

Auerkulman vastaanotto- ja arviointiyksikkö

Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
4	Riskienhallinta	5
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	6
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi	6
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	8
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	8
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	8
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	9
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	9
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	10
5.5	Asiakkaan osallisuus	11
5.6	Asiakkaan oikeusturva	12
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	14
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
6.2	Ravitsemus.....	15
6.3	Hygieniäkäytännöt	16
6.4	Terveyden ja sairaanhoito	17
6.5	Lääkehoito.....	17
6.6	Asiakasvarat.....	18
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	19
7	Asiakasturvallisuus.....	19
7.1	Henkilöstö	20
7.2	Toimitilat.....	21
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	21
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	23
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	24
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	25

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue Suutarinkatu 2, PL 46 05900 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi		
Kuntayhtymän Y-tunnus 3221340-6		
Toimintayksikön nimi Auerkulman vastaanotto- ja arviointiyksikkö		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun sijaishuolto. Kuusi hoitopaikkaa.		
Toimintayksikön postiosoite Uudenmaantie 1		
Postinumero 04410	Postitoimipaikka Järvenpää	Puhelin 0504970494, vast.yksikkö
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Terhi Penttilä		Puhelin 050 4970388
Sähköpostiosoite terhi.penttila@keusote.fi		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Vartiointi, SOL kiinteistöpalvelut
Siivous, Palmia Oy

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana 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

Auerkulman perhetukikeskuksen vastaanotto- ja arviointiyksikkö tuottaa laadukasta ja asiakaslähtöistä lastensuojelun sijaishuollon vastaanotto- ja arviointipalvelua. Tavoitteenamme on edistää asiakkaiden toimintakykyä ja arjessa pärjäämistä. Lisäksi tuemme ja edistämme asiakkaiden vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. Toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakkailta, yhteistyötahoilta ja henkilökunnalta tulevan palautteen pohjalta. Yhteistyö asiakkaan läheis- ja yhteistyöverkoston kanssa on toiminnassamme merkittävässä roolissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Ihmislähtöisyys on tärkeää kaikessa toiminnassamme. Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti arvokkaina ja ammattitaidolla. Toimimme luottamuksen arvoisesti. Yhteistyö ja yhdessä tekeminen ovat voimavaramme, jolla saavutamme tavoitteemme. Kannustamme asiakkaita ja yhteistyökumppaneita osallistumaan ja vaikuttamaan. Pyrimme jatkuvasti parantamaan ja kehittämään toimintaamme lisätäksemme palvelujemme vaikuttavuutta. Olemme rohkeita uudistajia asiakkaidemme tarpeet ymmärtäen.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Perhetukikeskuksen esimies Terhi Penttilä ja palveluesimies Tom Stenman

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Terhi Penttilä, p. 050 4970388, terhi.penttila@keusote.fi

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 vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuhenkilöitä 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.keusote.fi ja yksiköiden ilmoitustauluilla.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakasturvallisuuden 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
- Kameravalvonta vastaanottoyksikössä (tietosuojaseloste liitteenä)
- 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
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus

- Yksikön lapsen hyvän kohtelun suunnitelma

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 potilasturvallisuuteen 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 hyödynnetyksi 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

hyvinvointialueen tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

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 ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa olevia vakavia puutteita, asiakkaan/potilaan perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle/potilaalle vahingollisia toimia, henkilöstön määrä ei täytä lain edellyttämää määrää tai se ei vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyvät hyvinvointialueen sisäisestä intranetistä (Keunet). Esihenkilöt vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus ohjautuu hyvinvointialueella tiedoksi suoraan yksikön vastuuhenkilölle, päällikölle/palvelujohtajalle sekä valvonnasta vastaaville henkilöille. Yksikön vastuuhenkilön, päällikön/palvelujohtajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin

epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa valvontaviranomaiselle (AVI:iin).

4.3 Riskien ja epäkohtien käsittely 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

Asiakas tulee Auerkulman vastaanotto- ja arviointiyksikköön aina sosiaalityöntekijän sijoituspäätöksellä. Tätä on edeltänyt tilanteen ja palvelutarpeen arviointi, jossa asiakkaan on arvioitu hyötyvän ja tarvitsevan sijoitusta joko kiireellisenä sijoituksena, avohuollon tukitoimena tai huostaanottopäätöksellä.

Vastaanotto- ja arviointiyksikössä työskentelyn tavoitteena on saada asiakkaan ja hänen perheensä tilanteesta riittävän selvä käsitys, jotta voidaan suunnitella asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla hyödyttävä ja tukeva työskentely sijoitusjakson päätteeksi. Yksikössä arvioidaan ensisijaisesti asiakkaan vointia ja perheen tilannetta suhteessa kotiutumisen edellytyksiin sekä kotiutumisen edellyttämien tukitoimien tarvetta tai osallistutaan lapsen tarpeita vastaavan jatkosijoituspaikan selvittelyyn. Tässä työskentelyssä käytetään mm. ADAD-haastattelua, DKT -työskentelyä, perhearviointimenetelmä -työskentelyä, keskusteluita asiakkaan sekä perheen kanssa ja sairaanhoitajan ja erityistyöntekijän haastatteluja.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Palvelutarpeen arviointia vastaanottoyksikössä jatketaan ja tehdään aktiivisessa yhteistyössä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa. Asiakkuuden alussa pyritään sopimaan mahdollisimman nopeasti yhteinen neuvottelu, johon osallistuvat asiakas ja huoltaja(t), lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä vastaanottoyksikön työntekijä(t).

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

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman ja omaohjaajien vastuulla on kirjata asiakkaan ja perheen kanssa käytyjen keskustelujen sekä neuvotteluiden pohjalta asiakassuunnitelmaan pohjautuva hoito- ja kasvatussuunnitelma. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa ja vähintään asiakasneuvotteluissa.

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

Henkilökunta saa lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä tiedon asiakkuuden alussa asiakkaan asiakassuunnitelmasta ja on myös mukana sen päivittämisessä sijoitukseen; sen tavoitteisiin ja keinoihin liittyvin osin. Omaohjaajien vastuulla on hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen ja muu hoito- ja kasvatushenkilöstö perehtyy laadittuihin suunnitelmiin.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Lastensuojelun sijaishuollon palvelu tulee järjestää tarpeen mukaan. Erillisiä lakisääteisiä määräaikoja ei lastensuojelun sijaishuollolle ole asetettu. Jälkihuollon oikeus nuorella päättyy viimeistään 25 v iässä, kuten myös tuettu asuminen. Sitä ennen nuorta autetaan uuden asunnon hakemisessa.

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

Auerkulman vastaanottoyksikössä asiakkaana oleva lapsi ja hänen perheensä ovat mukana työskentelyn pohjana olevan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisessa. Lisäksi arjen toimintoja suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa mm. säännöllisissä nuorten kokouksissa ja omaohjaajakeskusteluissa sekä läheisten tapaamisissa.

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.

Auerkulman vastaanottoyksikössä huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitetun asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa lastensuojelulain 11. luvussa mainituilla sijaishuollossa toteutettavilla rajoittamistoimenpiteillä, silloin kun niiden toteuttamiseen on olemassa laissa edellytetty perusteltu syy. Henkilökuntaa on koulutettu ja perehdytetty lain sisältöön sekä sen soveltamiseen. Rajoittamistoimenpiteistä voi yksikössä päättää perhetukikeskuksen esimies. Lisäksi on laadittu erillinen lastensuojelulain mukainen palveluesimiehen määräys hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvien henkilöiden oikeudesta tehdä rajoittamispäätöksiä.

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.

Auerkulman perhetukikeskuksella noudatetaan yksikköön laadittua lapsen hyvän kohtelun suunnitelmaa. (omavalvontasuunnitelman liitteenä). Hoito- ja kasvatushenkilökunnalla on velvollisuus tuoda esimiehen tietoon, mikäli havaitsee tai epäilee yksikössä asiakkaan epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esille epäasialliseksi kokemansa kohtelu ohjaajan kanssa käytävien keskustelujen kautta tai hän voi olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä ja /tai yksikön esimieheen tai palveluesimieheen.

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 omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Auerkulman vastaanottoyksikössä asiakkaalle järjestetään vähintään tulo- arviointi- ja loppuneuvottelut. Yhteisissä neuvotteluissa sovitaan työskentelyn tavoitteet ja työskentelymenetelmät. Tavoitteita ja menetelmiä arvioidaan säännöllisesti noin kahden viikon välein pidettävissä arviointineuvotteluissa. Lapsella ja hänen huoltajallaan on mahdollisuus tuoda esille omia näkökantojaan ja toiveitaan toiminnan suhteen. Asiakkuuden päättyessä lapselta ja huoltajilta kysytään palautetta ja kehittämis ehdotuksia.

Asiakaspalautteen antaminen

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

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/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Yksikössä näkyvillä olevan QR -koodin avulla
- 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.

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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

- Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755
- Puhelinajat: ma klo 12.30-15, ti-ke klo 8.30-12.00, to klo 9-15
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville voi lähettää sähköpostia tietoturvalisillä suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi , kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.
- Postiosoite: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, PL 46, 05801 Hyvinkää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden ja potilaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä roolissa asiakkaan/potilaan 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

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Auerkulmaan sijoitetun nuoren tietoihin perehdytään mahdollisimman nopeasti ja hyvin. Lapset tulevat Auerkulmaan kriisitilanteista hyvinkin nopealla aikataululla, joten lapsen taustatiedot voivat olla vähäisiä. Lapsen terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Lapsen hyvinvoinnista huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa ja siihen osallistuvat koko henkilökunta yksiköissä sekä lapsen vanhemmat ja nuori itse. Tarvittaessa lasta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli lapsen tilanne vaatii yhteistyötä terveydenhuollon kanssa, yhteistyötä tehdään tarvittavassa laajuudessa ja hoitokontaktin muodostumista ja toteutumista tuetaan.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lasten terveyden edistämiseksi on tärkeä rooli esimerkiksi säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Lapsia kannustetaan liikkumaan sekä harrastamaan heille tärkeitä asioita ja aktiviteetteja myös arvioinnin aikana ja heitä tuetaan siihen myös rahallisesti. Auerkulmassa järjestetään säännöllisesti toimintailtoja, jolloin pyritään järjestämään yhteisiä retkiä tai vierailuita erilaisiin, lapsille- ja nuorille mieluisiin, kohteisiin tai järjestetään jotakin yhteistä tekemistä omissa tiloissa. Lapsille on tarjolla Auerkulmassa myös erilaista yksilöllistä ohjattua toimintaa, joihin heitä

pyritään aktiivisesti innostamaan. Jokaisen lapsen kohdalla pyritään kartoittamaan mahdollinen hänelle sopiva harrastus, joka voisi jatkua sijoituksen jälkeenkin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Nuorille jaksolla asetettuja tavoitteita arvioidaan päivittäin ja viikoittaisissa tiimeissä, jossa moniammatillinen työryhmä käy dialogia lapsen ja nuoren toimintakyvystä ja hyvinvoinnista. Auerkulman työryhmien lisäksi nuorten toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntoutumisen seurantaan osallistuu yksilöllisen tarpeen mukaan eri verkostotahot.

6.2 Ravitseminen

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Auerkulmassa on laitoskeittiö, missä ruoka valmistetaan arkisin ruokapalveluvastaavan toimesta siten, että ruokalistat ovat erilaisia, mitä paikalliskouluissa on. Viikonloppuisin ruoanvalmistuksesta vastaavat työntekijät. Ruokapalveluvastaavan loma-aikoina tai sairaustapauksissa arkipäivinä on mahdollisuus tilata erikseen ruokaa Järvenpään terveystieteiden keskukselta (JUST).

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Auerkulmaan sijoitetut lapset ja nuoret saattavat olla huonosti ravittuja. Ruokailu on voinut olla satunnaista ja epäsäännöllistä ja ravinto yksipuolista. Ruoan merkitys nuoren kehitykselle, terveydelle ja hyvinvoinnille on siten tärkeä osa nuoren huolenpitoa ja usein myös arviointia.

Nuoren ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan asiakas- ja tarvittaessa potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen. Otamme huomioon ravintosuositukset, lääkärin määräämät dieetit tai muut erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Auerkulman ruokapalveluvastaava on perehtynyt koulutuksessaan myös erityisruokavalioiden.

Ruokalistojen suunnittelussa kiinnitetään huomiota muun muassa annoskoko, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyyteen, ruoan houkuttelevaan tarjolle aseteluun, ruokalistan kiertoa ja valinnanmahdollisuuksiin.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Yksiköissä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Ravitsemuksen ja mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumiseen kiinnitetään huomiota ja tuetaan lapsia suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun. Erityiset haasteet ruokailuun liittyen, esimerkiksi syömishäiriö, huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa. Lapsen voivat osallistua

halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin. Vuorossa oleva henkilökunta ruokailee samaan aikaan valvoen samalla ruokailutilannetta.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Auerkulmassa noudatetaan hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Yksikön toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaohjeita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä. Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48 § mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi.

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Auerkulmaan sijoittuvat lapset saattavat tulla olosuhteista, missä on kohonnut terveysriski. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi. Lasta tuetaan ja tarvittaessa ohjataan päivittäisestä hygieniasta huolehtimiseen.

Auerkulmassa noudatetaan yleisiä hygieniaohjeita ja toimintatapoja. Siivouksesta vastaa Palmia Oy, joka hoitaa ylläpitosiivouksen. Henkilökunta osallistuu myös kodinhoidollisiin töihin. Yksiköissä työskenteleviltä edellytetään hygieniaopastusta. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Lapset ja nuoret osallistuvat itse oman huoneensa viikoittaiseen siivoukseen.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Auerkulmassa noudatetaan hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla ja muita hygieniaohjeita. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi. Lasta tuetaan ja tarvittaessa ohjataan päivittäisestä hygieniasta huolehtimiseen. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Auerkulman perhetukikeskuksessa siivous on ostopalveluna järjestetty Järvenpään kaupungin tilahallinnan kautta Palmia Oy:ltä, josta on järjestetty päivittäiseen ja viikoittaiseen siivoukseen henkilö toteuttamaan yksikön puhtaanapito. Pyykkihuolto toteutetaan yksikön omin voimin.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Auerkulman perhetukikeskuksen asiakkaiden terveydenhoito kuuluu Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Asiakkuuden aikana asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon palvelut järjestyvät pääsääntöisesti sieltä terveydenhuollon yksiköstä, johon asiakas oman kotiosoitteensa perusteella kuuluu. Henkilökunta tukee asiakkaita siinä, että heidän tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut ovat heidän saavutettavissaan.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Mikäli asiakkaalla on jokin pitkäaikaissairaus (esim. diabetes), ollaan yksiköstä yhteydessä vastuussa olevaan hoitotahoon asianmukaisten hoito-ohjeiden saamiseksi. Yksikön sairaanhoitaja on ensisijaisesti vastuussa hoitotahon kontaktoinnista.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske yksikköä.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Auerkulman vastaanotto- ja arviointiyksikön terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja Petra Sainio. Kuitenkin vuorossa oleva henkilöstö vastaa kulloinkin omalta osaltaan myös terveydenhoidosta esimerkiksi sairaustapauksissa.

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, seurantaa, 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.

Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen osa sijoituksessa olevan lapsen saaman hoidon laatua ja turvallisuutta. Osastoilla on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätyt reseptilääkkeet lukituissa lääkekaapeissa. Vuorossa oleva työntekijä vastaa kunkin lapsen lääkehoidon toteutumisesta. Vastaanottotulotilanteessa ohjaaja tekee kaikille asiakkaille tulohaastattelun, jonka yhteydessä käydään läpi myös lapsella arvioinnin aikana käytössä olevat lääkkeet. Lapset käyttävät arvioinnin aikana heille määrättyjä lääkkeitä siten, kuin hoitovastuussa olevan lääkärin kanssa on sovittu. Jokaisella osastolla on oma lukittava lääkekaappi, jossa lapsen kaikki lääkkeet säilytetään ja josta ne annostellaan dosetteihin. Lapsia opastetaan ja motivoidaan arvioinnin aikana turvalliseen lääkkeidenkäyttöön ja käsittelyyn, mikäli heillä on lääkitystä.

Riskinä osastolla voi olla lääkehoidon toteuttamatta jääminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Tämä pyritään estämään ohjaajan tekemällä haastattelulla tulotilanteessa, missä kartoitetaan lapsen käytössä olevat lääkkeet. Yksikön yllättävät asiakastilanteet, kiire, huolimattomuus lääkkeen jaossa ja antotilanteessa tai väsymys ovat esimerkkejä, jotka voivat pahimmillaan johtaa poikkeamiin lääkityksessä. Lääkityspoikkeama voi syntyä tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojauksen puutteesta. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan Haipro järjestelmään ja niitä käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti. Poikkeamiin johtaneita syitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Keusotessa on yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ovat olemassa. Turvallinen lääkehoito suunnitelmassa on kuvattu kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi. Lisäksi Fimea on julkaissut vuoden 2021 alussa päivityksen Turvallinen lääkehoito-oppaaseen.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Auerkulmassa on olemassa yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Sairaanhoitaja Petra Sainio ja vastaanottoyksikön esimies Terhi Penttilä (muun muassa henkilöstön riittävät koulutukset ja ammattipätevyudet, lääkehoidon kannalta turvallinen työympäristö ja olosuhteet, esimerkiksi riittävä henkilöstömäärä)

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Auerkulmassa jokaiselle lapselle maksetaan hänelle kuuluva viikkoraha, joka on porrastettu iän mukaan siten, että jo 15-vuotiaalle 60 € kuukaudessa. Lapsi kuittaa saadun viikkorahan, jonka jälkeen hän voi itse päättää mihin haluaa käyttää viikkorahansa. Lapsia opastetaan huolehtimaan omista henkilökohtaisista tavaroista eikä osastolla ole sallittu muiden tavaroiden lainaaminen eikä vaihtaminen. Lapsi voi halutessaan säilyttää esim. avaimia, lompakkoa tai puhelintaan osaston ohjaajien toimistossa. Lapsella on mahdollisuus lukita aina oman huoneensa ovi, kun hän ei ole yksikössä läsnä.

Huostaanotetulle ja sijoitetulle lapselle kerrytetään itsenäistymisvaroja asiakasmaksuista ja lapsen mahdollisista etuuksista. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen perinnästä. Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymä säilyttää ja vastaa lapsen itsenäistymisvaroista. Itsenäistymisvarojen kertymistä ja käyttöä seurataan ja itsenäistymisvarojen käytöstä tehdään suunnitelma.

Itsenäistymisvarat maksetaan viimeistään nuorelle itselleen jälkihuollon päättyessä.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii, että lapsen asian hoitamiseen osallistuu riittävä monialainen toimijaverkosto ja että tietoa vaihdetaan verkostossa lapsen edun mukaisesti.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kilpailutus sopimuksissa sovitaan yhteistyötahojen kanssa tehtävästä tiedonkulusta. Palveluntuottajat ovat velvollisia tuottamaan kuukausittain raportit lapsen ja nuoren asioissa.

Lapsen asioista vastaavat työntekijät sopivat palveluntuottajan kanssa yhteistyöstä ja tiedonkulusta sekä raporttien tuottamisen kuukausittaiset raportit. Palveluiden tuottajien laatimat lausunnot sisältyvät hintoihin.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Asiakasturvallisuus on perhetukikeskuksen hoitotyössä kaikkien vastuulla. Erityisesti sijoitetut alaikäiset lapset ovat usein riskialttiissa elämäntilanteessa esimerkiksi päihteiden käytön takia. Esimies järjestää tarvittavat ja riittävät resurssit hoito- ja kasvatustyöhön.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yhteistyö lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa on merkittävää. Myös poliisi ja vartiointipalvelut ovat käytössä erityistilanteissa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Esimies varmistaa työvuorosunnittelulla riittävät resurssit hoitotyön eri vuoroissa. Poikkeamiin asiakasturvallisuusasioissa reagoidaan ja parannetaan valmiutta jatkossa. Tarvittaessa henkilöstöä voidaan lisätä sijaishenkilöstöä käyttämällä tai pyytämällä hetkellistä apua viereisestä yksiköstä.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Vastaanottoyksikössä työskentelee 7 ohjaajaa, sairaanhoitaja, 50% erityistyöntekijä yhdessä Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikön kanssa sekä toistaiseksi määräaikaisena 50% yöhoitaja yhdessä Auerkulman kuntouttavan yksikön kanssa. Keittiön toiminnasta vastaa ruokapalveluvastaava. Yksikön esimies johtaa toimintaa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksiköllä on mahdollisuus käyttää hyvinvointialueen oman sijaisvälityksen toimintaa ja tilata sijaiset tarvittaviin vuoroihin. Myös yksikön esimies tekee työsopimuksia sijaisten kanssa esimerkiksi vuosiloma- ja sairauslomatilanteissa. Periaatteena on, ettei vajauksia työvuoroihin synny.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Esimies suunnittelee kolmen viikon työvuorot etukäteen arvioiden samalla henkilöstön riittävyyden ympärivuorokautisessa toiminnassa. Poikkeamiin, kuten sairauslomiin reagoidaan päivittäin työvuoromuutoksilla tai sijaisreserviä käyttämällä. Lyhytaikaisessa poikkeamatilanteessa pyydetään apua viereiseltä yksiköltä. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi mahdolliset rajoitustoimenpiteenä käytettävät kiinnipitotilanteet tai muut uhka- ja vaaratilanteet.

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

Lähiesimies organisoii ja johtaa omaa toimintaansa siten, että aikaa riittää kaikkiin esimiestyön eri osa-alueisiin. Tähän liittyy etukäteen tehtävä työvuorosuunnittelu, riittävä henkilöstömitoitus ja työvuorojen työtehtävien suunnittelu ja järjestely.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaisuudet 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 kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Haastattelutilanteessa arvioidaan hakijan työkokemus ja soveltuvuus lastensuojeluun. Soveltuvuus on vaatimuksena myös hakuilmoituksessa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä hakijan esimieheen soveltuvuuden/luotettavuuden varmistamiseksi. Uudelta työntekijältä pyydetään aina esitettäväksi voimassa oleva rikosrekisteriote.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uusi työntekijä perehdytetään aina sekä Keusoten sekä yksikön oman perehdytysohjelman mukaisesti. Myös sijaiset perehdytetään. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä.

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 sekä MAPA, ADAD, DKT ja perhearviointi -koulutuksia on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Lisäksi Keski-Uudenmaan sotekuntayhtymän omat laitospäivät järjestävät yhdessä täydennyskoulutusta vuosittain työntekijöilleen kulloisenkin tarpeen mukaisesti.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilat sijaishuollon yksiköissä tulee olla riittävät ja asianmukaiset. Toimitilat on aikanaan rakennettu voimassa olevien määräysten mukaisesti. Valvontaorganisaatiot valvovat myös toimitila-asiaa tarkastuksillaan. Toimitilojen tulee olla sijoitetuille lapsille mahdollisimman kodinomaiset ja riittävät. Lisäksi jokaisella lapsella on oma huone käytössään.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Asiakkaiden käytössä ei ole omia turvalaitteita

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Henkilökunnan käytössä olevien turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa SOL Kiinteistöpalvelut.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Apuvälineitä ei ole käytössä. Terveysthuollon laitteita ei ole kuin verenpainemittari, jonka toimivuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Terveysthuollon 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). Terveysthuollon 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.

Terveysthuollon 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.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairanhoitaja Petra Sainio, 050 4970404

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 tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa 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 -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 tietosuojaoheisiin, 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.

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 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/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen, puh. 050 497 2639, tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

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

Vastaanotto- ja arviointiyksiköiden prosessien päivitys tehty vuoden 2022 lopussa. Päivitetty prosessi on käytössä. Itse- ja yhteisöohjautuvuushanke on saatettu loppuun. MAPA ja ADAD-koulutukset ovat ajan tasalla, kuten myös DKT-koulutus. Vuonna 2023 on tarjottu uusille työntekijöille myös perhearviointimenetelmä -koulutus. Navisec -tietosuojakoulutukset toteutuvat säännöllisesti. Keusoten lastensuojelulaitokset ovat sopineet kehittämissiltapäivät yhteisen palvelun laadun, asiakasturvallisuuden, omavalvonnan ja riskien hallinnan kehittämiseksi. Lastensuojelulaitokset tekevät tiivistä yhteistyötä itse- ja yhteisöohjautuvasti kehitystyön äärellä.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

3.1.2024

Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Terhi Penttilä