

## Keusote perhesosiaalityö, suunnitelmallinen

### Omavalvontasuunnitelma



## Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
4	Riskienhallinta .....	5
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	6
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi .....	7
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet .....	8
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle .....	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	9
5.2	Palvelujen lakisääteiset määrääjat.....	10
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	10
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	11
5.5	Asiakkaan osallisuus .....	12
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	12
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	14
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
6.2	Ravitsemus.....	15
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	15
6.4	Terveyden ja sairaanhoito .....	16
6.5	Lääkehoito.....	16
6.6	Asiakasvarat.....	17
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	17
7	Asiakasturvallisuus.....	17
7.1	Henkilöstö .....	18
7.2	Toimitilat.....	19
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	20
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	21
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	22
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	22

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä Sandelininkatu 1, PL 46 05800 Hyvinkää <a href="mailto:kirjaamo@keusote.fi">kirjaamo@keusote.fi</a>		
<b>Kuntayhtymän Y-tunnus</b> 2844969-4		
<b>Toimintayksikön nimi</b> Perhesosiaalityö		
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden sosiaalityö, 0-17-vuotiaat Keusoten alueella asuvat lapset ja heidän perheensä.		
<b>Toimintayksikön postiosoite</b> Keskustie 2 Nurmijärvi, 01900 Nurmijärvi Suutarinkatu 2, 05800 Hyvinkää Karhukuja 1 04600 Mäntsälä Yhteiskouluntie 13, 04400 Järvenpää Autoasemankatu 2, 04300 Tuusula Kuntotaival 2, 04500 Kellokoski		
<b>Postinumero</b> kts. ylhäältä	<b>Postitoimipaikka</b> kts. ylhäältä	<b>Puhelin</b>
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b> Teemu Tiensuu		<b>Puhelin</b> 050 4970 250
<b>Sähköpostiosoite</b> <a href="mailto:teemu.tiensuu@keusote.fi">teemu.tiensuu@keusote.fi</a>		

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Perhesosiaalityön palveluntuottajia ei ole vielä kilpailutettu 08/ 2022. Sosiaalihuollon palvelujen kilpailutus on lähössä liikkeelle syksyllä 2022.

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

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

## **2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Yksikön toiminta-ajatus**

Perhesosiaalityö perustuu Sosiaalihuoltolakiin (2014/1301). Työskentely on vapaaehtoista asiakkaana olevalle lapselle ja tämän perheelle.

Perhesosiaalityössä autetaan lapsiperheitä erilaisissa elämän pulmatilanteissa. Haasteita voivat aiheuttaa esimerkiksi perheristiriidat, päihteiden käyttö tai mielenterveydenpulmat, erilaiset kriisit perheessä, uupumus ja jaksaminen vanhempana, lapsen kasvatuspulmat, perheenjäsenen sairaus tai muu kuormittava elämäntilanne. Tavoitteena on, että perhe saa apua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Perhesosiaalityötä tehdään yhteistyössä perheen sekä heidän läheisten ja muiden perheen tilannetta tukevien yhteistyötahojen kanssa, kuten koulujen, päiväkotien, äitiys- ja lastenneuvolan, perheneuvolan ja aikuisten psykososiaalisten palveluiden kanssa, lastensuojelun sekä erikoissairaanhoidon kanssa. Perhesosiaalityössä lapselle tehdään yhdessä lakisääteinen asiakassuunnitelma, jonka perusteella voidaan seurata annettuja tukitoimia. Perhesosiaalityön tukitoimina ovat vanhempien tuki kasvatustehtävässä, yhteiset tapaamiset, suunnitelmallinen työskentely kohti parempaa arkea ja lapsen hyvinvoinnin turvaaminen. Perheelle voidaan tarvittaessa hakea myös kauttamme tarvittavia palveluja, kuten perhetyötä, tukihenkilöä, tukiperhettä tai vaikkapa sopivaa ryhmätoimintaa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

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

Perhesosiaalityö sitoutuu kuntayhtymän arvioihin, jotka ovat työn lähtökohta. Erityisen merkityksellistä on asiakkaan yhdenvertainen kohtelu, asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja osallisuus.

Toimintaperiaate yksiköissä on, että asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja yksilöllisesti ja asiakkaana on koko perhe, mutta keskiössä on lapsen etu ja lapsen kasvun kehityksen turvaaminen.

Palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista sosiaalihuoltolain mukaista työtä. Periaatteina ovat sensitiivisyys, kohtaaminen, 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

Omavalvontasuunnitelman on laatinut perhesosiaalityön esimies Teemu Tiensuu 9/2021 ja se käsitellään perhesosiaalityön tiimissä 10/2021. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 8/2022 ja käsitellään perhesosiaalityön tiimissä 9/2022.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Teemu Tiensuu, [teemu.tiensuu@keusote.fi](mailto:teemu.tiensuu@keusote.fi) , puh. 050 4970250

### 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.keusote.fi](http://www.keusote.fi).

## 4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon

lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

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

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista**

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- 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/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Vakavasti sairaan asiakkaan kohtaaminen ja hoito; työntekijän tuki
- Hygieniaohjeistus koronaan liittyen (Keunet, yksikkökohtaiset ohjeet.)
- Asiakastieto- ohjelman ohjeita (Sosiaali Effica, PreoConsona)
- Vaitiolo ja tietosuoja- sopimus ja testi (Navisec)
- Työajanseuranta ohjeet ja ohjelma (Nepton)

## **4.1 Riskienhallinnan vastuut**

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että

toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

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

## 4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

### HaiPro/Wpro-järjestelmä

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

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös 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 asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

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

### Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

## 4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

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



toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

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

## 4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

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

# 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

## 5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

### Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja Lastensuojelulain mukainen lastensuojelun tarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän lapsiperheiden asiakasohjauksessa. Perhesosiaalityössä tehtävissä arvioinneissa käytetään asiakastietojärjestelmien Effica (Hyvinkää ja Nurmijärvi) ja ProConsona (Järvenpää, Mäntsälä, Pornainen ja Tuusula) lomakkeita, jotka ohjaavat riittävään tiedonkeruuseen ja arviointiin. Lastensuojelun tarvetta arvioi lapsen oma työntekijä konsultoiden tarvittaessa tiimiä, perhesosiaalityön esimiestä ja/tai lastensuojelun tiimiä.

### Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Vanhempi/ vanhemmat osallistuvat palveluntarpeen arviointiin ja tavoitteiden määrittelyyn koko palveluprosessin ajan. Lapsen osallisuus turvataan tämän ikä- ja kehitystaso huomioiden.

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

Asiakassuunnitelman laadinnasta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa lapsen oma työntekijä. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tämän perheen kanssa. Asiakassuunnitelma voidaan laatia myös monialaisesti, mikäli lapsen kanssa työskentelee muitakin toimijoita kuin perhesosiaalityö.

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

Ajan tasalla oleva asiakassuunnitelma on perhesosiaalityön työskentelyn perusteena. Lapsen oman vastuutyöntekijän vastuulla on täydentää ja ylläpitää asiakassuunnitelmaa.

## 5.2 Palvelujen lakisäätteiset määräajat

### Palvelujen lakisäätteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Palvelutarpeen arvioinnin ja lastensuojeluilmoitusten käsittelyn lakisäätteisiä määräaikoja seuraavat lapsiperheiden asiakasohjauksen esihenkilöt. Perhesosiaalityössä asiakkaana olevien lasten palvelujen määräaikoja seurataan perhesosiaalityön tiimissä ja vastuuhenkilönä tässä on perhesosiaalityön esimies.

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

Palvelun tarpeeseen on pystytty vastaamaan lakien edellyttämässä määrääjoissa. Asiakas saa määräaikojen puitteissa sosiaalityötä tai sosiaaliohjausta. Perhesosiaalityön tukipalveluissa, esim. perhetyössä, ammatillisessa tukihenkilötyössä ja tukiperheissä on jonkin verran palvelun viivästymistä. Palvelu pyritään järjestämään kohtuullisessa ajassa ja 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.

### Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Perhesosiaalityön palvelut ovat toisaalta lakisäätteisiä ja toisaalta asiakkaalle vapaaehtoisia. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palvelun sisältöön ja keston kuntayhtymän palvelukriteerit huomioiden.

Asiakaskirjauksia ei yleensä tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on oikeus saada perhettään koskevat kirjat missä vaiheessa vain työskentelyä tai sen jälkeen ja oikeus pyytää muuttamaan kirjauksia.

## 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**

Perhesosiaalityön asiakastyötä ohjaavat Sosiaalihuollon asiakkaana asemasta ja oikeuksista annetut lait ja ohjeistukset. Työntekijöiden toimintaa ohjaavat myös Keusoten arvot ja sosiaalityön eettiset periaatteet. Näiden lähtökohtana on asiakkaan kunnioitava ja yksilöllinen kohtelu.

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. Asiakkaillemme 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.

Perhesosiaalityön esimiehen yhteystiedot ovat helposti saavutettavissa Keusoten nettisivuilla. Työntekijät ohjaavat asiakkaita ja/tai heidän vanhempiaan olemaan tarvittaessa yhteydessä esimieheen. Asiakasta ja/tai hänen vanhempiaan neuvotaan myös tekemään tarvittaessa muistutus saamastaan huonosta kohtelusta tai palvelusta.

## 5.5 Asiakkaan osallisuus

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

Asiakasprosessissa käydään keskustelua asiakkaan kokemuksesta saamastaan palvelusta. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus antaa oma-aloitteisesti palautetta suullisesti, puhelimitse, Roidu-laitteilla, sähköpostitse tai Keusoten lomakkeilla. Asiakkailta saadut palautteet ja kehittämissuositukset kirjataan.

### Asiakaspalautteen antaminen

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

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

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

### Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen

vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

### **Sosiaalihuollon muistutus**

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

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

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

### **Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta**

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

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

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keusote  
Kirjaamo  
PL 46  
05801 Hyvinkää

### **Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä**

Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan

toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

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

Sosiaaliamiehen tehtävä on:

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

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

## **6 Palvelujen sisällön omavalvonta**

### **6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Perhesosiaalityön perustehtävä on varmistaa ja tukea lapsen hyvinvointia, terveyttä ja kehitystä. Työssä vahvistetaan asiakkaan ja perheen omia voimavaroja ja tuetaan vanhempia kasvatustehtävässä.

**Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

Lasten ja nuorten harrastustoimintaa edistetään ohjaamalla perheitä liikuntaharrastuksen pariin.

## **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Tavoitteita seurataan rakenteiden mukaisissa tapaamisissa. Asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä arvioidaan myös tavoitteiden saavuttamista ja palvelujen arkivaikutuksia.

## **6.2 Ravitseminen**

### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Ei koske perhesosiaalityön toimintaa.

### **Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta**

Perhesosiaalityön perustehtävä on varmistaa ja tukea lapsen hyvinvointia, terveyttä ja kehitystä. Ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta ei varsinaisesti kuulu perhesosiaalityön tehtäviin. Tarvittaessa kodin olosuhteiden arviointi sisältää myös lapsen perustarpeiden tyydyttämisen arviointia.

### **Ruokailuajat ja ruokailutilanteet**

Ei koske perhesosiaalityön toimintaa.

## **6.3 Hygieniäkäytännöt**

### **Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen**

Asiakasperheitä tavataan heidän kotonaan ja tarvittaessa lapsen turvallisuutta tai muuta hyvinvointia heikentävät kodin olosuhteet otetaan asiakkaan kanssa puheeksi ja järjestetään tarvittavia tukitoimia. Covid-19 infektioriskit huomioidaan asiakastyössä ja muussa perhesosiaalityön työskentelyssä.

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

### **Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy**

Noudatetaan Keusoten suojautumisohjeita mm. maskien käytössä.

Asiakkaille on sisääntuloauloissa käytettävissään käsidesinfiointiainetta.

Kaikissa toimipisteissä on desinfiointia varten suihkepulloja tai puhdistusliinoja pintojen, käsinojen ja ovenkahvojen puhdistukseen.

## Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Ulkoistettu ostopalveluksi. Jokainen työntekijä pitää huolta yhteisvastuullisesti työympäristöstään.

## 6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Terveyden ja sairaudenhoito ei liity perhesosiaalityöhön.

### Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Lapsen ja perheen yksilölliset terveyteen ja hyvinvointiin liittyvät riskit ja vajeet huomioidaan palveluita suunniteltaessa. Perheessä pitkäaikaissairaus huomioidaan erityisesti resursoimalla, kun sairaus vaikuttaa vanhemmuuteen ja vanhemman kykyyn huolehtia lapsen kasvatustehtävästä.

### Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei perhesosiaalityössä keskeistä.

### Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Perhesosiaalityö ei ole terveydenhoitoa.

## 6.5 Lääkehoito

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

### Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Perhesosiaalityössä ei toteuteta lääkehoitoa.

### Lääkehoidosta vastaava henkilö

Perhesosiaalityössä ei toteuteta lääkehoitoa.



## 6.6 Asiakasvarat

### Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Perhesosiaalityössä ei käsitellä eikä säilytetä asiakasvaroja.

## 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.

Perhesosiaalityö tekee laajaa yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon, sivistystoimen, varhaiskasvatuksen, seurakuntien, järjestöjen yms. toimijoiden kanssa. Yhteistyössä ja tiedonkulussa noudatetaan vaitiolosäännöksiä. Yhteistyötä toteutetaan moninaisin yhteistyömuodoin säännölliset kokoukset, etäpalaverit jne. kaikki yhteistyö tehdään asiakkaan luvalla.

## 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

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on tärkeää. 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. Turvallisuustietoa jaetaan perehdyttämisen yhteydessä.

Työntekijät rokotetaan yleisimpiä virus- ja tartuntatauteja vastaan. Työntekijät noudattavat työnantajan antamia ja yleisiä hygieniä ja turvallisuusohjeita.

## 7.1 Henkilöstö

### Yksikön vakituisen henkilöstön määrä ja rakenne

Perhesosiaalityössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, erityissosiaaliohjaajia, asiakassihteri ja perhesosiaalityön esimies.

- Hyvinkää: kolme sosiaalityöntekijää ja kaksi erityissosiaaliohjaajaa
- Järvenpää: kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi erityissosiaaliohjaaja
- Mäntsälä-Pornainen: kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi erityissosiaalityöntekijä
- Nurmijärvi: Kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi erityissosiaaliohjaaja
- Tuusula: kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi erityissosiaaliohjaajaa
- Keusoten yhteiset: asiakassihteri ja perhesosiaalityön esimies

Yhteensä: 20 henkilöä

### Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään pitkien toimi- opinto- ja perhevapaiden aikana ja mahdollisuuksien mukaan pitkien sairauslomien aikana.

### Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Perhesosiaalityön asiakasmäärät ovat henkilöstömitoitukseen nähden liian suuret. Asiakkuudet jaetaan tasaisesti tiimin työntekijöiden kesken. Työskentelyssä hyödynnetään työparityötä. Tilannetta pyritään parantamaan talousarviovalmistelun yhteydessä tehdyillä lisäresurssiesityksillä.

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

Lähiesimiestyön riittävyys on yksi Keusoten perhesosiaalityön kriittisistä kohdista. Esimiehellä on vastuullaan koko kuntayhtymän alue. Vuoden 2022 ajan esimiehen tehtäviin kuuluu lisäksi myös kolmen kunnan alueella toimivien kuntouttavien luokkien sairaanhoitajien (yht. 10 hlö) esimiehenä toimiminen. Esimies ei pysty käytännössä lainkaan olemaan mukana asiakastyössä. Perhesosiaalityössä on yhteiset tiimikokoukset viikoittain ja niissä on mahdollisuus käsitellä asiakasasioita. Esimies on lisäksi varannut viikoittain kaksi tunnin aikaa asiakaskonsultaatioita varten.

### Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekrytointiluvan hakemisella (Yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Kuntayhtymän rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määriteltävä kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset

tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

### **Lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa**

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

### **Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Työntekijät perehdytetään tehtäväänsä asianmukaisella tavalla ja huolehditaan osaamisen riittävydestä työtehtävässään. Yleisellä tasolla hyödynnetään Keusoten perehdytysuunnitelmaa mutta sitä täydennetään tehtäväkohtaisella perehdytyksellä. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esimies yhteistyössä muun työyhteisön kanssa.

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

Koulutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa.

## **7.2 Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

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

Perhesosiaalityöllä on käytössään toimistotilaa kaikissa toimipisteissä. Suurimmalla osalla työntekijöistä on oma työhuone ja lisäksi 2-3 kahden hengen huonetta. Keusoten etätöön hybridimalli mahdollistaa etätöön joustavan tekemisen. Asiakkaita tavataan erillisissä tapaamishuoneissa mutta työ painottuu asiakkaan omaan lähiympäristöön ja palveluverkostoon. (kotona, koulussa, ulkona tai muissa julkisissa tiloissa.)

## 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

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

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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

### **Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Ei koske perhesosiaalityötä. Kiinteistöjen ensiapuvälineistä vastaavat kiinteistöjen ensiapuvastaavat.

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

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

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja 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 tietosuojajohjeisiin, sekä työntekijän omassa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

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

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

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

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän tietosuojavastaava Erja Heikkinen, puh. 040 3145955, [tietosuojavastaava@keusote.fi](mailto:tietosuojavastaava@keusote.fi)

# 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Perhesosiaalityössä ollaan siirtymässä systeemiseen työtapaan vaiheittain vuosien 2022 ja 2023 aikana. Myös muita työkäytäntöjä arvioidaan ja kehitetään asiakkaiden saaman palvelun laadun varmistamiseksi. Kehittäminen tapahtuu sekä yhteisten kehittämispäivien avulla, että osana arjessa tapahtuvaa jatkuvaa laadun parantamista. Riskienhallintaan liittyvä riskien kartoitus tehdään loppuvuoden 2022 ja alkuvuoden 2023 aikana. Siitä valikoituu asiakas- ja työturvallisuuden kehittämiskohteet jatkotyöskentelyyn.

## 10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

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

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b>
Järvenpäässä 7.11.2022
<b>Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys</b>
Teemu Tiensuu