4972789
Riitta Samola, Ikäihmisten asiakasohjaus		050 4972092
Hanna Isokangas, Sosiaali- ja kriisipäivystys		040 4970727
Postiosoite		
Sandelininkatu 1, PL 46		
00580	Hyvinkää	
Sähköpostiosoite		
kirjaamo@keusote.fi		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Siivouspalvelut Järvenpää: Jatsi		
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		

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Asiakasohjausyksikkö antaa puhelimitse ja sähköisten välineiden avulla tapahtuvaa laadukasta ohjausta, neuvontaa ja varhaista tukea alueen 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.

Yksikön moniammatillisten tiimien toimesta tarjotaan keskitetysti ammattihenkilöiden toteuttamat neuvonnan ja ohjauksen palvelut, uusien asiakkaiden palvelun- tai hoidontarpeen arvioinnit sekä sosiaalipäivystys ja kriisityö kaikissa ikäryhmissä.

Asiakasohjausyksikön tavoitteena tarjota alueen asukkaille yhdenvertaisesti saavutettavat ja monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet lapsiperheiden ja nuorten, työikäisten ja ikäihmisten sosiaalipalveluihin sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin koko Keusoten alueella. 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.

Lapsiperheiden ja nuorten asiakasohjaus neuvonnan ja sosiaalipäivystyksen tiimi vastaa myös Ankkuritoiminnasta, joka on moniammatillista yhteistyötä alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja rikosten ennaltaehkäisemiseksi. Ankkuritiimiin kuuluvat asiantuntijat poliisista, sosiaalitoimesta, terveystoimesta ja nuorisotoimesta. Ankkuritoimintaan osallistetaan tarvittaessa myös muiden ammattikuntien edustajia nuoren eri elämänosa-alueilta. Keusoten alueella toimii kolme eri ankkuritiimiä:

Järvenpää-Tuusula-alueen ankkuritiimi:

Poliisitoimi: Markus Schlosser, vanhempi konstaapeli (vastaava)

Hyvinkää-Nurmijärvi-alueen ankkuritiimi:

Poliisitoimi: Kati Korpela, vanhempi konstaapeli (vastaava)

Mäntsälä-Pornainen alueen ankkuritiimi:

Poliisitoimi: Mari Bergström, vanhempi konstaapeli (vastaava)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Ihmisen silmin (ihmisen näkökulma)
- Ihmisen kanssa (vuorovaikutuksen näkökulma)
- Ihmiselle (organisaation näkökulma)

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Asiakasohjausyksikön henkilöstö ja esimiehet

Asiakasohjausyksikön päällikkö Leena Säkjäjärvi

Erityisasiantuntijat Roni Nukarinen, Laura Tiilikainen ja Eija Mansnérus

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Asiakasohjausyksikön asiakasryhmäkohtaiset esimiehet.

- Lasten-, nuorten- ja perhepalveluiden esimiehet Heidi Luostari, heidi.luostari@keusote.fi puh: 050 4972723 ja Jaakko Rytö jaakko.rytko@keusote.fi puh: 050 4972716
- Työikäisten esimies Anne Murtonen anne.murtonen@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 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 keskitetysti. 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 Keusoten nettisivuilla www.keski-uudenmaansote.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 Sairaalanatie 2 (Nurmijärvi), Mustamäentie 42 (Mäntsälä), Hyryläntie 13 (Tuusula), Myllytie 11 (Järvenpää).

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. 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.

Johdon 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 resursseja ja osaamista. Heillä on myös 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 palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten valmiussuunnitelma

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas-/asiakasturvallisuusilmoitukset, sekä tietosuoja-/ tietoturvailmoitukset
- WPro-järjestelmä, jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi, työturvallisuusilmoitukset sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- HR:n ohjeet (etätö, sairaspoissaolo, epäasiallinen kohtelu)
- Etävastaanottojen/etätapaamisten toimintaohje

Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu- ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan **HaiPro-järjestelmässä**, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro-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-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 HaiPro-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 tietosuojavaaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

HaiPro-järjestelmään sisältyvässä **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.

1.1.2021 lukien HaiPro ja Wpro järjestelmään on kuvattu asiakasohjausyksikön alle: asiakasohjauksen integraatiopalvelut, lapsiperheiden ja nuorten asiakasohjaus, työikäisten asiakasohjaus ja ikäihmisten asiakasohjaus. Henkilöstö koulutetaan järjestelmien käyttöön alkuvuodesta 2021.

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 Keusoten intranetistä. 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.

Riskien käsitteleminen

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaveriissa lähiesimiehen paikallaollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro-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.

HaiPro-ilmoitusten koonti ja raportointi toteutuu toistaiseksi Keusoten jäsenkuntien käytössä olleilla toimintamalleilla. HaiPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksiköiden kehittämistyössä.

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 Palvelu- ja hoidontarpeen arviointi ja jatkosuunnittelu

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 tai ilmoituksen perusteella tehdään ensiarviointi, pääsääntöisesti viimeistään seitsemän arkipäivän aikana yhteydenoton tai ilmoituksen saapumisesta. Ensiarvioinnissa selvitetään mm. kiireellisen avun tarve. Jatkotoimenpiteet sovitaan aina tilanteen mukaan. Ensiarviointi voidaan toteuttaa yhtenä tai useampana kontaktina puhelimitse, etäyhteydellä tai tapaamisena. Mikäli ensiarvioinnin aikana tilanteeseesi ei löydy sopivaa ratkaisua, aloitetaan palvelutarpeen arviointi, jossa tilanne selvitetään kokonaisvaltaisemmin. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa, huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja mielipiteet.

Ikäihmiset:

Ikäihmisten asiakasohjausyksikössä palvelutarpeenarvion toteuttaa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattilainen. Arvioinnissa tukena on palvelutarpeen 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 tuotetaan laajemmin. Tavoitteena on luoda yhteinen ymmärrys sinun kokonaiselämäntilanteestasi ja löytää yhdessä ratkaisuja, jotka tukisivat sinua parhaiten. Palvelutarpeen arvioinnin aikana kerrotaan erilaisista keinoista haastavan tilanteen ratkaisemiseksi sekä eri palveluvaihtoehdoista, jotka voisivat tukea arkea parhaalla mahdollisella tavalla.

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 (sosiaalihuoltolaki 39§) tai hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Ei koske kyseistä palvelua.

Asiakassuunnitelman (sosiaalihuoltolaki 39§ ja lastensuojelulaki 30§) tai hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta (lastensuojelulaki 30a §)

Ikäihmisten asiakasohjausyksikön tiimissä asiakkaalle tehdyn palvelutarpeenarvioinnin pohjalta laaditaan palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmaa seurataan asiakkaan asiakkuudesta vastaavassa yksikössä. Suunnitelman seurannasta vastaava yksikkö määrittää. 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 lakisäätteiset määräajat

Palvelujen lakisäätteisten määräaikaisten seuranta ja toteutuminen

Lapsiperheet ja nuoret:

Esimiesten vastuulla on, että määräaikaisten toteutumista seurataan päivittäin, viikoittain ja kuukausittain (ilmoitusten määräajat päivystäjät tarkistavat päivittäin), palvelu- ja/tai hoidontarpeen arvioinnit kuukausittain. Seurataan myös lastensuojeluilmoitusten käsittelyt. Työtä jaetaan ja priorisoidaan niin, että määräajat saataisiin toteutumaan. Asian vireille tulosta 7 arkipäivän aikana on ratkaistava käynnistetäänkö palvelutarpeen arviointi, joka on tehtävä 3 kk:n aikana vireille tulosta. Palvelutarpeen arvioimisen aikana on ratkaistava, lähdetäänkö asiassa arvioimaan mahdollista lastensuojelun tarvetta ja tällöin noudatetaan lastensuojelulain mukaisia säännöksiä (lastensuojelulaki 26 §) vai tehdäänkö palvelutarpeen arviointi ilman lastensuojelutarpeen selvittämistä. Laki ei aseta tähän ehdotonta aikarajaa, mikäli määräaikaisten noudattaminen tuottaa ilman järkevää selitystä jatkuvia ongelmia, tarkastellaan työprosesseja ja korjataan niitä. THL varten tehdään kaksi kertaa

vuodessa esimiesten ja työntekijöiden kesken. Jos huolimattomuudet tai systeemi sakkaa tehdään Haipro ilmoitus. Selitys laitetaan aina THL: ään, jos myöhästymisiä esim. konetekninen virhe. Mikäli jatkuvaa työntekijävajetta ja viivästyksiä, ilmoitukset aina esimiesten kautta päättäjille ja johdon tiedoksi.

Työikäiset:

Esimiehet seuraavat määräaikojen toteutumista kuukausittain, asiakkashteerien keräämien tunnuslukujen avulla. Työtä jaetaan ja priorisoidaan niin, että määräajat saataisiin toteutumaan. Mikäli määräaikojen noudattaminen tuottaa ilman järkevää selitystä jatkuvia ongelmia, tarkastellaan työprosesseja ja korjataan niitä.

Ikäihmiset:

Esimiehet seuraavat määräaikojen toteutumista kuukausittain. Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa yli 75 -vuotiailla ja ylintä hoitotukea saavilla viimeitään 7 arkipäivän aikana ja päätöksenteko 3 kk:n aikana hakemuksen saapumisesta. SAS -toimintaa osalta seurataan yli 3 kk:ta asumispaikkaa jonottaneiden määrää. Työtä jaetaan ja priorisoidaan niin, että määräajat saataisiin toteutumaan. Mikäli määräaikojen noudattaminen tuottaa ilman järkevää selitystä jatkuvia ongelmia, tarkastellaan työprosesseja ja korjataan niitä.

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.

Asiakas on keskiössä oman asiansa käsittelyssä. Asiakkaan tilanne selvitetään ensiarviointin 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 holhustoimilain 72 §:n mukainen hakemus tai 91 §:n mukainen ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi alaikäiselle. Myös näissä tilanteissa on selvitettävä asiakkaan toivomukset ja mielipide.

Lapsiperheet ja nuoret: Asiakkaat (lapsi, nuori ja hänen perheensä) osallistuvat palvelutarpeen arvioinnin laadintaan ja voivat kutsua siihen mukaan heille tärkeitä henkilöt. Palvelutarpeen yhteenveto sekä tulleet ilmoitukset lähetetään aina huoltajalle/lapselle asiakkaalle. Asiakaskirjaukset ensiarvioinnista lähetetään asiakkaalle. Tavoitellaan, että tehdään kirjaamiset yhdessä asiakkaan kanssa. Verkostotapaamisiin, pyydetään asiakkaan lupa kutsuttavista tahoista.

Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa.

Työikäiset: Asiakkaat osallistuvat palvelu- ja hoidontarpeen arvioinnin laadintaan ja voivat kutsua siihen mukaan itselle tärkeitä läheiset. Palvelu- ja hoidontarpeenarviointiin aina kirjataan asiakkaan ja hänen läheistensä toiveet ja arviot tilanteesta. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön 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. Palvelu- tai hoidontarpeen arvioinnin lähetetään asiakkaalle.

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

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

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, haittatapahtuma tai vaaratilanne

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

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

5.5 Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Sähköisellä lomakkeella Keusoten www-sivuilla osoitteessa <https://www.keski-uudenmaansote.fi/osallistu-ja-vaikuta/anna-palautetta2/> (Asiakaspalautelomakkeen yhteys on suojaamaton, joten lomakkeelle ei voi kirjoittaa henkilökohtaisia asiakas- tai potilastietoja)
- Roidun tablet-laitteella
- Henkilökunnan puhelimesta olevan applikaation kautta
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta
- Asiakkaan oltua yhteydessä puhelimitse ohjaukseen ja neuvontaan, tulee asiakkaalle automaattisesti LeadDesk -järjestelmän kautta asiakaspalautte -kysely
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta
- Asukkaat kutsutaan mukaan kehittämiseen liittyviin työpajoihin
- Vanhus- ja vammaisneuvostojen kanssa tehtävä yhteistyö
- Asiakasraati kokoontuu lännessä ja idässä 2-5 kertaa vuodessa
- Keusoten asukaskehittäjät

Suullinen ja paperisella lomakkeella annettu palaute tallennetaan asiakaspalauttejärjestelmään. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita 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 kehittämis ehdotuksineen 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 sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. 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.

Tyytymättömällä asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin asiakas on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön.

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuslomakkeen voi tulostaa Keusoten www-sivuilta osoitteesta <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/potilas--ja-sosiaaliasiamies/>

Muistutus lähetetään kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymä
kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitalo Oy
Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

- Verkkosivut: <http://sosiaalitalo.fi/sosiaaliasiamies/>
- Puhelin: 0400-277 087 (ma klo 12.00-15.00, ti-to klo 9.00-12.00)
- Sähköpostiosoite: sosiaalitalo@sosiaalitalo.fi (huom: sähköposti ei ole tietoturvallinen)
- Postiosoite: Sosiaalitalo Oy, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta ei koske julkisia palveluja.

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

Muistutuksiin vastataan kirjallisesti vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. 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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

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

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

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.

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 ohjeet

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 2016) 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, lääkelukäytäntöihin, 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 palvelunantajien kanssa

Toiminnassa on keskeisessä roolissa yhteistyön tekeminen sekä Keusoten sisäisten, että myös ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Tiedonkulun tavat, esim. Konsultaatiokäytännöt (LeadDesk, Oma,

webropol-tilastoinnilla ym.) vakioidaan ja kuvataan. Käytettäviin järjestelmiin tehdään tietosuojaselosteet.

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

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

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.

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

-Järvenpäässä järjestetään yksikön oma "turvallisuuskokous" 1-2 krt/ vuosi

-Uudet työntekijät perehdytetään Haipro/Wpro-järjestelmien käyttöön

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Lapsiperheiden ja nuorten asiakasohjaus:

Yhteensä 28 henkilöä

Neuvonta ja sosiaalipäivystys:

Sosiaalityöntekijä, 4 henkilöä

Asiakasohjaaja, sosiaalihuollon ammattihenkilö, 7 henkilöä

Asiakasohjaaja, terveydenhuollon ammattihenkilö, 1 henkilö

Palvelutarpeen arviointi:

Sosiaalityöntekijä, 8 henkilöä

Asiakasohjaaja sosiaalihuollon ammattihenkilö, 8 henkilöä

Työikäisten asiakasohjaus:

Yhteensä 10 työntekijää

Asiakasohjaaja, sosiaalihuollon ammattihenkilö, 4 + 1,5 henkilöä

asiakasohjaaja terveydenhuollon ammattihenkilö, 4 henkilöä

asiakassihteeri 2

Ikäihmisten asiakasohjaus:

Yhteensä 17 työntekijää

Asiakasohjaaja, sosiaalihuollon ammattihenkilö, 8 henkilöä

Asiakasohjaaja, terveydenhuollon ammattihenkilö, 8 henkilöä

Sosiaali- ja kriisipäivystys:

Yhteensä 15 työntekijää

Vastaava kriisityöntekijä, 1 henkilö

Sairaanhoidtaja/kriisityöntekijä, 3 henkilöä

Sosiaaliohjaaja, 3 henkilöä

Poliisilaitoksella työskentelevä sosiaaliohjaaja, 1 henkilö

Sosiaalityöntekijä, 7 henkilöä

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Esimiehet sijaistavat toisiaan

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

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä käytetään ostopalveluna hankittua varahenkilöstöä

Lasten ja nuorten asiakasohjauksen sosiaalityöntekijän rekrytointiin liittyen on sovittu seuraavaa: Mikäli kelpoisuusedellytyksiä täyttäviä hakijoita ei ole, jatketaan hakua 2-3 kertaa ja jos ei haun perusteella löydy, turvaudutaan ostopalvelusosiaalityöntekijöihin

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Rekrytoidaan sijaisia ja käytetään opiskelijoita sijaisina.
Loma-ajat suunnitellaan pidettäväksi porrastetusti.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Kuntayhtymän rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus.
Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.
Rikosrekisteriote pyydetään, kun työntekijä valitaan virkaan tai toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaisuuksiin.

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 työpöytäan.
Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa esimies

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

Asiakasohjauksessa pidetään yllä jatkuvaan kouluttamista. Tätä varten koulutustilaisuuksia tallennetaan ja materiaalia laitetaan kaikkien saataville Keunettiin asiakasohjaajan työpöydälle.

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 Renton 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.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Keusoten on tehnyt sopimuksen siivouspalveluista palvelua tuottavien yritysten kanssa.

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

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Valviralle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle tai valmistajan edustajalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. 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. Ilmoitukseen kirjataan ilmoittajan nimi ja toimipaikan yhteystiedot.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoitus toimitetaan sähköpostilla osoitteella laitevaarat@valvira.fi.

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 salassapitosäynnösten noudattaminen

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

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

Henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja osaamisen verkkokoulutuksen ja varmistaa osaamisensa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein, varmistetaan että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja 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 tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota. Navisec – tietosuojakoulutus tulee käydä kerran vuodessa. Etätyöohjeistuksiin perehtyminen etätyötä tekeville.

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

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/tietosuoja/rekisterinpitajan-vastuuhenkilot-ja-yhteystiedot/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän verkkosivulla <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän tietosuojavastaava Erja Heikkinen, puh. 040 3145955, tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Uuden yksikön perustaminen on v. 2019 asiakasohjaushankkeena toteutuneen kehittämistyön tulos. Toimintojen käynnistyminen ja vakiinnuttaminen vaatii edelleen paljon yhteistyötä henkilöstön ja yhteistyötahojen kesken. Jotta asiakkaan palvelupolku on eheä ja yhtenäinen tarvitaan asiakasohjauksessa ensimmäisen toimintavuoden aikana konsultaatiokäytänteiden ja yhteistyömallien kehittämistyötä palvelualueille, kuntiin ja kolmannen sektorin palveluihin päin.

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 omaan yksikköön tai muihin palveluihin. Tämä varmistetaan sähköisten yhteydenottokeinojen, tiiviin yhteistyön ja palautejärjestelmien avulla. Asiakasohjausyksikössä tulee huomioida, että asiakas saa tarpeensa mukaisen ja oikeassa laajuudessa tehdyn palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella järjestetään tarvittava palvelu ja tuki. Palvelutarpeen arvioinnin prosessien kuvaus, vastuiden määrittelyt ja seuranta ovat osana toiminnan omavalvontaa. Asiakasohjaus tekee kehittämistyötä tiiviisti osana Keski-Uudenmaan Sote-keskus hanketta. Hanke on alkanut vuonna 2020 ja hanke tulee jatkamaan vuoden 2022 loppuun.

Työntekijöiden osaamisessa kiinnitetään erityistä huomiota uusien muuttuneiden työnkuvien sekä työntekijöiden ja sijaisten perehdyttäminen. Asiakasohjausyksikköön valmistellaan vuoden 2021 aikana oma perehdytysuunnitelma. Yksikön riskien arviointi tehdään kevään 2021. Järvenpään Etera-talon 3 kerrokseen remontoitujen tilojen valmistuttua, tulee vuoden 2021 päivittää talon turvallisuusohjeet ja järjestää työntekijöille turvallisuuskävely, jossa käydään läpi mm. poistumistiet tulipalon sattuessa ja muut turvallisuuteen liittyvät asiat. Samoin kuluvan vuoden tulee käydä kaikkien toimipisteiden turvallisuusohjeet ja käytänteet (mm. hälytysjärjestelmät) läpi ja huolehtia, että työntekijät ovat niihin tutustuneet ja saaneet riittävän perehdytyksen työpisteensä turvallisuusasioihin.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Toimintayksikön päällikkö allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman ja tulosalueen johtaja hyväksyy sen allekirjoituksellaan

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Hyvinkää 31.5.2021
Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvitys Leena Säkäjärvi, asiakasohjauksen päällikkö

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys
Hyvinkäällä 9.6.2021
Allekirjoitus ja nimenselvennys
Kristiina Kariniemi-Örmälä