

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö

Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omaevalvontasuunnitelman 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	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	9
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	10
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	10
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	11
5.5	Asiakkaan osallisuus	12
5.6	Asiakkaan oikeusturva	12
6	Palvelujen sisällön omaevalvonta.....	14
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
6.2	Ravitsemus.....	15
6.3	Hygieniakäytännöt	16
6.4	Terveyden ja sairaanhoito	17
6.5	Lääkehoito.....	17
6.6	Asiakasvarat.....	18
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	19
7	Asiakasturvallisuus.....	19
7.1	Henkilöstö	20
7.2	Toimitilat.....	21
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	22
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	23
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	24
10	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	24

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue Sandelininkatu 1, PL 46 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi		
Kuntayhtymän Y-tunnus 3221340-6		
Toimintayksikön nimi Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun sijaishuolto. 7- paikkainen kuntoutus- ja arviointiyksikkö lapsille ja nuorille.		
Toimintayksikön postiosoite Jussilankatu 6		
Postinumero 05880	Postitoimipaikka Hyvinkää	Puhelin 050 4977488
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Armi Knuutila		Puhelin 050 4977335
Sähköpostiosoite armi.knuutila@keusote.fi		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Vartiointi, Securitas Oy.
Ateriapalvelut, Palmia

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

Tuotamme Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä laadukasta ja asiakaslähtöistä kuntouttavaa sijaishuoltoa sekä arviointityötä. Nuoret sijoitetaan kuntoutus- ja arviointiyksikköön suunnitelmallisesti ja pääsääntöisesti avohuollon tukitoimena. Sijoitukset kestävät keskimäärin 3–6 kuukautta sisältäen arviointijakson ja kuntouttavaa työskentelyä, jossa on vahva panostus perhetyöhön.

Tavoitteenamme on arvioida asiakkaan avun ja tuen tarpeita sekä edistää asiakkaiden toimintakykyä ja arjessa pärjäämistä, jotta kotiutuminen mahdollistuisi. 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:

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

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

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikön esimies Armi Knuutila sekä yksikön kasvatus- ja hoitohenkilöstö

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Armi Knuutila, armi.knuutila@keusote.fi, p. 050 4977 335

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 ja Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikön tiloissa.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet

- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Yksikön lapsen hyvän kohtelun suunnitelma

4.1 Riskienhallinnan vastuut

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

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

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/Wpro-järjestelmä

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

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle

- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös 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, määrääikaista 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 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

Asiakas tulee Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikköön aina sosiaalityöntekijän sijoituspäätöksellä. Tätä on edeltänyt tilanteen ja palvelutarpeen arviointi, jossa asiakkaan on arvioitu hyötyvän ja tarvitsevan sijoitusta. Lisäksi asiakkaan asia on mahdollisesti edeltävästi käsitelty monialaisessa asiakasohjausryhmässä.

Työskentelyn tavoitteena on saada asiakkaan ja hänen perheensä tilanteesta riittävän selvä käsitys, jotta voidaan suunnitella asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla hyödyttävä ja tukeva työskentely. Tässä selvittelyssä käytetään mm. ADAD2- haastattelua, vanhemmuuden roolikartta-työskentelyä, keskusteluita asiakkaan sekä perheen kanssa, sairaanhoitajan ja erityistyöntekijän haastatteluja.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Palvelutarpeen arviointia Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä jatketaan ja tehdään aktiivisessa yhteistyössä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa. Asiakkuuden alussa pyritään sopimaan mahdollisimman nopeasti yhteinen neuvottelu, johon osallistuvat asiakas ja huoltaja(t) sekä 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.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Lastensuojelun sijaishuollon palvelu tulee järjestää tarpeen mukaan ja tarvetta arvioidaan jatkuvasti sijoituksen edetessä. Erillisiä lakisääteisiä määräaikoja ei lastensuojelun sijaishuollolle ole asetettu.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä 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.

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä 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.

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. Asiakkaillemme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä noudatetaan yksikköön laadittua lapsen hyvän kohtelun suunnitelmaa. (omavalvontasuunnitelman liitteenä). Hoito- ja kasvatushenkilökunnalla on velvollisuus tuoda esimiehen tietoon, mikäli havaitsee tai epäilee yksikössä asiakkaan epäasiallista kohtelua.

Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esille epäasialliseksi kokemansa kohtelu omaohjaajan kanssa käytävien keskustelujen kautta tai hän voi olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä tai yksikön esimieheen.

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

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

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä asiakkaalle järjestetään säännöllisiä hoitoneuvotteluita. Neuvotteluissa sovitaan yhteisesti tavoitteista ja toimintamenetelmistä. Lapsella sekä hänen huoltajallaan on mahdollisuus tuoda esille omia näkökantojaan ja toiveitaan toiminnan suhteen. Asiakkuuden päättyessä lapselta ja huoltajilta kysytään palautetta sekä kehittämisehdotuksia.

Asiakasta osallistetaan kausikoosteidensa laatimiseen ja asiakas saa esittää oman arvionsa prosessinsa etenemisestä. Huoltajiin pidetään säännöllisesti yhteyttä ja heidän kanssaan pyritään kasvatuskumppanuuteen.

Asiakaspalautteen antaminen

Asiakassuhdetta koskevista asioista kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliammiehen.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Yksikössä näkyvillä olevan QR-koodin avulla
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta

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

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

- Puhelin: puh 040 833 5528
ma klo 12–15, ti, ke, to klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)
- Suojattu tietoturvallinen sähköpostiyhteys Sosiaalitaidon verkkosivujen kautta:
<http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliasiamies/>
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa
-

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

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikköön sijoitetun nuoren tietoihin perehdytään mahdollisimman hyvin. Nuoren terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti Kotirinteessä. Nuoren hyvinvoinnista huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa ja siihen osallistuvat koko hoito- ja kasvatushenkilöstä sekä nuoren vanhemmat ja nuori itse. Tarvittaessa nuorta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli nuoren tilanne vaatii yhteistyötä terveydenhuollon kanssa, yhteistyötä tehdään tarvittaessa laajuudessa ja hoitokontaktin muodostumista ja toteutumista tuetaan.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Nuorten terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Nuoria kannustetaan liikkumaan sekä harrastamaan heille tärkeitä asioita ja aktiviteetteja myös sijoituksen aikana ja heitä tuetaan siihen myös rahallisesti. Kotirinteessä nuorilla on joka viikko nuortenillat, jolloin Kotirinteestä pyritään järjestämään yhteisiä retkiä tai vierailuita erilaisiin, nuorille mieluisiin, kohteisiin. Nuorille on tarjolla Kotirinteessä myös erilaista yksilöllistä ohjattua toimintaa sekä nuorten iltoina tapahtuvaa ryhmätoimintaa, joihin heitä pyritään aktiivisesti innostamaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

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

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä ei ole laitoskeittiötä, joka mahdollistaisi isojen aterioiden valmistamisen. Yksikköön tulee valmiit lounasateriat arkisin viisi kertaa viikossa. Ateriapalvelusta tulleet ateriat jäähdytetään asianmukaisesti yksikössä ja lämmitetään päivälliselle. Nuoret pääsääntöisesti käyvät koulua arkisin ja saavat lounaan koulussa. Tilatuissa aterioissa kiinnitetään huomiota mm. annoskokoon, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyyteen, ruoan houkuttelevaan tarjolle aseteltuun sekä monipuolisuuteen. Viikonloppuisin ruoan valmistuksesta vastaavat työntekijät.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Ruoan monipuolisuus sekä ruokailun säännöllisyys ovat tärkeitä nuoren kehitykselle, terveydelle ja hyvinvoinnille ja myös tärkeä osa nuoren huolenpitoa. Ravitsemustason seuranta on usein myös osa arviointiprosessia.

Nuoren ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan asiakas- ja tarvittaessa potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun

vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen. Otamme huomioon ravintosuositukset, lääkärin määräämät dieetit tai muut erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

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 voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Yksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Yksikön toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla sekä muita hygieniaoheita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkeilä. 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.

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

Yksikössä noudatetaan yleisiä hygieniaoheita ja toimintatapoja. Yksikössä työskentelee kolmena päivänä viikossa laitoshuoltaja, joka hoitaa ylläpitosiivouksen sekä perussiivoustehtäviä. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Kaikilta osastolla työskenteleviltä edellytetään hygieniapassi. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Yksikössä huolehditaan hygieniasta; desinfioidaan säännöllisesti pinnat sekä yhteiskäyttötiloja siivotaan tehostetusti. Huolehditaan hyvästä käsihygieniasta sekä henkilöhygieniasta ja ohjeistetaan nuoria näissä seikoissa. Yksikössä on varauduttu riittävin suojaimin tartuttavien tautien hoitoon ja ennaltaehkäisyyn sekä noudatetaan HUS:in infektio torjuntaohjeita.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä siivouksesta ja pyykkihuollosta vastaa laitoshuoltaja sekä koko hoito- ja kasvatushenkilöstö. Nuoria ohjataan omien pyykkien pesuun ja huoneidensa siivoukseen.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

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

Sijoitettujen lasten terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Lapsen terveydentilan seuranta on hänestä kokonaisvaltaisesti huolehtimista ja siihen osallistuvat koko henkilökunta osastolla, sekä lapsen vanhemmat ja lapsi itse. Lasten terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Lapsia tuetaan aina ikätasoisesti. Tarvittaessa käytämme kaikkien lasten osalta julkista terveydenhoitoa. Virka-ajan jälkeen lapset käyttävät iän mukaisia päivystyspalveluita tarvittaessa. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen terveystakeskuspalveluita.

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 yksikön toimintaa.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Kotirinteen terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta. Ohjaajien tukena ja konsultaatioapuna terveyden- ja sairaanhoidollisissa asioissa Kotirinteessä työskentelee sairaanhoitaja. Kotirinteen sairaanhoitajan poissa ollessa henkilökunnan tukena on julkisen terveydenhuollon palvelut.

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 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, seuranta, 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 yksikössä olevan lapsen saaman hoidon laatua ja turvallisuutta. Yksikössä on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätty reseptilääkkeet lukituissa lääkekaapeissa. Vuorossa oleva työntekijä vastaa kunkin lapsen lääkehoidon toteutumisesta. Ohjaaja tekee kaikille asiakkaille tulohaastattelun, jonka yhteydessä käydään läpi myös lapsella sijoituksen aikana käytössä olevat lääkkeet. Lapset käyttävät sijoituksen aikana heille määrättyjä lääkkeitä siten, kuin hoitovastuussa olevan lääkärin kanssa on sovittu. Yksikössä on oma lukittava lääkekaappi, jossa lapsen kaikki lääkkeet säilytetään ja josta ne annostellaan dosetteihin tms. Lapsia opastetaan sekä motivoidaan sijoituksen aikana turvalliseen lääkkeidenkäyttöön ja käsittelyyn, mikäli heillä on lääkitystä.

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

Keusotessa on yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ovat olemassa. Turvallinen lääkehoito suunnitelmassa on kuvattu kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi. Lisäksi Fimea on julkaissut vuoden 2021 alussa päivityksen Turvallinen lääkehoito-oppaaseen.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikön yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Sairaanhoitaja Liina-Lotta Karén-Kisla sekä yksikön esimies Armi Knuutila (muun muassa henkilöstön riittävät koulutukset ja ammattipätevyydet, lääkehoidon kannalta turvallinen työympäristö ja olosuhteet, esimerkiksi riittävä henkilöstömäärä)

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Jokaiselle nuorelle maksetaan kahden viikon välein hänelle kuuluvat käyttövarat, joka on alle 15 - vuotiaalle 42,85 € ja yli 15-vuotiaalle 64,30 € kuukaudessa. Nuori kuittaa saadun viikkorahan, jonka jälkeen hän voi itse päättää mihin haluaa käyttää viikkorahansa. Nuoria opastetaan huolehtimaan omista henkilökohtaisista tavaroista eikä yksikössä ole sallittu muiden tavaroiden lainaaminen eikä vaihtaminen. Nuori voi halutessaan säilyttää esim. avaimia, lompakkoa tai puhelintaan yksikön ohjaajien toimistossa. Nuorella on mahdollisuus lukita aina oman huoneensa ovi, kun hän ei ole esim. osastolla läsnä.

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

Itsenäistymisvarat maksetaan viimeistään nuorelle itselleen jälkihuollon päättyessä.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

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

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen 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 Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä tehtävässä hoito- ja kasvatustyössä kaikkien vastuulla. Erityisesti sijoitetut alaikäiset lapset ovat usein riskialttiissa elämäntilanteessa esim. erilaisten elämänhallinnan haasteiden vuoksi. Esimies järjestää tarvittavat ja riittävät resurssit hoito- ja kasvatustyöhön.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

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

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä työskentelee yksikön esimies, 7 ohjaajaa, sairaanhoitaja ja yöhoitaja sekä yhteinen erityistyöntekijä (toimintaterapeutti) ja laitoshuoltaja Kotirinteen vastaanottokodin kanssa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

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

Esimiestehtävien organisointi on esimiehen omalla vastuulla ja vaatii aktiivista oman työn johtamista. Tähän esimies saa tukea kollegoiltaan sekä esimieheltään.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa täyttöluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaaisuudet 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 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 määräaikailla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

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

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

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

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueen omat laitosisyksiköt 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 vartiointiliike Securitas Oy.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Apuvälineitä ei ole käytössä. Terveystenhuollon laitteita ei ole kuin verenpainemittari, jonka 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.

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Liina-Lotta Karén-Kisla, liina-lotta.karen-kisla@keusote.fi, 050-4977886

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 tietoturvasuostumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasuostumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa suostumuksia 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 viranomais määräyksistä.

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

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

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

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Vastaanotto- ja arviointiyksiköiden prosessien päivitys on tehty vuoden 2022 lopussa. Päivitetty prosessi otetaan käyttöön. Itse- ja yhteisöohjautuvuushanke on saatettu loppuun. MAPA ja Adad2 -koulutukset ovat ajan tasalla, kuten myös DKT-koulutus. Vuosina 22–23 tarjotaan uusille työntekijöille perhearviointimenetelmä -koulutus. Ensiapukoulutuksia on tulossa vuonna 2023. Navisec -tietosuojakoulutukset toteutuvat säännöllisesti. Keusoten lastensuojelulaitokset ovat sopineet kehittämisiltapäivät yhteisen palvelun laadun, asiakasturvallisuuden, omavalvonnan ja riskien hallinnan kehittämiseksi. Lastensuojelulaitokset tekevät tiivistä yhteistyötä itse- ja yhteisöohjautuvasti kehitystyön äärellä.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

Hyvinkää 2.2.2023

Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Armi Knuutila