

Keusote perhetyö

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 Lapsiperheiden kotipalvelu ja perheohjaus/ SHL -PERHETYÖ		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lapsiperheiden kotipalvelu ja perheohjaus		
Toimintayksikön postiosoite Keskustie 2 Nurmijärvi, 01900 Nurmijärvi Suutarinkatu 2, 05800 Hyvinkää Menninkäinen 4, 04620 Mäntsälä, Karhukuja 1 04600 Mäntsälä Naavatie 1, 04440 Järvenpää Louhostie 1, 04300 Tuusula		
Postinumero kts. ylhäältä	Postitoimipaikka kts. ylhäältä	Puhelin
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Hanna Nieminen (lapsiperheiden kotipalvelu) Juha Särkkä (perhetyö)		Puhelin 050-4970 335 050- 4970 310
Postiosoite Keskustie 2 Nurmijärvi, 01900 Nurmijärvi Suutarinkatu 2, 05800 Hyvinkää Menninkäinen 4, 04620 Mäntsälä, Karhukuja 1 04600 Mäntsälä Naavatie 1, 04440 Järvenpää Louhostie 1, 04300 Tuusula		
Postinumero	Postitoimipaikka	
Sähköpostiosoite hanna.nieminen@keusote.fi ja juha.sarkka@keusote.fi		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Perheohjauksen ja lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajia ei ole kilpailutettu 10/ 2020.		

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Perhetyön yksikkö tuottaa lapsiperheiden palveluita, vanhemmuuden tuen **perheohjausta sekä lapsiperheiden kotipalvelua**. Perhetyön yksikkö jakautuu Keusotessa itäiseen ja läntiseen alueeseen. SHL-perhetyö tuottaa sosiaalihuoltolain mukaisia, perheiden tarpeiden mukaisia palveluja lapsen kasvun, kasvuolosuhteiden ja perushoidon turvaamiseksi perheissä.

Työtä toteutetaan tapaamisissa perheen kotona tai muualla sekä verkostotyöskentelynä ja työ voi olla luonteeltaan tilapäistä käytännön apua tai pitempiaikaista, mutta määräaikaista ja suunnitelmallista tukea. Perhetyö toimii yhdessä perhesosiaalityön, lastensuojelun ja varhaisen tuen toimijoiden tilauksesta ja kanssa tarkoituksenmukaisten palveluiden järjestämiseksi.

Sosiaalihuollon perheohjaus on koko perheen ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi silloin, jos vanhempien ja lasten välisessä vuorovaikutuksessa on haasteita, perheestä puuttuvat yhteiset säännöt ja rutiinit, nuori ei asetu vanhempien asettamiin rajoihin, vanhempi tarvitsee ohjausta uhmaikäisen kanssa toimimiseen tai vanhemmat kokevat muuten keinottomuutta lapsensa tai nuorensa kanssa.

Perhetyön tehtävänä on perheiden elämänhallinnan ja voimavarojen käyttöönoton tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen ohjauksellisin keinoin. Tavoitteena on toimivan arjen löytäminen ja perheen hyvinvoinnin lisääminen. Perhetyötä tehdään aina perheen kanssa yhteistyössä.

Lapsiperheiden kotipalvelulla tuetaan ja autetaan perheiden selviytymistä arjessa sekä vahvistetaan perheiden voimavaroja, kun vanhempien toimintakyky on alentunut. Palvelun sisältö voi olla muun muassa lastenhoitoapua tai välttämätöntä kodinhoitoapua.

Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään seuraavin perustein:

- Raskauteen, synnytykseen tai vauvan hoitoon liittyvä erityinen palvelutarve.
- Monikkoperheeseen liittyvä avuntarve.
- Vanhemman tai lapsen sairastumisesta johtuva lyhytaikainen avuntarve.
- Perheen kriisitilanne (esim. perheenjäsenen sairastuminen tai kuolema, avioero).
- Vanhemman tilapäinen väsymys tai uupumus.
- Muu erityinen tarve; arvioidaan yhdessä muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa.

Lapsiperheiden kotipalvelu on maksullinen palvelu, jonka maksuperusteet määräytyvät asiakasmaksulain perusteella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

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

Perhetyö sitoutuu kuntayhtymän arvoihin ja ne ovat työn lähtökohta. Erityisen merkityksellistä on asiakkaan: yhdenvertainen kohtelu, asiakaslähtöisyys, Yksilöllisyys, osallisuus.

Toimintaperiaate yksiköissä on, että asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja yksilöllisesti ja asiakkaana on koko perhe, mutta keskiössä on lapsen etu ja kasvun kehityksen turvaaminen. Perhetyötä tehdään viitekehyksellisesti systeemisen, ratkaisukeskeisen ja voimavaraistavan viitekehyksen mukaisesti.

Palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista sosiaalihuoltolain mukaista työtä. Periaatteina ovat sensitiivisyys, eettisyys ja asiakkaan kunnioittaminen. Palvelu on kokonaisvaltaista, määräaikaista ja suunnitelmallista ja toteutetaan asiakkaan luvalla yhdessä muiden perheen yhteistyötahojen kanssa.

Jokainen on tärkeä- Hyvinvointi ja elinvoimaisuus ovat toimintamme ytimessä!

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Alustavaa työstä tehneet esimiehet ja työsuojeluparit tiimeistä (Sanna Sauramäki, Nina Salo-Karhu, Niina Ervasti ja Johanna Joutsiniemi länsi). Idässä (Järvi Anu, Ignatius Jaana, Heinolainen Emilia, Lehtiö Tiina, Huovinen Seija, Ikonen Katja, Juha Särkkä.)

Esimiehet yhdistäneet aineiston yhdeksi suunnitelmaksi. Valmis suunnitelma viedään tiimien tietoon.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Hanna Nieminen ja työsuojeluparit kts. ed.
hanna.nieminen@keusote.fi , p. 050 4970 335

ja Juha Särkkä juha.sarkka@keusote.fi p. 050 4970 310

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.

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
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- Terveysriskit; tarttuvat sairaudet ja vaihtuvat hygienia-työolosuhteet
- Liikenteen aiheuttamat riskit työssä
- Työskentelytavan asiakkaalle aiheuttamat riskit; vastuunotto lapsesta, vahingot,
- Henkisen kuormittumisen riski
- Toimipisteiden fysiologiset riskit
- Etätyöskentelyn riskit tieto- ja vakuutusturvaan
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä tietosuojaja/- 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
- Vakavasti sairaan asiakkaan kohtaaminen ja hoito; työntekijän tuki
- Hygieniaohjeistus koronaan liittyen (Keunet, yksikkökohtaiset ohjeet.)
- Asiakastieto- ohjelman ohjeita (Sosiaali Effica)
- Vaitiolo ja tietosuojaja- sopimus ja testi (Navisec)

- Työajanseuranta ohjeet ja ohjelma (Nepton)

Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu poikkeamat, 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 ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisössä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Molemmissa yksiköissä tehty riskienarviointi Wpro-järjestelmässä 9/ 2020.

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 kohtamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia

vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

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

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

Lastensuojelu- ja tai sosiaalihuoltolainmukainen ilmoitusvelvollisuus kuuluu jokaisen yksikössä työskentelevän perustehtävään.

Riskien käsitteleminen

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaveriissa lähiesimiehen paikallaollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen.

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

Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaveriissa 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

Perhetyö toteuttaa sosiaalihuoltolain tarkoittamia perheelle tarkoituksenmukaisia palveluita. Perheen palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä perhesosiaalityön kanssa. Mittareina mm asiakas- ja yhteistyötahopalaute ja väliarviointipalaverit.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Perheen työskentelyn tavoitteet määritellään aina yhdessä työskentelyssä mukana olevien asiakkaiden kanssa. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelua pystyy asiakas itse hakemaan tai tilaamaan jos kriteerit täyttyvät. Alussa tehdään arviointi yhdessä perheen kanssa palvelun tarpeesta, määrästä ja kestosta. Palveluun hakeudutaan myös muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kautta (perhesosiaalityö, lastensuojelu, vammaispalvelu, neuvola, sairaalat, mielenterveyspalvelut.)

Vanhempi/ vanhemmat osallistuvat palvelutarpeen arviointiin ja tavoitteiden määrittelyyn koko palveluprosessin ajan.

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

Asiakkaat osallistuvat Keusoten strategian mukaisesti. Palvelun jatkumista arvioimme yhteistyössä perhesosiaalityön vastuutyöntekijän ja perheen kanssa.

Perhesosiaalityön asiakassuunnitelma, väliarvioinnit, sosiaalityön konsultointiovat perheohjauksen palvelun laadinnan ja toteutumisen seurannan välineitä. Lapsiperheiden kotipalvelu voi olla osa näitä suunnitelmia ei tehdä omaa palvelusuunnitelmaa. Asiakkaalle lähetetään palvelusta valituskelpoinen palvelupäätös. Toimenpiteet ovat rakenteenmukaiset palvelun tilaamisesta, työskentelyyn ja sen arviointiin.

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

Rakenteistettu työn tilaaminen, aloitus, asiakassuunnitelma, väliarvioinnit ja rakenteiden mukainen kirjaaminen. Perhesosiaalityössä määritelty perheen oman vastuutyöntekijän vastuulla on täydentää ja ylläpitää asiakassuunnitelmaa.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Palvelu tulee aloittaa viipymättä, jotta asiakkaan tilanne ei oleellisesti heikkene.

Palvelun tarpeeseen on pystytty vastaamaan lakien edellyttämässä määräajossa. Tarvittaessa voidaan hyödyntää ostopalvelua, jotta asiakas saa palvelun oikea-aikaisesti.

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.

Perhetyön palvelut ovat lakisääteisiä ja asiakkaalle vapaaehtoisia tukipalveluita. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palvelun sisältöön ja keston kuntayhtymän palvelukriteerit huomioiden.

Asiakaskirjaukset voidaan tehdä yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalla on oikeus saada perhettään koskevat kirjaukset missä vaiheessa vain työskentelyä tai sen jälkeen.

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.

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 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 hyvään kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

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

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

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

5.5 Asiakkaan osallisuus

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

Tällä hetkellä ei ole omaa palautekaavaketta käytössä. Suulliset palautteet käsitellään luottamuksellisesti tiimin kesken.

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.keskiuudenmaansote.fi/osallistu-ja-vaikuta/anna-palautetta2/> (Asiakaspalautelomakkeen yhteys on suojaamaton, joten lomakkeelle ei voi kirjoittaa henkilökohtaisia asiakas- tai potilastietoja)
- ROIDUN TABLET-LAITTEELLA --Henkilökunnan puhelimesta olevan applikaation kautta
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta
- Asiakasraatitoiminta

Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita ja

asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämässä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämässä ja johtamisessa.

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

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

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

Muistutus lähetetään kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan sotekuntayhtymä
kirjaamo
PL 46
05801 HYVINKÄÄ

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy
Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

- Verkkosivut: <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliasiamies/>
- 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 tietoturvallinen)
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa

- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan tukena/ oikeuksien turvaajana
- 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

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

Muistutuksiin vastataan kirjallisesti vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Perhetyön perustehtävä on ohjauksella varmistaa lapsen fyysisen ja psyykkisen kasvu ja kehitys perheessä. Työssä vahvistetaan asiakkaan omia voimavaroja.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lasten ja nuorten harrastustoimintaa edistetään ohjauksen mahdollisuuksien mukaan. Palvelun kriteerit eivät sisällä lasten harrastustoiminnan tukemista taloudellisesti emmekä varsinaisesti järjestä liikunta -tai harrastustoimintaa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Tavoitteita seurataan rakenteiden mukaisissa tapaamisissa ja raportoinnissa. Idän alueella myös perhetyön loppuyhteenvedossa. Työ on tavoitteellista ja palvelun jatkumista sekä tavoitteita arvioidaan vähintään 3kk välein rakenteen mukaisissa palavereissa.

6.2 Ravitseminen

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Työllä voidaan tukea perheen ruuanlaitto tai ravitsemusosaamista tai tietoutta lapsen terveellisen ruokavalion vaikutuksista. Perhettä voidaan auttaa suunnittelemaan ruokalistaa tai valmistaa ruokaa yhdessä vanhemman ja lasten kanssa.

Lapsille annetaan ruokaa ja ohjataan oikeaoppisiin ja hyviin ruokailutapoihin. Ohjataan vanhempaa lapsen tarpeisiin vastaavaan ravinnon saamiseen ja valmistamiseen.

Lapsen perushoidon ja -tarpeiden toteuttaminen, mallintaminen, seuranta ja arviointi on osa perhetyötä.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Perheen säännöllistä vuorokausirytmää, ruokailutilanteet mukaan lukien, tuetaan ja edistetään.

Työllä voidaan tukea perheen ruuanlaitto tai ravitsemusosaamista tai tietoutta lapsen terveellisen ruokavalion vaikutuksista. Perhettä voidaan auttaa suunnittelemaan ruokalistaa tai valmistaa ruokaa yhdessä vanhemman ja lasten kanssa.

Lapsille annetaan ruokaa ja ohjataan oikeaoppisiin ja hyviin ruokailutapoihin. Ohjataan vanhempaa lapsen tarpeisiin vastaavaan ravinnon saamiseen ja valmistamiseen.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Työtä tehdään asiakkaiden kotona ja tarvittaessa lapsen turvallisuutta tai muuta hyvinvointia heikentävät kodin olosuhteet otetaan asiakkaan kanssa puheeksi ja tarvittaessa tehdään yhteydenotto sosiaalihuoltoon. Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniäkäytäntöjen varmistaminen on työn osa-alueita.

Perheen hygieniakasvatusta tuetaan ja edistetään. Erityistä huomiota mm. sairauksien ehkäisyyn. Asiakastyössä noudatetaan yleisiä hygienia- ja terveys suosituksia.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Annetaan ohjeita vanhemmille liittyen lasten hyvän hygienian ja terveydenhuollon ylläpitämiseen.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Perhetyö saa tarvittaessa apua psykososiaalisesta tuesta. Perheessä pitkäaikaissairaus huomioidaan erityisesti resursoimalla, kun sairaus vaikuttaa vanhemmuuteen.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat ohjeet

Ei perhetyössä keskeistä.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei tässä palvelussa. Yhteydenotot tapauskohtaisesti.

6.5 Lääkehoito

Perhetyössä ei toteuteta lääkehoitoa tai lääkkeiden antoa. Vain ensiavuksi kuuluvat lääkkeet tarvittaessa annetaan (Epipen.)

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.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Ei toteuteta

Lääkeshoidosta vastaava henkilö

Ei toteuteta

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei ole käytössä.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaan luvalla yhteistyö sote-palveluiden sisällä rekisteriselosteen mukaisesti. Asiakkaalle selostetaan työn alussa, missä ja keiden toimesta häntä koskevia tietoja käsitellään.

Perhetyö tekee laajaa yhteistyötä koko sote verkoston ja muiden järjestöjen toimijoiden kanssa. Yhteistyössä ja tiedonkulussa noudatetaan vaitiolosäännöksiä. Yhteistyötä toteutetaan moninaisin yhteistyömuodoin säännölliset kokoukset, etäpalaverit jne. kaikki yhteistyö tehdään asiakkaan luvalla.

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

Kilpailutus tulossa lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajille 2021 aikana.

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

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Omavalvonta, riskienkartoitus, säännöllinen asiakastilanteiden reflektio ja kirjaukset; muutosesitykset.

Turvallisuudesta vastaa rakennusten turvallisuusvastaava yhdessä kerrosten turvallisuushenkilöiden kanssa. Esimies vastaa kokonaisuudessaan yksikkönsä työturvallisuudesta.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaiden tukena ovat tietosuojavaltuutettu ja sosiaaliasiamies.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Kiinnittämällä huomiota työntekijöiden osaamiseen ja kouluttamalla henkilöitä haastavien asiakkaiden kohtaamiseen. Työskennellään tarvittaessa työpareina.

Työntekijät rokotetaan yleisimpiä virus- ja tartuntatauteja vastaan. Työntekijät käyttävät suojavarusteita ja noudattavat yleisiä- ja voimassaolevia hygieniä ja turvallisuusohjeita.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Perhetyön yksikkö jakautuu lapsiperheiden kotipalveluun, perheohjauksen, ammatillisen tukihenkilö ja asiakasohjaustyöhön. Kaikkiaan alueella on 49 työntekijää, jotka jakaantuvat alla olevalla tavalla idän ja lännen yksiköihin.

Lapsiperheiden kotipalvelu:

Länsi (Hyvinkää, Nurmijärvi) 11 työntekijää

Itä (Tuusula, Järvenpää ja Mäntsälä-Pornainen) 10 työntekijää

Yhteensä: 21 työntekijää

Perhetyöntekijöinä lähiohittajia tai muulla vastaavalla tutkinnolla.

Perheohjaus, varhaisen tuen perheohjaus, asiakasohjaus ja tukihenkilötyö:

Länsi (Hyvinkää, Nurmijärvi) 15

Itä (Tuusula, Järvenpää ja Mäntsälä-Pornainen) 13

Yhteensä: 28 henkilöä

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Ei käytetä keikkalaisia.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työtä vastaanotetaan se määrä mihin resurssit riittävät. Asiakkuudet jaetaan tasaisesti tiimin työntekijöiden kesken. Työskentelyssä hyödynnetään työparityötä. Tarvittaessa käytetään ostopalvelua tuottamaan esim. ilta tai viikonloppu tarpeet perheissä. Muutoksia haetaan talousarvioon tehtävillä ehdotuksilla resurssien lisäämisen tarpeesta.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekryluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaaisuudet ja vakinaiset

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

Perhetyössä määritelty tehtävänkuvan mukaiset pätevyysvaatimukset syksyllä 2020.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Rikosrekisteriote vaaditaan uusilta työntekijöiltä sekä vaadittava koulutus lasten ja nuorten kanssa työskentelyyn. Kaikki haastatellaan ja huomioidaan suosittelijat.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Työntekijät perehdytetään tehtävänsä asianmukaisella tavalla ja huolehditaan osaamisen riittävyydestä työtehtävässään. Yleisellä tasolla hyödynnetään Keusoten perehdytysuunnitelmaa mutta sitä täydennetään tehtäväkohtaisella perehdytyksellä.

Omavalvontasuunnitelmaa voidaan hyödyntää osana 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, tietosuojakoulutusta, eri sähköisten järjestelmien koulutusta ja LEAN-valmennusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella oikeus toimiviin ja turvallisiin työtiloihin nimetyssä työpisteessä. Organisaatio määritellyt myös uudet etätyöohjeet syksyllä 2020.

Perhetyöllä on käytössään avokonttorimaista toimistotilaa sekä mahdollisuus etätyöskentelyyn esim. koulutuspäivinä. Asiakkaita tavataan erillisissä tapaamishuoneissa mutta työ painottuu asiakkaan omaan lähiympäristöön. (kotona- ulkona tai muissa julkisissa tiloissa.)

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Ulkoistettu ostopalveluksi. Jokainen työntekijä pitää huolta yhteisvastuullisesti työympäristöstään.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Ei käytössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ei käytössä

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Ei käytössä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske lapsiperheiden kotipalvelua muuten kuin yksiköiden EA-välineet ja niiden asianmukaisesta kunnosta huolehtiminen.

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 tietosuojasitoumuksessa 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 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 viranomaismääräyksistä.

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

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

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

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Omavalvontaa on kehitetty tiimeissä niin, että esimiehen tueksi on valittu työsuojeluparit. Tavoitteena on täydennys kouluttaa henkilöstöä ensiapuun ja kirjaamiseen liittyen tulevana vuonna.

Omavalvontasuunnitelmaa tulee tarkastella ja täydentää säännöllisin väliajoin yhdessä palvelualueen kanssa.

Yksiköiden turvallisuusvastaavat tulee nimetä, ensiapu välineiden kunto tarkistaa ja päivittää sekä toteuttaa turvallisuuskävely, jossa käydään läpi turvallisuuteen liittyvät asiat (häätäpoistumistiet ja kokoontumispaikat.)

Pelastusturvallisuus ja palosuunnitelmat sekä vastuujako tehtävistä tulee olla kunnossa.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Toimintayksikön vastuuhenkilö allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman ja tulosalueen päällikkö hyväksyy sen allekirjoituksellaan

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
13.1.2021
Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys
13.1.2021
Allekirjoitus ja nimenselvennys
Perhekeskuspalvelujen päällikkö Minna Kairesalo