



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Nimi: Omavalvontasuunnitelma Perheoikeudellinen yksikkö

Versio: 1

Laatija: Pirkko Hansen-Haug

Hyväksyjä: Minna Kairesalo, 1.2.2022 15:24

Voimassaoloaika: 1.2.2023

Dokumentin tyyppi: Lomake

Perheoikeudellinen yksikkö

Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	6
4	Riskienhallinta	6
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	7
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi	8
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	9
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	10
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	10
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	11
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	12
5.5	Asiakkaan osallisuus	13
5.6	Asiakkaan oikeusturva	14
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	16
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16
6.2	Ravitsemus.....	16
6.3	Hygieniäkäytännöt	17
6.4	Terveyden ja sairaanhoito	17
6.5	Lääkehoito.....	18
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.....	22
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	23
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	24
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	25

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä Sandelininkatu 1, PL 46 05800 Hyvinkää kirjaamo@keusote.fi		
Kuntayhtymän Y-tunnus 2844969-4		
Toimintayksikön nimi Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä/ Lasten ja nuorten palvelut/ Perhekeskuspalvelut/ Perheoikeudelliset palvelut		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Perheoikeudelliset palvelut, Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän (Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Mäntsälä, Pornainen, Tuusula) alueen ja keravalaiset lapsiperheet		
Toimintayksikön postiosoite Järvenpään toimipiste: Mannilantie 4, ja Hyvinkään toimipiste: Suutarinkatu 2 D, 1. ja 3.kerros		
Postinumero 04400 05900	Postitoimipaikka Järvenpää Hyvinkää	Puhelin 050 4970276 (sihteeri) 050 4970297 (sihteeri)
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi yksikön esimies Pirkko Hansen-Haug		Puhelin 050 4970283
Sähköpostiosoite pirkko.hansen-haug@keusote.fi		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Adoptiopalvelut: Pelastakaa lapset ry
Siivouspalvelut Järvenpää: Jatsi
Kiinteistöpalvelut; Granlund Manager (Mestaritoiminta)
Siivouspalvelut Hyvinkää: Lassila&Tikanoja
Tulkkipalvelut: kilpailutetut
Vartijapalvelut Securitas Hyvinkää ja Stanley Securitas Järvenpää ja molemmissa paikoissa
Turvapainike suoraan vartiointipalveluun
Miessakit ry; miesten eroryhmä

Lakipalvelut; Keusoten osoittama Lehti & kumppanit oy
Postipalvelut

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

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

Perheoikeudellisten palveluiden tarkoituksena on turvata lapsen oikeus isyyteen, elatukseen, huoltoon ja vanhempiensa tapaamiseen. Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluu Avioliittolain mukainen Perheasioiden sovittelun koordinointi ja järjestäminen.

Vaativissa vanhempien ero- ja ristiriitatilanteissa Perheoikeudellisen yksikön palveluna järjestetään tuettuja ja valvottuja tapaamisia ja valvottuja vaihtoja sekä tuomioistuimen pyynnöstä olosuhdeselvityksiä perheen tilanteesta.

Lisäksi Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluu adoptio- ja adoptioneuvonnan palvelut ja täytäntöönpanosovittelijoiden koordinointi ja sovittelijoiden järjestäminen tuomioistuimen pyynnöstä. Lisäksi Perheoikeudellisesta yksiköstä toimitaan asiantuntija-avustajana tuomioistuinsovitteissa lasten huolto- ja tapaamisasioissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

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

1) Ihmisen silmin (ihmisen näkökulma): Ihmislähtöisyys on punainen lanka kaikessa toiminnassamme. Arvostamme asiakkaita tehden asioinnin helpoksi ja varmistamme, että asiakas ja potilas tulee kuulluksi. Olemme kiinnostuneita asukkaan hyvinvoinnista ja tähtäämme parhaaseen mahdolliseen asukaskokemukseen. Kohtaamme asukkaat, asiakkaat, työkaverimme ja yhteistyökumppanimme yhdenvertaisesti arvokkaina. Keusote)

Mitä tarkoittaa meillä;

- palvelumme on järjestetty asiakkaiden (lapsen ja vanhempien) tarpeista käsin
- huomioimme lapsen tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti
- rohkaisemme asiakkaita (vanhempia) tekemään lapsen kannalta hyviä ratkaisuja
- kohtaamme asiakkaita arvostavasti ja voimaannuttavasti
- kunnioitamme vanhempia ja lapsia tasa-arvoisesti
- kunnioitamme asiakkaiden ja työntekijöiden erilaisuutta
- kuulemme ja osallistamme asiakkaita palvelujen kehittämisessä
- ohjaamme tarvittaessa asiakkaita tarpeenmukaisten palveluiden piiriin

2) **Ihmisen kanssa (vuorovaikutuksen näkökulma: Avoimuus** on keskeinen toimintatapamme niin palveluissa, tiedonvälityksessä kuin päätöksenteossa. Arvostamme toisiamme, **luotamme** toisiimme ja toimimme luottamuksen arvoisesti. Kannustamme asukkaita **osallistumaan ja vaikuttamaan** toimintamme kehittämiseen. Yhteistyö työyhteisöjen välillä ja asiakkaiden kanssa on voimavaramme. Yhdessä tekemällä saavutamme tavoitteemme. Keusote)

Mitä tarkoittaa meillä;

- työntekijänä ja työyhteisönä kannamme vastuuta työyksikön toiminnasta, perustehtävän ja palveluiden kehittämisestä ja työilmapiiristä
- kannustamme ja tuemme asiakkaita (vanhempia) vastuullisuuteen, sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen
- teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- pidämme lapsen edun etusijalla vanhempien ristiriitaistenkin toiveiden /odotusten keskellä

3) **Ihmiselle (organisaation näkökulma; Korkea laatu** näkyy kaikissa palveluissamme, toimintatavoissamme ja tiloissamme. Haluamme parantaa ja kehittää toimintaamme jatkuvasti. Olemme **rohkeita** ja uskallamme toimia eri tavalla. Otamme **vastuun** palvelulupauksen toteuttamisesta ja tuemme asukkaita oman hyvinvointinsa ja terveytensä parantamisessa. Toimintamme on **kustannustehokasta** ja tuloksellista.)

Mitä meillä tarkoittaa;

- jaamme tietoa eri vaihtoehdoista ja rohkaisemme vanhempia pohtimaan erilaisten ratkaisujen vaikutusta lapsen elämään
- hyödynnämme työntekijöiden ammatillista osaamista ja erikoistumista
- reflektoimme ja kehitämme palveluprosesseja ja teemme tavoitteellista työtä
- etsimme uusia ratkaisuja
- vastaanotamme kriittiset palautteet mahdollisina kehittämissuhteiksi
- panostamme ennaltaehkäiseviin työmuotoihin ja oikea-aikaisiin palveluihin
- pidämme yllä ammattitaitoa ja toimimme itseohjautuvasti
- toimimme lainsäädännön edellyttämällä tavalla
- arvioimme toimintaamme

Toimintaperiaatteet

- lapsen edun huomioiminen kaikessa työskentelyssä
- turvata yhteydenpito molempiin vanhempiin ja läheisiin

- vahvistaa vanhempien luottamusta ja eron jälkeistä yhteistyövanhemmuutta
- olla objektiivinen vuorovaikutustilanteissa

Lisäksi noudatamme työssämme sosiaalialan henkilöstölle annettuja eettisiä ohjeita.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Tapaamispaikan henkilöstö
Olosuhdeselvitysten tekijät
Lastenvalvojat
Toimistotyöntekijät

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Pirkko Hansen-Haug, 050 4970 283, pirkko.hansen-haug@keusote.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevilla 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

Järvenpään toimipisteen ilmoitustaululla, Mannilantie 4, 04400 Järvenpää,

Hyvinkään toimipisteen 3.kerroksen ilmoitustaululla, Suutarinkatu 2 D, 05900 Hyvinkää.

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 poistumisturvallisuus selvitys
- 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
- Hygieniaohjeistus (Korona)

4.1 Riskienhallinnan vastuut

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

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

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/Wpro-järjestelmä

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

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

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti 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 epäkohta 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 haittilanteiden 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

Adoptioneuvontapalvelun antamisesta tekee arvioinnin Pelastakaa lapset ry:n työntekijät. Arvioinnin tekemisen tueksi pyydetään tietoja/lausuntoa lapsen/perheen olosuhteista kotipaikkakunnalta (ostopalvelu).

Lastenvalvojan asiakkaalla on palvelun tarve joko isyys/äitiysasioiden selvittämisessä tai sopimusten tekemisessä lasten asioissa. Asiakkaan/ palvelutarvetta arvioidaan yhteistyössä vanhempien kanssa.

Perheasioiden sovittelu on matalan kynnyksen palvelu, johon asiakkaat hakeutuvat palveluun suoraan.

Tapaamispaikkaan palvelutarpeen arvioinnin on tehnyt joko lastenvalvoja, sosiaalityöntekijä tai kärjäoikeuden tuomari yhdessä vanhempien kanssa.

Olosuhdeselvitykseen ja täytäntöönpanosovitteluun on palvelutarpeen arvioinnin tehnyt kärjäoikeuden tuomari vanhemman hakemuksesta.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Katso edellinen kohta.

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

Tapaamispaikassa laaditaan asiakassuunnitelma tapaamisten toteuttamiseen yhdessä asiakkaiden ja lähettävän tahon kanssa. Asiakassuunnitelma toteutumista seurataan ja asiakassuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti.

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

Tapaamispaikassa perehdytetään kaikki uudet henkilöt ja kaikilla työntekijöillä on käytävissä niiden asiakkaiden asiakassuunnitelmat, joiden kanssa he asioivat.

5.2 Palvelujen lakisäätiset määräajat

Palvelujen lakisäätisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Lastenvalvojan palveluiden saatavuus oikea-aikaisesti on vanhemmille tärkeää; Eduskunnan oikeusasiamies on antanut moitteita kantelusta X kuntaan, jossa asiakas on valittanut

lastenvalvojan ajanvarauksen ruuhkautumisesta ja pitkittyneestä odotusajasta (jono yli 2 kk) (EOAK/7174/2017 – moittiva palaute, koska asiaa oli myöhemmin ryhdytty korjaamaan). Eduskunnan oikeusasiamies on todennut, että vanhempien eron yhteydessä kysymys on usein perheen kriisitilanteesta. Tuolloin lastenvalvojan palvelun saamisen pitkittymisellä voi olla kielteisiä vaikutuksia lasten ja vanhempien tapaamisten, lasten elatuksen ja lasten asioista päättämisen toteutumiseen sekä näiden kautta yleisemminkin lapsen hyvinvointiin ja lapsen etuun.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin antoi huomautuksen XXX sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymälle, joka on menetellyt lainvastaisesti laiminlyödessään lastenvalvojen palveluiden asianmukaisen järjestämisen. Apulaisoikeusasiamies esitti myös hyvitystä kantelijalle sen vuoksi, että lapsi oli jäänyt ilman vahvistettua elatusapua ja oikeutta elatustukeen. Pitkä odotusaika lastenvalvojalle aiheutti siten perheelle rahallisen menetyksen.

Eduskunnan oikeusasiamies toteaa, että vaikka lastenvalvojen palveluiden järjestämisestä ei ole voimassa olevassa lainsäädännössä säädetty tarkemmin, kysymys on lasten oikeuksien toteutumisen kannalta niin olennaisista palveluista, että niiden tulee ilman erityisiä velvoittavia säännöksiäkin olla saatavilla kohtuullisessa ajassa. (EOAK/602/2021) ja (EOAK/6380/2020).

Myös isyyden ja äitiyden selvittämiseen liittyviä lastenvalvojen palveluja tulee olla saatavilla kohtuullisessa ajassa /viivytyksettä, jotta lapsen ja hänen vanhempansa oikeudet toteutuisivat.

Huoltoriidoissa tuomioistuimen pyynnöstä tehtävien olosuhdeselvitysten lausuntojen tekemiseen on tuomioistuin määritellyt määräajan, joka on keskimäärin 4 kk. Selvityksen tekeminen on aloitettava viivytyksettä ja yhteys asianosaisiin on otettava mahdollisimman pian pyynnön saapumisen jälkeen. Käräjäoikeudelta voi pyytää lisäaikaa perustellusta syystä. Lapsia ja nuoria koskevat asiat tulisi saada tuomioistuimessa/käräjäoikeudessa käsitellyksi mahdollisimman nopeasti.

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

Asiakkaat osallistuvat aina neuvotteluissa oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Tapaamispaikkatoiminta SHL 27 § Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta, joka sisältää tuetut ja valvotut tapaamiset ja valvotut vaihdot Perheoikeudellisen yksikön tapaamispaikassa.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen, tuomioistuimen päätökseen tai huostaanotettujen sijoitettujen lasten vastuusosiaalityöntekijän läheteeseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö.

Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle.

Valvoja voi päättää, että tapaamista ei aloiteta tai vaihtoa ei suoriteta, tai keskeyttää tapaamisen, jos se on välttämätöntä lapsen edun vuoksi. Valvojan on annettava toimivaltaiselle lastenvalvojalle kirjallinen selvitys keskeyttämistään tai muusta syystä toteutumatta jääneistä sovituista tapaamisista. (22.4.2016/292) Valvojalla on oltava tehtävään soveltuva ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus.

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 omaavonnan kehittämiseen

Asiakkaat antavat palautetta sähköpostitse ja puhelimitse. Kirjataan kehittämissuhteiksi.

Asiakaspalautteen antaminen

Asiakassuhdetta koskevilla asioilla kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliamiehen.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- 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 kehittämissä

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

kerättyjä koonteja 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 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

Sosiaaliasiamies Clarissa Peura

- Puhelin: 0400 277 087 (ma klo 12-15, ti-to klo 9.00-12.00)
- 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 järjestämässä 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

Asiakasta osallistetaan neuvotteluissa oman ja lastensa asioiden asiantuntijana osallistumaan aktiivisesti keskusteluun. Osallistetaan keskustellen vanhempia yhteistyövanhemmuuteen ja tekemään lapsen kasvua ja kehitystä tukevia ratkaisuja/ päätöksiä.

Tuetaan vanhempia sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Keskustellaan vanhempien sopimusten tekemisen yhteydessä lasten harrastusten merkityksestä lapsen kasvuun ja kehitykseen.

Ei koske yksikköä.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Ei koske yksikköä.

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske yksikköä.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Ei koske yksikköä.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei koske yksikköä.

Tapaamispaikassa asiakkailta mahdollisuus omien eväiden syömiseen.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Noudatetaan Keusoten antamia ohjeita erityistilanteissa.

Muutoin normaali toimistohygienia, siivous ja huolehditaan siisteydestä, erityispiirteenä yksikössä tapaamispaikka, jossa asiakkaana pieniä lapsia, 1-3 tunnin tapaamisilla.

Järjestetty asiakas wc, jossa saippua ja käsidesi käytettävissä.

Käytävällä käsidesiautomaatti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Asiakkailla on sisääntuloaulassa sekä käsidesifointiainetta että kasvomaskeja, tarvittaessa on myös tarjolla visiirejä.

Molemmissa toimipisteissä on työhuoneissa desifointi suihkepullo, pintojen, käsinojen ja ovenkahvojen puhdistukseen. Lisäksi näppäimistön puhdistukseen puhdistusliinoja.

Kaikilla asiakasvastaanottoa työntekijöillä on pöydällä pärskesuoja.

Vuorotellaan kahvi- ja ruokataukoja.

Tapaamispaikan leluja pestään ja pyyhitään jokaisen käyttökerran jälkeen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Keusoten on tehnyt sopimuksen siivouspalveluista Järvenpään toimipisteessä Jatsin kanssa ja Hyvinkään toimipisteessä Lassila&Tikanojan kanssa. (Keuostella kilpailutus meneillään)

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Ei koske yksikköä.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Ei koske yksikköä.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske yksikköä.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei koske yksikköä.

6.5 Lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Ei koske yksikköä.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Ei koske yksikköä.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske yksikköä.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaan työntekijä(t) ottavat yhteyttä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

Sosiaalihuollon (myös Perheoikeudellisen yksikön) työntekijällä on tarvittaessa lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitusvelvollisuus sekä velvollisuus tehdä tutkintapyyntö ja lastensuojeluilmoitus, mikäli hän on työssään saanut tietää lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Yksikössä käydään tarvittaessa turvallisuuteen liittyvät asiat yksikkökokouksessa tai toimipistekohtaisesti. vähintään kooste 1 krt/vuosi. Toimipisteisiin on nimetty turvallisuustyöpari.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla, josta vastaa Hyvinkäällä Rentton tilapalvelut ja Järvenpäässä Mestaritoiminta.

Yhteistyötä tehdään Keusoten turvallisuuspäällikön ja muiden turvallisuudesta vastaavien kanssa.

Yhteistyö Securitacksen kanssa. Vartijapalvelu ja turvanapit.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Yksikössä asioivat asiakkaat ovat toimipisteessä vain asiointin ajan. Heille on järjestetty odotustila

Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteiden käytäntöihin.

Tärkeää, että työntekijät huolehtivat kulkemisen tiloissa niin, että ovet jotka pitää pitää kiinni pidetään kiinni.

Järvenpäässä ulko-ovi kiinni ja oven avaus ovisummerin/ovipuhelimen ja painikkeen kautta.

Asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistaminen odottamaan kutsumista varatulle ajalle.

Hyvinkäällä pidetään 3.kerroksen työntekijöiden yhteinen teams-kokous 2. kertaa vuodessa -> kerroksen edustaja vie turvallisuuteen liittyviä asioita Rentton johtotiimille, kiireelliset asiat viestitetään johdolle.

Järvenpäässä yksikön oma "turvallisuuskokous" 1-2 krt/ vuosi.

Uudet työntekijät perehdytetään Haipro/Wpro-järjestelmien käyttöön.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

- 24 vakituista työntekijää ja lisäksi Seuren kautta keikkalaisia (2022)
- 11 lastenvalvojaa
- 4 sosiaalityöntekijää
- 5 sosiaalihojaajaa
- 2 asiakaspalvelusihteeriä

- 1 toimistos sihteeri
- 1 esimies

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Tapaamispaikassa käytetään työhön etukäteen haastateltuja ja etukäteen perehdytettyjä lyhytaikaisia sijaista. Sijaiset tulevat rekrypalvelu Seuren kautta.

Muissa toiminnoissa sijaiset haastatellaan ja palkataan sijaista määräaikaaisesti pidemmän työntekijän poissaolon ajaksi tai työntekijän tehdessä osa-aikaisuutta.

Sijaisten tulee täyttää aina TVA:n mukaiset kelpoisuusehdot.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan henkilöstösuunnittelussa, jossa huomioidaan pidemmät poissaolot ja eläköitymiset.

Henkilöstömäärän riittävyyttä varmistetaan siten, että kaikki asiakkaat tulevat palvelluiksi yksikön toimintaperiaatteiden mukaisesti.

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

Lähiesimies vastaa yksikön toiminnasta ja sen kehittämisestä.

Lähiesimiehellä on yksikön sisältä nimetty kaksi esimiehen sijaista lomien ajaksi, jotta asiakaspalvelu toimii ja asioiden hoito lomien aikana on turvattu.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Kuntayhtymän rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden 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 soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Rikosrekisteriote pyydetään, kun työntekijä valitaan virkaan tai toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaistuksiin.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä. Perehdyttämisohjelma on laadittu perehdytyksen tueksi.

Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa esimies.

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.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaita tavataan perheoikeudellisten palveluiden tiloissa Järvenpäässä Mannilantiellä ja Hyvinkäällä Suutarinkadulla. Olosuhdeselvityksiä tekevät työntekijät tekevät säännöllisesti kotikäyntejä, muut työntekijät ainoastaan poikkeustilanteissa.

Järvenpäässä kaikilla lastenvalvojilla on oma työhuone, muut työntekijät myös jakavat työhuoneita. Työhuoneiden lisäksi Järvenpäässä on yksi neuvottelu/kokoushuone ja neljä perhetapaamishuonetta valvottuja ja tuettuja tapaamisia varten. Järvenpäässä asiakkaiden odotustila on kapeahko käytävä.

Hyvinkäällä kaikilla lastenvalvojilla ja sihteerillä on omat työhuoneet, muut työntekijät jakavat huoneita, työhuoneiden lisäksi on kaksi tapaamishuonetta valvottuja ja tuettuja tapaamisia varten perheille ja talon yhteisiä kokoushuoneita on käytettävissä. Hyvinkäällä asiakkaiden odotustila on isossa aulassa yhteisenä perheneuvolan ja nuorisoaseman asiakkaiden kanssa.

Järvenpään Toimipistettä isännöi Mestaritoiminta (Granlund Manager).

Hyvinkään toimipiste (1. ja 3. kerros), Rentto.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Ei ole asiakkaiden käytössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ei koske yksikköä.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Ei koske yksikköä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske yksikköä

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

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

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvaluottamuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa sitoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

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 tietosuojajohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Pyritään ennakoimaan riskejä asiakaspuhelujen perusteella ja ennakkotiedoilla asiakastilanteissa. Jos tiedossa riskejä, esim. aggressiivista, väkivaltaista käytöstä, varataan matalalla kynnyksellä vartija paikalle.

Hyvinkäällä on käytettävissä turvapainikkeet joka huoneessa, joka hälyttää talon sisällä tietyille henkilöille. Tapaamispaikassa on turvapainike suoraan vartijalle.

Järvenpäässä turvapainike suoraan vartijalle, kaksi painiketta. Kaikkien käytössä. Hälytysjärjestelmä suunnitteilla ICT tai joku muu kanssa, yksi neuvottelu pidetty ja jatketaan vuonna 2022.

Kaikki läheltäpiti tilanteet käydään asianosaisten ja tarvittaessa koko henkilöstön kanssa läpi, jotta opitaan arvioimaan ja varautumaan riskitilanteisiin.

Ylläpidetään hyvää perehdytystä niin tiloihin liittyen kuin asiakastilanteita varten.

Pidetään turvallisuus yksikköasialistalla.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuuhenkilö.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

Hyvinkää 28.1.2022

Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Pirkko Hansen-Haug, Perheoikeudellisen yksikön esimies