

# Perhetukikeskus Auerkulman kuntouttava yksikkö

## Oma-ohjautuvuus suunnitelma



## Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
4	Riskienhallinta .....	5
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	6
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi .....	6
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet .....	8
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle .....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	8
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu .....	8
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat .....	9
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	9
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	10
5.5	Asiakkaan osallisuus .....	11
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	12
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	14
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvuä tukeva toiminta.....	14
6.2	Ravitsemus.....	14
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	15
6.4	Terveyden ja sairaanhoito .....	16
6.5	Lääkehoito.....	17
6.6	Asiakasvarat.....	18
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	18
7	Asiakasturvallisuus.....	19
7.1	Henkilöstö.....	19
7.2	Toimitilat.....	21
7.3	Teknologiset ratkaisut .....	21
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	22
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	24
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	24

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää <a href="mailto:kirjaamo.hva@keusote.fi">kirjaamo.hva@keusote.fi</a>		
<b>Y-tunnus</b> 3221340-6		
<b>Toimintayksikön nimi</b> Perhetukikeskus Auerkulman kuntouttava yksikkö		
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Lastensuojelun sijaishuolto. Kuntouttava yksikkö, 6-paikkaa.		
<b>Toimintayksikön postiosoite</b> Uudenmaantie 1		
<b>Postinumero</b> 04410	<b>Postitoimipaikka</b> Järvenpää	<b>Puhelin</b> 050 4970495, kuntouttava
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b> Kimmo Toiviainen		<b>Puhelin</b> 050 4970361
<b>Sähköpostiosoite</b> <a href="mailto:kimmo.toiviainen@keusote.fi">kimmo.toiviainen@keusote.fi</a>		

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

Vartiointi, Securitas  
Siivous, Palmia Oy ent. Jatzi Oy

## 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

Auerkulman perhetukikeskuksessa tuotamme laadukasta ja asiakaslähtöistä lastensuojelun sijaishuollon vastaanotto-, arviointi ja kuntoutuspalvelua. Lisäksi järjestämme tuettua asumista Keusoten alueen jälkihuollon nuorille. Tavoitteenamme on edistää asiakkaiden toimintakykyä ja arjessa pärjäämistä. Lisäksi tuemme ja edistämme asiakkaiden vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. Toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakkailta, yhteistyötahoilta ja henkilökunnalta tulevan palautteen pohjalta. Yhteistyö asiakkaan läheis- ja työntekijäverkoston kanssa on toiminnassamme merkittävässä roolissa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

## 3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Päivityksen osalta 13.2.2023 lastensuojeluyksikön esimies Kimmo Toiviainen ja lastensuojelun kuntouttavan työn palveluesimies Tuija Ruuskanen

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Lastensuojeluyksikön esimies Kimmo Toiviainen, p. 050 4970361, [kimmo.toiviainen@keusote.fi](mailto:kimmo.toiviainen@keusote.fi)

Lastensuojelun kuntouttavan työn palveluesimies Tuija Ruuskanen, p. 050 4970478, [tuija.ruuskanen@keusote.fi](mailto:tuija.ruuskanen@keusote.fi)

### Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatupalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa. Laatupalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma

päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla [www.keusote.fi](http://www.keusote.fi) ja yksiköiden ilmoitustauluilla.

## **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
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas-/asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat

- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Yksikön lapsen hyvän kohtelun suunnitelma

## 4.1 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

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

### Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä sähköisellä lomakkeella (asiakkaat täyttää).

### Yksikön riskien arviointi

WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään 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 vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan

uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten 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

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

Kuntouttavassa yksikössä arvioidaan ensisijaisesti asiakkaan vointia ja perheen tilannetta suhteessa kotiutumisen edellytyksiin sekä kotiutumisen edellyttämien tukitoimien tarvetta. Mikäli



sijoitettu nuori on jo 17 v, arvioidaan myös itsenäistymisvalmius, mikäli suuntana on oma asunto. Arvion tekemiseen osallistuu moniammatillinen työryhmä, sairaanhoitaja sekä erityistyöntekijä yhdessä perheen kanssa.

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

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

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

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

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

Henkilökunta saa lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä tiedon asiakkuuden alussa asiakkaan asiakassuunnitelmasta ja on myös mukana sen päivittämisessä sijoitukseen; sen tavoitteisiin ja keinoihin liittyvin osin.

Omaohjaajien vastuulla on hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen ja muu hoito- ja kasvatushenkilöstö perehtyy laadittuihin suunnitelmiin. Hoito- ja kasvatussuunnitelmia käydään säännöllisesti läpi tiimikokouksissa ja nuoren Hoito- ja kasvatussuunnitelma palaverissa.

## **5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat**

### **Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen**

Lastensuojelun sijaishuollon palvelu tulee järjestää tarpeen mukaan. Jälkihuollon oikeus nuorella päättyy viimeistään 25 v iässä, kuten myös tuettu asuminen. Sitä ennen nuorta autetaan uuden asunnon hakemisessa.

## **5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta

elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

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

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitetun asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan Auerkulman kuntouttavassa yksikössä rajoittaa lastensuojelulain 11. luvussa mainituilla sijaishuollossa toteutettavilla rajoittamistoimenpiteillä, silloin kun niiden toteuttamiseen on olemassa laissa edellytetty perusteltu syy. Henkilökuntaa on koulutettu sekä perehdytetty lain sisältöön sekä sen soveltamiseen. Rajoittamistoimenpiteistä voi yksikössä päättää kuntouttavan yksikön esimies. Lisäksi on laadittu erillinen lastensuojelulain mukainen laitoksen esimiehen määräys hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvien henkilöiden oikeudesta tehdä rajoittamispäätöksiä. Oikeus rajoittamispäätöksen tekemiseen voidaan hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvalla työntekijällä määrätä, kun hän on saanut riittävän perehdytyksen niiden tekemiseen.

## **5.4 Asiakkaan kohtelu**

### **Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan**

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asukasta/asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön

esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

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

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

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

## **5.5 Asiakkaan osallisuus**

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

Auerkulman kuntouttavassa yksikössä asiakkaalle järjestetään kuntouttaville yksiköille laaditun mukaiset tulo- ja loppuneuvottelut. Niiden lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tarkistetaan neuvotteluissa aina tarvittaessa, mutta pääsääntöisesti vähintään kolmen kuukauden välein. Neuvotteluissa sovitaan yhteisesti tavoitteista ja toimintamenetelmistä niiden saavuttamiseksi. Lapsella sekä hänen huoltajallaan on mahdollisuus tuoda esille omia näkökantojaan ja toiveitaan toiminnan suhteen.

Asiakkuuden aikana ja päättyessä lapselta ja huoltajilta kysytään palautetta sekä kehittämissuhteita.

### **Asiakaspalautteen antaminen**

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:  
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Asiakastytytyväisyyskyselyjen 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. Tietosuojaan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

### **Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen 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 tarjoamistaan palveluista**

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

- Puhelin: 040 8335528 (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

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

## 6 Palvelujen sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Auerkulman kuntouttavaan yksikköön sijoitetun asiakkaan tietoihin perehdytään mahdollisimman nopeasti ja hyvin. Kuntouttavaan yksikköön tullaan suunnitelmallisesti ja pääsääntöisesti vähintään yhden tutustumiskäynnin jälkeen. Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti ja hänen hyvinvoinnistaan huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa, johon osallistuvat koko henkilökunta sekä asiakkaan läheiset ja asiakas itse. Tarvittaessa asiakas ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli asiakkaan tilanne vaatii yhteistyötä terveydenhuollon kanssa, yhteistyötä tehdään tarvittaessa laajuudessa ja hoitokontaktin muodostumista ja toteutumista tuetaan.

#### Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lasten ja nuorten terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Asiakkaita kannustetaan liikkumaan sekä harrastamaan heille tärkeitä asioita ja aktiviteetteja myös arvioinnin aikana ja heitä tuetaan siihen myös taloudellisesti. Auerkulman kuntouttavassa yksikössä on säännöllisesti toimintaillat, jolloin pyritään järjestämään yhteisiä retkiä tai vierailuita erilaisiin, asiakkaille mieluisiin, kohteisiin tai järjestetään jotakin yhteistä omissa tiloissa. Asiakkaille on kuntouttavassa yksikössä tarjolla myös erilaista yksilöllistä ohjattua toimintaa sekä toimintailloissa tapahtuvaa ryhmätoimintaa. Jokaisen asiakkaan kohdalla pyritään kartoittamaan mahdollinen hänelle sopiva harrastus, joka voisi jatkua sijoituksen jälkeenkin.

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

Lapsille / nuorille jaksolla asetettuja tavoitteita arvioidaan päivittäin ja viikoittaisissa tiimeissä, jossa yksikön moniammatillinen työryhmä käy dialogia nuorten toimintakyvyistä ja hyvinvoinnista.



Auerkulman kuntouttavan yksikön henkilökunnan lisäksi asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntoutumisen seurantaan osallistuu yksilöllisen tarpeen mukaan eri verkostotahot.

## 6.2 Ravitsemus

### Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Auerkulmassa on laitoskeittiö, missä ruoka valmistetaan arkisin emännän/ruokapalveluvastaava toimesta siten, että ruokalistat ovat erilaisia, mitä paikalliskouluissa on. Viikonloppuisin valmistuksesta vastaavat työntekijät. Sairaustapauksissa valmista ruokaa on arkipäivinä mahdollisuus tilata esim. Cooperin kulmalta tai Palmia, Justin keittiö.

### Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Ruoan merkitys lapsen / nuoren kehitykselle, terveydelle ja hyvinvoinnille on tärkeä osa nuoren huolenpitoa ja usein myös osa hyvinvoinnin arviointia. Lapsen / nuoren ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan asiakas- ja tarvittaessa potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Lapset / nuoret voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen oman ruokavalion mukainen ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen. Otamme huomioon ravintosuosituksset, lääkärin määräämät dieetit tai muut erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Auerkulman ruokapalveluvastaava on perehtynyt koulutuksessaan myös erityisruokavaliioihin.

Ruokalistojen suunnittelussa kiinnitetään huomiota mm. annoskoko, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyteen, ruoan houkuttelevaan tarjolle aseteluun, ruokalistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin.

### Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Kuntouttavassa yksikössä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Ravitsemuksen ja mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumiseen kiinnitetään huomiota ja tuetaan lapsia suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun. Erityiset haasteet ruokailuun liittyen, esim. syömishäiriö, huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa. Lapset / nuoret voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin. Vuorossa oleva henkilökunta ruokailee lasten / nuorten samaan aikaan valvoen samalla ruokailutilannetta.

## 6.3 Hygieniakäytännöt

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

Auerkulman kuntouttavassa yksikössä noudatetaan hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Yksikön toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaoheita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa

hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi.

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

Lasten / nuorten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi. Lasta / nuorta tuetaan ja tarvittaessa ohjataan päivittäisestä hygieniasta huolehtimiseen.

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

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

Infektio- ja tartuntatautien ennalta ehkäisyyn kiinnitetään erityistä huomiota ja noudatetaan toimialan päivitettyjä ohjeita/määräyksiä. Henkilökunnan lakisääteistä rokotesuojasta huolehditaan ja sitä vaaditaan.

### **Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

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

## **6.4 Terveyden ja sairaanhoito**

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

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

### **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

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

## Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske yksikköä.

## Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Auerkulman kuntouttavan yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Kuitenkin vuorossa oleva henkilöstö vastaa kulloinkin omalta osaltaan myös terveydenhoidosta esim. sairaustapauksissa.

## 6.5 Lääkehoito

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

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

Riskinä osastolla voi olla lääkehoidon toteuttamatta jääminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Tämä pyritään estämään ohjaajan tekemällä haastattelulla tulotilanteessa, missä kartoitetaan lapsen käytössä olevat lääkkeet. Osaston yllättävät asiakastilanteet, kiire, huolimattomuus lääkkeen jaossa ja antotilanteessa tai väsymys ovat esimerkkejä, jotka voivat pahimmillaan johtaa poikkeamiin lääkityksessä. Lääkityspoikkeama voi syntyä tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojauksen puutteesta. Lääkepoikkeamat kirjataan Haipro järjestelmään ja niitä käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti. Poikkeamiin johtaneita syitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi.

## Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Auerkulman Kuntouttavassa yksikössä on olemassa yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelma on laadittu Keusoten lääkehoitosuunnitelman mukaan ja se päivitetään vuosittain.

## Lääkehoidosta vastaava henkilö

Kuntouttavan yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Kuntouttavan yksikön esimiehen vastuulla on huolehtia siitä, että henkilöstöllä on lääkehoidon toteuttamiseen riittävä koulutus ja ammattipätevyydet, lääkehoidon kannalta turvallinen työympäristö ja olosuhteet, esimerkiksi riittävä henkilöstömäärä. Työvuorossa yksikön työntekijä vastaa siitä, että hän toimii annettujen ohjeiden ja säännösten mukaisesti.

## 6.6 Asiakasvarat

### Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

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

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

Itsenäistymisvarat maksetaan viimeistään nuorelle itselleen jälkihuollon päättyessä.

## 6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

### Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa

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

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän kilpailutussopimuksissa sovitaan yhteistyötahojen kanssa tehtävästä tiedonkulusta. Palveluntuottajat ovat velvollisia tuottamaan kuukausittain raportit lapsen ja nuoren asioissa.

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

## 7 Asiakasturvallisuus

### Turvallisuuden vastuut yksikössä

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

### Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

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

## 7.1 Henkilöstö

### Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Kuntouttavassa yksikössä on esimies + 6 ohjaajaa, sairaanhoitaja ja Kotorannan kuntouttavan yksikön kanssa yhteinen erityistyöntekijä sekä 50% yöhoitaja, yhdessä Auerkulman vastaanotto- ja arviointi yksikön kanssa.

Keittiön toiminnasta vastaa ruokapalveluvastaava ja yksikön esimies johtaa toimintaa.

### Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksiköillä on mahdollisuus käyttää Keusoten omaa sijaisvälityksen toimintaa (laura) ja tilata sijaiset tarvittaviin vuoroihin. Yksikön esimies tekee työsopimuksia sijaisten kanssa esim. vuosiloma- ja sairauslomatilanteissa. Periaatteena on, ettei vajauksia työvuoroihin synny.

### Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Yksikön esimies tai hänen määräämänsä henkilö suunnittelee kolmen viikon työvuorot etukäteen arvioiden samalla henkilöstön riittävyyden ympärivuorokautisessa toiminnassa. Poikkeamiin, esim. sairauslomat reagoidaan päivittäin työvuoromuutoksilla tai sijaisia käyttämällä. Lyhytaikaisessa poikkeamatilanteessa pyydetään apua viereiseltä yksiköltä.

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

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtäviä pyritään organisoimaan niin, että lähiesiemiestyöhön on riittävästi aikaa. Keinoina käytetään yksilö- ja yhteisöohjautuvuuden keinoja työryhmässä ja rakenteet tukevat sitä, että vastuuhenkilöt/ lähiesimies saa tarvittavan tuen, omalta esimieheltään. Myös lähiesimiehen ja palveluesimiehen tiivisyhteistyö ja joustava töiden organisointi auttaa töiden organisoinnissa.

## **Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen 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 soveltavuus 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 soveltavuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa**

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

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

Uusi työntekijä perehdytetään aina Keusoten ja yksikön oman perehdytysohjelman mukaisesti. Myös sijaiset perehdytetään. Yksikön omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osa perehdytystä.

## **Henkilökunnan täydennyskoulutus**

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja kuntayhtymän strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen



ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

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

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

## 7.2 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

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

## 7.3 Teknologiset ratkaisut

### Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Asiakkaiden käytössä ei ole omia turvalaitteita

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Henkilökunnan käytössä olevien turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa ne toimittanut palveluntuottaja.

### Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Apuvälineitä ei ole käytössä. Terveystenhuollon laitteiden (esim. verenpainemittari, alkometri, kuumemittari) toimivuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja.

### Terveystenhuollon 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). Terveystenhuollon 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.

Terveystuollon laitteen tai tarvikeen 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 tarvikeen 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 tarvikeen 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.

### **Terveystuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön yhteystiedot**

Yksikön sairaanhoitaja, 050 497 8994

## **8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

### **Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen**

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

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvasuostoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasuostoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa suostoumuksia 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 yksikkötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomais määräyksistä.

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

### **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus**

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

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

### **Rekisteriselosteen ja/tai tietosuoja selosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä**

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

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

### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,  
[tietosuojavastaava@keusote.fi](mailto:tietosuojavastaava@keusote.fi)

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kuntouttavan yksiköiden prosessien jatkuva päivitys, yhdessä Keusoten muiden kuntouttavien yksiköiden ja vastaanotto yksiköiden kanssa. Tavoitteena kehittää: työnlaatua, asiakasturvallisuutta, omavalvontaa ja riskien hallinnan kehitystä. Seuraava yhteinen kehittämispäivä tulossa keväällä 2023.

Itse- ja yhteisöohjautuvuushankkeen loppuun saattaminen ja ”juurruttaminen” työyhteisöön.

MAPA ja EuroAdad -koulutusten päivittäminen vuonna 2023. DKT-koulutuksen ja Nepsy osaamisen vahvistaminen ja päivittäminen vuonna 2023.

Koko työryhmälle perhearviointimenetelmä-koulutus vuonna 2022-2023.

Ensiapukoulutusten päivittäminen vuonna 2023

Navicec-tietosuojakoulutukset keväällä 2023

## 10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

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

### Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

13.2.2023 Järvenpää

### Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Kimmo Toiviainen