

**Tuusulan perhetukikeskus
Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikkö**

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä Sandelininkatu 1, PL 46 05800 Hyvinkää kirjaamo@keusote.fi		
Kuntayhtymän Y-tunnus: 2844969-4		
Toimintayksikön nimi Tuusulan perhetukikeskus, Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikkö		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun sijaishuolto. Vastaanotto- ja arviointiosasto Koivukuja (7)		
Toimintayksikön postiosoite Kirkkotie 44		
Postinumero 04310	Postitoimipaikka Tuusula	Puhelin 0504970491 / Koivukuja
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Katja Keitaanniemi		Puhelin 050 4970359
Postiosoite Kirkkotie 44		
Postinumero 04310	Postitoimipaikka Tuusula	
Sähköpostiosoite katja.keitaanniemi@keusote.fi		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Vartiointi, Securitas Oy		

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Tuusulan perhetukikeskuksessa tuotamme laadukasta ja asiakaslähtöistä lastensuojelun sijaishuollon 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 työntekijäverkoston kanssa on toiminnassamme merkittävässä roolissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot ja toimintaperiaatteet ovat:

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

"Ihmisen silmin" kertoo siitä, että ihmislähtöisyys on kaiken toiminnan punainen lanka. "Ihmisten kanssa" tarkoittaa asukkaiden kannustamista osallistumaan ja vaikuttamaan toiminnan kehittämiseen. Osallisuudella tarkoitamme kuulluksi, arvostetuksi ja ymmärretyksi tulemistä ja niiden lisäksi mahdollisuutta päättää ja vaikuttaa sekä omissa että yhteisissä asioissa. "Ihmiselle" arvo kuvaa palvelujen, toimintatapojen ja tilojen hyvää laatua ja niiden jatkuvaa parantamista ja kehittämistä.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Lastensuojelu yksikön esimies Katja Keitaanniemi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Katja Keitaanniemi, p. 050 4970359, katja.keitaanniemi@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 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 Tuusulan perhetukikeskuksessa.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan 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 voimavaroja. 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
- Lääkehoitosuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas-/asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä tietosuoja/- tietoturvailmoitukset

- WPro-järjestelmä, jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Yksikön lapsen hyvän kohtelun suunnitelma

Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, epäkohdat 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 tietosuojavaltuutetulle 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 ennakollisesti 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

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 epäkohta ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Riskien käsitteleminen

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa 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 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Asiakas tulee Koivukujan 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.

Koivukujalla 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. Tässä selvittelyssä käytetään mm. euroADAD haastattelua, vanhemmuuden roolikartta-työskentelyä, keskusteluita asiakkaan sekä perheen kanssa, sairaanhoitajan ja erityistyöntekijän haastatteluja.

Arvion tekemiseen osallistuu moniammatillinen työryhmä, sairaanhoitaja sekä erityistyöntekijä (koulutukseltaan toimintaterapeutti) yhdessä perheen kanssa.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Palvelutarpeen arviointia Tuusulan perhetukikeskuksessa 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.

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

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. Hoito- ja kasvatussuunnitelmia käydään säännöllisesti läpi tiimikokouksissa.

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.

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.

Koivukujalla 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 omaohjaaja-keskusteluissa 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.

Koivukujalla 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 sekä perehdytetty lain sisältöön sekä sen soveltamiseen. Rajoittamistoimenpiteistä voi yksikössä päättää Koivukujan esimies. Lisäksi on laadittu erillinen lastensuojelulain mukainen laitoksen esimiehen 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.

Koivukujalla 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 omaohjaajan kanssa käytävien keskustelujen kautta tai hän voi olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä ja /tai yksikön esimieheen.

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 asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Lisäksi tapahtumista tehdään tarvittaessa Hai-pro-ilmoitus.

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

Koivukujalla asiakkaalle järjestetään vähintään tulo- ja loppuneuvottelut, tarvittaessa voidaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tarkistaa neuvotteluissa useamminkin. Siinä sovitaan yhteisesti tavoitteista

ja toimintamenetelmistä. Lapsella sekä hänen huoltajallaan on mahdollisuus tuoda esille omia näkökantojaan ja toiveitaan toiminnan suhteen.

Asiakkuuden päättyessä lapselta ja huoltajilta kysytään palautetta sekä kehittämissuhteita.

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)

Suullinen ja paperisella lomakkeella annettu palaute käsitellään yksikön tiimissä toiminnan kehittämistä varten. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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 vastuhenkilölle. 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. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

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

Muistutus lähetetään kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymä
kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy
Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

- Verkkosivut: <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliamies/>
- Puhelin: 0400-277 087 (ma klo 12.00-15.00, ti-to klo 9.00-12.00)
- Sähköpostiosoite: sosiaalitaito@sosiaalitaito.fi (huom: sähköposti ei ole tietoturallinen)
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Sosiaaliamiehen tehtävä on:

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

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös sovitteluissa 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

Esimes käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimes selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös lastensuojelun vastaanotto- ja arviointityön palveluesimiehelle, lastensuojelun päällikölle ja MIELAn 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

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, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Koivukujalle sijoitetun nuoren tietoihin perehdytään mahdollisimman nopeasti ja hyvin. Asiakkaat tulevat Koivukujan vastaanotto- ja arviointiosastolle kriisitilanteista hyvinkin nopealla aikataululla, joten asiakkaan taustatiedot voivat olla vähäisiä. Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti ja hänen hyvinvoinnistaan huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa ja siihen osallistuvat koko henkilökunta osastolla, sekä nuoren vanhemmat ja asiakas itse. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli asiakkaan tilanne vaatii yhteistyötä terveydenhuollon kanssa, yhteistyötä tehdään tarvittaessa laajuudessa ja hoitokontaktin muodostumista ja toteutumista tuetaan.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaan terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Asiakkaita kannustetaan liikkumaan sekä harrastamaan heille tärkeitä asioita ja aktiviteetteja myös lyhyemmänkin sijoituksen aikana ja heitä tuetaan siihen tarvittaessa myös taloudellisesti. Osastoilla on joka viikko koti-illat, jolloin pyritään järjestämään yhteisiä retkiä tai vierailuita erilaisiin, lapsille ja nuorille mieluisiin, kohteisiin. Asiakkaille on Koivukujalla tarjolla myös erilaista yksilöllistä ohjattua toimintaa sekä koti-iltoina tapahtuvaa ryhmätoimintaa, joihin heitä pyritään aktiivisesti innostamaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaille jaksolla asetettuja tavoitteita arvioidaan päivittäin sekä viikoittaisissa tiimeissä, jossa moniammatillinentyöryhmä käy dialogia asiakkaan toimintakyvystä ja hyvinvoinnista. Työryhmien lisäksi asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntoutumisen seurantaan osallistuu yksilöllisen tarpeen mukaan eri verkostotahot.

6.2 Ravitsemus

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Koivukujalle tulevat asiakkaat voivat olla huonosti ravittuja, ruokailu on voinut olla satunnaista ja epäsäännöllistä ja ravinto yksipuolista. Ruoan merkitys lapsen ja nuoren kehitykselle, terveydelle ja hyvinvoinnille on siten tärkeä osa huolenpitoa ja usein myös arviointia.

Lapsen ja / tai nuoren ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan asiakas- ja tarvittaessa potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Asiakkaat voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Heille 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.

Ruokalistojen suunnittelussa kiinnitetään huomiota mm. annoskoko, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten ja nuorten omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisuuteen, ruoan houkuttelevaan tarjolle aseteluun, ruokalistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin. Tuusulan perhetukikeskuksella on laitoskeittiö, missä ruoka valmistetaan ravitsemustyöntekijän toimesta. Viikonloppuisin valmistuksesta vastaavat ohjaajat.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Osastoilla on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Ravitsemuksen ja mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumiseen kiinnitetään huomiota ja tuetaan lapsia ja nuoria suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun. Erityistä haastetta ruokailuun liittyy voi aiheuttaa esim. syömishäiriö, joka huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa. Asiakkaat voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruoan valmistukseen ja siihen liittyviin tehtäviin osastojen keittiötiloissa.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Koivukujalla noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Yksikön toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa Tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaoheita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. 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.

Koivukujalle tulevat lapset ja nuoret saattavat tulla olosuhteista, missä on kohonnut terveystarve. Koivukujan asiakkaiden terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia

toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi. Lasta / nuorta tuetaan ja tarvittaessa ohjataan päivittäisestä hygieniasta huolehtimiseen.

Koivukujalla noudatetaan yleisiä hygieniaohteita ja toimintatapoja. Yksikössä työskentelee laitoshuoltaja, joka vastaa ylläpitosiivouksesta koko yksikössä. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Kaikilta osastolla työskenteleviltä edellytetään hygieniapassi. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Tilanteen ja voimassa olevien suositusten ollessa voimassa asiakkaille tarjotaan mahdollisuus suu-nenä-suojaimen käyttöön.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Koivukujan asiakkaiden terveydenhoito kuuluu Keski-Uudenmaan Sote-kuntayhtymälle. 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.

Asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Lapsen / nuoren terveydentilan seuranta on hänestä kokonaisvaltaisesti huolehtimista ja siihen osallistuu hoito- ja kasvatushenkilöstö, lapsen vanhemmat ja lapsi/ nuori itse ikätasonsa / toimintakykynsä mukaisesti. Lapsen / nuoren terveyden edistämiseksi on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Asiakkaita tuetaan aina ikätasoisesti. Tarvittaessa käytämme kaikkien lasten osalta julkista terveydenhoitoa. Virka-ajan jälkeen asiakkaat käyttävät iän mukaisia päivystyspalveluita tarvittaessa. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen terveyskeskuspalveluita.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

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

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Koivukujan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta. Ohjaajien tukena ja konsultaatioapuna terveyden- ja sairaanhoidollisissa asioissa yksikössä työskentelee sairaanhoitaja. Sairaanhoitajan poissa ollessa henkilökunnan tukena on julkisen terveydenhuollon palvelut.

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. lääkeshoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkeshoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkeshoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkeshoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esimies ohjaa ja valvoo turvallisen lääkeshoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen osa Koivukujalle sijoitetun lapsen / nuoren saaman hoidon laatua ja turvallisuutta. Osastoilla on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätty reseptilääkkeet lukituissa lääkekaapeissa. Vuorossa oleva lääkeluvan omaava työntekijä vastaa kunkin lapsen lääkeshoidon toteutumisesta. Vastaanotto- ja arviointiosastolla ohjaaja tekee kaikille asiakkaille tulohaastattelun, jonka yhteydessä käydään läpi myös lapsella arvioinnin aikana käytössä olevat lääkkeet. Sairaanhoitaja ja erityistyöntekijä (toimintaterapeutin koulutus) tekevät yhdessä sijoitetulle lapselle haastattelun.

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 / nuoria opastetaan sekä motivoitetaan sijoituksen aikana turvalliseen lääkkeidenkäyttöön ja käsittelyyn, mikäli heillä on lääkitystä.

Riskinä voi olla lääkeshoidon toteuttamatta jääminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Tämä pyritään estämään ohjaajan tekemällä haastattelulla tulotilanteessa, missä kartoitetaan lapsen / nuoren käytössä olevat lääkkeet. Osaston 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 ennaltaehkäisemiseksi. Keusotessa on tehty yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Lisäksi Fimea on julkaisut vuoden 2020 lopussa päivityksen Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Lääkehoito suunnitelmassa on kuvattu kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaamisen varmistaminen lääkeshoidon toteuttamiseksi.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Tuusulan perhetukikeskuksella on olemassa Keusoten lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ovat valmisteilla.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Sairaanhoitaja Anne Ikonen sekä yksikön esimies Katja Keitaanniemi.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Jokaiselle lapselle tai nuorelle maksetaan hänelle kuuluva viikkoraha, joka on 5-9- vuotiaille 5 euroa, 10-12 -vuotiaille 7 euroa, 13-14 vuotiaille 10 euroa ja 15vuotiaat ja siitä vanhemmat 15 euroa viikossa. Ohjaaja kirjoittaa viikkorahasta kuitin ja lapsi tai nuori saa rahan käteisenä. Lapsi tai nuori voi itse päättää mihin haluaa käyttää viikkorahansa. Heitä opastetaan huolehtimaan omista henkilökohtaisista tavaroista eikä osastolla ole sallittu muiden tavaroiden lainaaminen eikä vaihtaminen. Nuori voi halutessaan säilyttää esim. avaimia, lompakkoa tai puhelintaan osaston ohjaajien toimistossa. Nuorella on mahdollisuus lukita aina oman huoneensa ovi, kun hän ei ole esim. osastolla 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 sote-kuntayhtymän kilpailutus sopimuksissa sovitaan yhteistyötahojen kanssa tehtävästä tiedonkulusta. Palveluntuottajat ovat velvollisia tuottamaan kuukausittain raportit lapsen ja nuoren asioissa.

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

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

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

Asiakasturvallisuus on Koivukujalla tehtävässä hoitotyössä kaikkien vastuulla. Erityisesti sijoitetut alaikäiset lapset ovat usein riskialttiissa elämäntilanteessa esim. 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

Koivukujan 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 viereiseltä osastolta.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Koivukujan vastaanotto- ja arviointiosastolla työskentelee lastensuojeluyksikön esimies, seitsemän ohjaajaa, sairaanhoitaja sekä yöhoitaja sekä puolikas erityistyöntekijä. Erityistyöntekijä, koulutukseltaan toimintaterapeutti on yhteinen Järvenpään Auerkulman vastaanottoyksikön kanssa. Tuusulan perhetukikeskuksella on lisäksi Kotorannan kuntouttavan yksikön kanssa yhteinen ravitsemustyöntekijä sekä laitoshuoltaja.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksiköillä on mahdollisuus käyttää Seuren sijaisvälityksen toimintaa ja tilata sijaiset tarvittaviin vuoroihin. Myös Koivukujan esimies tekee työsopimuksia sijaisten kanssa esim. vuosiloma- ja sairauslomatilanteissa. Periaatteena on, ettei vajauksia työvuoroihin synny.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Koivukujan esimies suunnittelee kolmen viikon työvuorot etukäteen arvioiden samalla henkilöstön riittävyyden ympärivuorokautisessa toiminnassa. Poikkeamiin, esim. sairauslomat reagoidaan päivittäin työvuoromuutoksilla tai sijaisreserviä käyttämällä.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekryluvun hakemisella (yli 6 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.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

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 yksikön oman perehdytysohjelman mukaisesti. Myös sijaiset perehdytetään. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia.

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

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

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Koivukujalla siivouksesta vastaa yksikön laitoshuoltaja. Pyykkihuolto toteutetaan pääsääntöisesti omin voimin. Poikkeustilanteissa (esim. eritepyykki tartuntavaaratilanteissa) voidaan käyttää pesulapalvelua.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Asiakkailla ei ole käytössä omia turvalaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Koivukujalla on käytössä Securitaksen henkilöturvalaitteet.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Apuvälineitä ei ole käytössä. Terveydenhuollon laitteista yksikössä on käytössä verenpainemittari ja alkometri, joiden toimivuudesta ja kalibroinnista vastaa yksikön sairaanhoitaja.

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

Sairaanhoitaja Anne Ikonen

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 sote-kuntayhtymän laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvaluottamuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasuojauksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan 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 ilmoituksien 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.

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

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetusta velvoittaa rekisterinpitäjä 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

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Toimintayksikön vastuhenkilö allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman ja tulosalueen päällikkö hyväksyy sen allekirjoituksellaan

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Tuusula 18.11.2021
Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvitys Katja Keitaanniemi

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys
17.12.2021

Allekirjoitus ja nimenselvennys
Suvi Salin