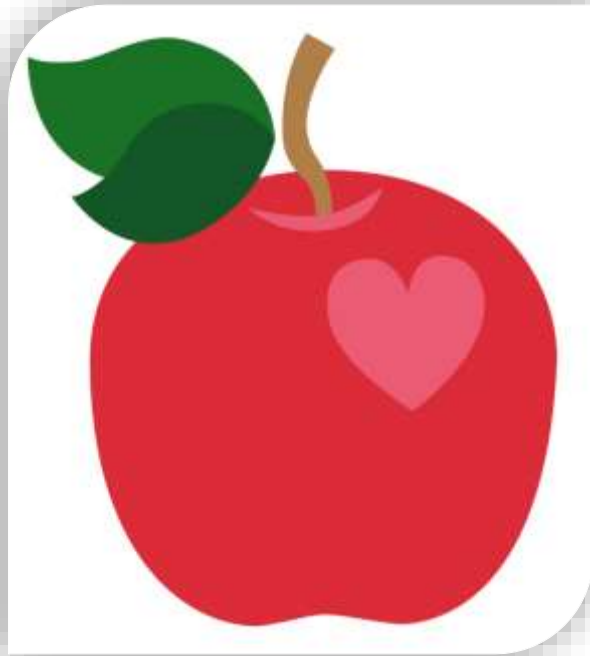


Kotirinteen perhetukikeskus

(vastaanotto- ja arviointiyksikkö, kuntoutus- ja
arviointiyksikkö)

Omaevalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4	Riskienhallinta	6
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	6
4.2	Riskienhallinnan vastuut.....	7
4.3	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi.....	8
4.4	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet.....	9
4.5	Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	10
5	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
5.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi.....	10
5.2	Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat.....	11
5.3	Palvelun/hoidon suunnittelu	11
5.4	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	12
5.5	Asiakkaan kohtelu.....	13
5.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute.....	13
5.7	Asiakkaan ja potilaan oikeusturva.....	14
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	17
6.2	Ravitsemus.....	17
6.3	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	18
6.4	Terveysten ja sairaanhoidon toteuttaminen	19
6.5	Lääkehoito.....	20
6.6	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus.....	21
6.7	Monialainen yhteistyö.....	21
7	Asiakas- ja potilasturvallisuus	22
7.1	Henkilöstö	23
7.2	Henkilöstön rekrytointi	23
7.3	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	24
7.4	Toimitilat.....	25
7.5	Teknologiset ratkaisut.....	26
7.6	Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet	26
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	27
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	28
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	29

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi
Y-tunnus 3221340-6
Palveluyksikön nimi Kotirinteen perhetukikeskus
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö, Jussilankatu 6, 05880 Hyvinkää, 050 4977488 Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikkö, Nukarinkatu 8, 05800 Hyvinkää, 050 4970500
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö: Lyhytaikainen sijaishuolto, 7- paikkainen kuntoutus- ja arviointiyksikkö lapsille ja nuorille. Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikkö: Lyhytaikainen sijaishuolto, 7- paikkainen vastaanotto- ja arviointiyksikkö lapsille ja nuorille.
Vastuuhenkilön/-henkilöiden nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö Armi Knuutila, 050 4977 335, armi.knuutila@keusote.fi Vastaanotto- ja arviointiyksikössä Vastuuhenkilön vaihdos. Uutta vastuuhenkilöä rekrytoidaan.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

- Vartiointi, Sol-turvallisuuspalvelut
- Ateriapalvelut, Palmia
- Apteekkipalvelut, Kirjavantolpan apteekki
- Kiinteistöhuolto, Hyvinkään kaupunki

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

Tilaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilajalla 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. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä.

Palvelujen laatua seurataan ja poikkeamista raportoidaan ja reklamoidaan palveluntuottajalle ja hankinta-asiantuntijoille.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet

Henkilöstön kanssa on laadittu ja päivitetty omavalvontasuunnitelmaa talven 2023 ja kevään 2024 aikana.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö, Armi Knuutila, armi.knuutila@keusote.fi, 050 4977 335

Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikkö, Antti Sadeharju antti.sadeharju@keusote.fi, 0504970478

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Keusoten omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialuetasoisissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Laatu- ja valvontapalvelut tarkistavat lomakepohjan vuosittain joulukuussa. Laatu- ja valvontapalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan palveluyksiköille keskitetysti.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Palveluyksikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan 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 verkkosivuilla www.keusote.fi ja yksiköiden ilmoitustauluilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Palveluyksikkö laatii omavalvontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä raportin neljän kuukauden välein. Raportti on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikköön tullaan suunnitelmallisesti avohuollon tukitoimena arviointijaksoille. Sijoitukset kestävät keskimäärin 3 kuukautta. Tänä aikana pyritään arvioimaan nuoren ja perheen tilannetta kokonaisvaltaisesti ja yhteistyössä luomaan jatkosuunnitelma riittävine tukitoimineen.

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.

Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikkö

Tuotamme Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikössä laadukasta ja asiakaslähtöistä lastensuojelun sijaishuollon vastaanotto- ja arviointityötä. Tavoitteenamme on edistää asiakkaiden toimintakykyä ja arjessa pärjäämistä. Lisäksi tuemme ja edistämme asiakkaiden vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. Toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakkailta, yhteistyötahoilta ja henkilökunnalta tulevan palautteen pohjalta. Yhteistyö asiakkaan läheis- ja työntekijäverkoston kanssa on toiminnassamme merkittävässä roolissa. Yksikön toiminta on lyhyt aikaista lastensuojelun sijaishuoltoa. Sijoitusjakson pituus on lähtökohtaisesti 1-60 vuorokautta asiakkaan ja perheen tilanteesta riippuen. Sijoituksen aikana tehdään mahdollisimman kokonaisvaltainen arvio lapsen ja perheen tilanteesta sekä tuen tarpeesta. Lapsen kotiin paluun ollessa mahdollinen

arvioidaan, mitkä tukitoimet lasta ja perhettä hyödättäisivät eniten ja mikäli jatkosijoitus on välttämätön, arvioidaan minkälaisesta jatkosijoituspaikasta lapsi ja perhe eniten hyötyisivät.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Työskentelyn keskiössä on lapset ja heidän perheensä. Panostamme arvostavaan kohtaamiseen. Työssämme onnistuaksemme näemme toimivan yhteistyön verkostojen ja asiakkaiden kanssa ensiarvoisen tärkeänä. Arvioimme viikoittain tiimeissä työmme vaikuttavuutta suhteessa asiakkaisiin.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, 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, lääkeshoidon toimintatavat, kirjaamisen toimintatavat). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta 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 vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Keusoten omavalvontaohjelma
- Keusoten turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka
- Keusoten turvallisuusohjeet
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

- Keusoten valmiussuunnitelma
- Keusoten tietoturvasuunnitelma
- Keusoten osallisuusohjelma
- Keusoten vastuullisuusohjelma
- Keusoten eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- 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
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille
- Asiakkaiden ja potilaiden omaisuuden käsittely ja säilyttäminen - toimintaohje
- Yksikön lapsen hyvän kohtelun suunnitelma
- Rajoitustoimenpideohjeistus

4.2 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä 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.

4.3 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/Wpro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Turvallisuutta vaarantavan tapahtuman havainnut henkilö ilmoittaa asiasta välittömästi suullisesti ja dokumentoi tapahtuman HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien 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
- **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 vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esihenkilöä.

HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksiin tulee reagoida kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ja ilmoitukset tulee käsitellä valmiiksi kahden kuukauden kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että ilmoitusten kokonaismäärä nousee 3 % edelliseen vuoteen verrattuna ja läheltä piti-tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 %. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

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

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä [sähköisellä lomakkeella \(asiakkaat täyttää\)](#).

Yksikön riskien arviointi

Palveluyksiköt/palvelupisteet tekevät WPro-järjestelmässä yksikön/palvelupisteen vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/palvelupisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Yksikkö/palvelupiste laatii arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta toimenpideohjelman riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulun. Yksikkö/palvelupiste tekee yhteistyötä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa olevia vakavia puutteita, asiakkaan/potilaan perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle/potilaalle vahingollisia toimia, henkilöstön määrä ei täytä lain edellyttämää määrää tai se ei vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyvät hyvinvointialueen sisäisestä intranetistä (Keunet). Esihenkilöt vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus ohjautuu hyvinvointialueella tiedoksi suoraan yksikön vastuuhenkilölle, päällikölle/palvelujohtajalle sekä valvonnasta vastaaville henkilöille. Yksikön vastuuhenkilön/päällikön/palvelujohtajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa valvontaviranomaiselle (AVI:iin).

4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitleminen ja korjaavat toimenpiteet

Yksikön esihenkilö tai muu yksikössä sovittu ilmoitusten käsittelijä käsittelee laatupoikkeamat, vaaratapahtumailmoitukset ja epäkohtailmoitukset 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.

Ilmoituksen käsittelijä kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Henkilökunnan epäkohtailmoituksiin yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastineen korjaavista toimenpiteistä. Yksikön esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmille esihenkilöille, johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että korvattavien potilasvahinkoilmoitusten määrä laskee.

Yksikkö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

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

4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Palveluyksikön esihenkilö tiedottaa sovitusta muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön palaverissa ja asia kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Vastuuhenkilö huolehtii, että muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa vastuuhenkilö tiedottaa henkilökuntaa asiasta sähköpostitse. Yksikkö tiedottaa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

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

Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikköön tullaan myös aina sosiaalityöntekijän sijoituspäätöksellä. Tätä on voinut edeltää tilanteen ja palvelutarpeen arviointi, jossa asiakkaan on

arvioitu hyötyvän ja tarvitsevan sijoitusta joko kiireellisenä sijoituksena, avohuollon tukitoimena tai huostaanottopäätöksellä. Lisäksi yksikköön voidaan tulla kiireellisesti ilman, että aiempaa asiakkuutta ei ole, eikä palvelutarpeen arviointia ole tehty.

Molemmissa yksiköissä 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. omaohjaajatyöskentelyä, ADAD2- arviointihaastattelua, perhearviointimallia, vanhemmuuden roolikartta-työskentelyä, dialektisen käyttäytymisterapian soveltamista, keskusteluita asiakkaan sekä perheen kanssa sekä sairaanhoitajan ja toimintaterapeutin haastatteluja. Systemistä työtettä, missä huomioon otetaan lapsen lisäksi myös perhe tiivistä mukaan ja nähdään lapsi tärkeänä osana systeemiä, on tietoisesti lähdetty kehittämään Kotirinteen yksiköissä.

Palvelutarpeen arviointia yksiköissä 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.

5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisäätteiset määräajat

Lastensuojelun sijaishuollon palvelu tulee järjestää tarpeen mukaan. Erillisiä lakisäätteisiä määräaikoja ei lastensuojelun sijaishuollolle ole asetettu.

5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys 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 asiakassuunnitelman neuvotteluissa.

Kuvaus, miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee asiakas- ja potilaskohtaiset suunnitelmat ja toimii niiden mukaisesti

Henkilökunta saa lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä tiedon asiakkuuden alussa asiakkaan asiakassuunnitelmasta ja on myös mukana sen päivittämisessä sijoitukseen liittyvissä asioissa; 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.

5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden/potilaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen

Kotirinteen yksiköissä asiakkaana oleva lapsi ja hänen perheensä ovat mukana työskentelyn pohjana olevan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisessa sekä muissa lapsen ja perheen prosessiin vaikuttavissa suunnitelmissa. Lisäksi arjen toimintoja suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa mm. säännöllisissä nuorten kokouksissa ja omaohjaajakeskusteluissa sekä läheisten tapaamisissa. Viikkotiimeihin tehdään yhteenveto kuluneesta viikosta ja tätä käydään asiakkaan kanssa läpi niiltä osin kuin se on mahdollista ja häneltä kysytään mielipide viikon sujumisesta. Yhteenvedot käydään läpi asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa sijoituksen loppuvaiheilla.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan/potilaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa 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 yksiköissä huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitetun asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa lastensuojelulain 11. luvussa mainituilla sijaishuollossa toteutettavilla rajoittamistoimenpiteillä, silloin kun niiden toteuttamiseen on olemassa laissa edellytetty perusteltu syy ja se nähdään lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi välttämättömäksi.

Henkilökuntaa on koulutettu sekä perehdytetty lain sisältöön sekä sen soveltamiseen. Rajoittamistoimenpiteistä voi yksikössä päättää kyseisen yksikön esihenkilö. Lisäksi on laadittu erillinen lastensuojelulain mukainen laitoksen esimiehen määräys hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvien henkilöiden oikeudesta tehdä rajoittamispäätöksiä. Rajoittamistoimet kirjataan aina asiakastietojärjestelmään ja osasta tehdään valituskelpoinen päätös. Päätös käydään asiakkaan kanssa läpi sekä tehdään lapsikohtainen arvio. Rajoittamistoimien käyttö tulee huomioida hoito- ja kasvatussuunnitelmassa.

5.5 Asiakkaan kohtelu

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

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet.

Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Esihenkilö keskustelee asiasta asianomaisten kanssa ja selvittää, mitä on tapahtunut. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Jos toinen asiakas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen.

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

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen havainnut työntekijä kirjaa käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään tapahtuneen ja ilmoittaa asiasta asianomaisille. Esihenkilö tai hänen määrittelemä työntekijä keskustelee asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen tapahtuneesta. Keskustelussa kerrotaan jo tehdyistä korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista tulevista jatkotoimenpiteistä.

5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute

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

Kotirinteen yksiköissä on viikoittain nuorten kokous, jossa lapset/nuoret voivat osallistua toiminnan kehittämiseen. Perhetapaamisilla otetaan huomioon omaisten toiveet ja kehittämisajatukset.

Asiakaspalaute

Perheiltä kerätään Roidu-asiakaspalaute aina sijoituksen päätyttyä. Palautteen antamisesta on pyritty tekemään mahdollisimman helppoa, esimerkiksi QR-koodin kautta. Sijoituksen päätyttyä omaohjaajapari myös kysyy perheeltä palautetta sijoituksen kulusta ja yhteistyön sujumisesta.

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

- 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
- Tekstiviestipalautteella yleisimmissä puhelinpalveluissa

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

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuosittelemuindeksi eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Keusoten palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittelevansa Keusoten palvelua. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että NPS olisi yli 80.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kooste asiakaspalautteista tulee yksikön esihenkilölle kuukauden välein. Palautteet käydään työryhmän kanssa läpi ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakaspalautteissa toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut ja hoito on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen ja hoidon vaihtoehtoja on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun ja hoidon laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesihenkilön kanssa.

Muistutus

Asiakkaalla ja potilaalla 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 terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilas- tai sosiaaliasiavastaava.

Muistutus käsitellään siinä palveluyksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) selvittää muistutuksessa kerrotun asian työntekijöidensä ja muiden asianosaisten kanssa pyytää tarvittaessa kirjallisen selvityksen. Yksikön johto antaa muistutukseen kirjallisen vastineen, jossa

kuvataan, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Kirjallinen vastine annetaan 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.

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:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) käsittelee muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto pyytää tarvittavat kirjalliset selvitykset asianosaisilta ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti.

Yksikön esihenkilö käy valvontaviranomaisen antamat valvontapäätökset henkilöstön kanssa läpi. Yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Hyvinvointialueen tavoitteena on, että muistutusten ja kanteluiden lukumäärä ei kasva suhteessa edelliseen vuoteen.

Yksikkö raportoi ja julkaisee toistuvien aiheiden/ilmiöiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

- Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755
- Puhelinajat: ma klo 12.30-15, ti-ke klo 8.30-12.00, to klo 9-15
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi , kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.
- Postiosoite: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, PL 46, 05801 Hyvinkää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden ja potilaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä roolissa asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaan omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

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

Kotirinteen yksiköissä 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 kasvatushenkilöstö sekä nuoren vanhemmat ja nuori itse. Tarvittaessa nuorta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli nuoren tilanne vaatii yhteistyötä terveydenhuollon kanssa, yhteistyötä tehdään tarvittavassa laajuudessa ja hoitokontaktin muodostumista ja toteutumista tuetaan.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen

Nuorten terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailuilla sekä liikunnalla. Nuoria kannustetaan liikkumaan sekä harrastamaan heille tärkeitä asioita ja aktiviteetteja myös sijoituksen aikana. Nuoria tuetaan harrastamisessa 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 nuorteniltoina tapahtuvaa ryhmätoimintaa, joihin heitä pyritään aktiivisesti innostamaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Nuoren sijoitusjaksolle asetettuja tavoitteita arvioidaan päivittäin ja viikoittaisissa tiimeissä, joissa 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 Ravitseminen

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ruoan monipuolisuus sekä ruokailun säännöllisyys ovat tärkeitä nuoren kehitykselle, terveydelle ja hyvinvoinnille ja myös tärkeä osa nuoren huolenpitoa. Kotirinteeseen tulevat nuoret voivat olla huonosti ravittuja, ruokailu on voinut olla satunnaista ja epäsäännöllistä ja ravinto yksipuolista.

Ruoan merkitys nuoren kehitykselle, terveydelle ja hyvinvoinnille on siten tärkeä osa nuoren huolenpitoa ja usein myös arviointia.

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. Lapset voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin.

Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikössä on laitoskeittiö missä ruoka valmistetaan arkisin ruokapalveluvastaavan toimesta. Viikonloppuisin valmistuksesta vastaa hoito- ja kasvatus henkilökunta.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Nuoren ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen

Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-aine allergioiden suhteen. Otamme huomioon ravintosuositukset, lääkärin määräämät dieetit tai muut erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Erityiset haasteet ruokailuun liittyen, esim. syömishäiriö, huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Yksikössä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Ruokailutilanteissa lapsia tuetaan suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun.

6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Yksikössä noudatetaan yleisiä hygieniaohteita ja toimintatapoja. 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 terveysriski. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi. Lasta tuetaan ja tarvittaessa ohjataan päivittäisestä hygieniasta huolehtimiseen.

Kaikilta osastolla työskenteleviltä edellytetään hygieniapassi. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto

Yksiköissä työskentelee laitoshuoltaja, joka hoitaa ylläpitosiivouksen sekä perussiivoustehtäviä. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Yksikön ohjaajat opastavat nuoria omien pyykkien pesemisen ja huoltamisen. Ohjaajat huolehtivat lakanapyykin pesemisen. Laitoshuoltaja huolehtii muiden työntekijöiden perehdyttämisen puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

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

6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

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

Sijoitettujen nuorten terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Nuoren terveydentilan seuranta on hänestä kokonaisvaltaisesti huolehtimista ja siihen osallistuvat koko henkilökunta yksikössä, sekä nuoren huoltajat ja nuori itse. Nuoren terveyden edistämässä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Nuoria tuetaan aina ikätasoisesti. Tarvittaessa käytämme kaikkien nuorten osalta julkista terveydenhoitoa. Virka-ajan jälkeen nuoret käyttävät iän mukaisia päivystyspalveluita tarvittaessa. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen terveystalospalveluita.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

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

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. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma, jonka päivityksestä vastaa farmasian asiantuntijapalvelut. Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, laaditaan ns. toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä laaditaan työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma Keusoten lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Jos samoin periaattein toimivia yksiköitä ei ole useita, laaditaan suoraan työyksikkötasoinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidon turvallisuus varmistetaan yksiköissä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen osa yksikössä olevan nuoren saaman hoidon laatua ja turvallisuutta. Yksikössä on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja nuorelle määrätyt reseptilääkkeet lukituissa lääkekaapeissa. Vuorossa oleva työntekijä vastaa kunkin nuoren lääkehoidon toteutumisesta. Ohjaaja tekee kaikille asiakkaille tulohaastattelun, jonka yhteydessä käydään läpi myös nuorelle sijoituksen aikana käytössä olevat lääkkeet. Nuoret käyttävät sijoituksen aikana heille määrättyjä lääkkeitä siten, kuin hoitovastuussa olevan lääkärin kanssa on sovittu. Yksikössä on oma lukittava lääkekaappi, jossa nuoren kaikki lääkkeet säilytetään ja josta ne annostellaan dosetteihin tms. Nuoria 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 suojauksen puutteesta. Lääkepoikkeamat kirjataan Haipro järjestelmään ja niitä käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti. Poikkeamiin johtaneita syitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seuranta ja päivitys

Kotirinteen yksiköissä lääkehoitosuunnitelma laaditaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa toiminnan oleellisesti muuttuessa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä kokonaisuudesta vastaa sairaanhoitaja Jenni Nurmi sekä yksikön esimies Armi Knuutila sekä Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikössä uusi

esihenkilö ja sairaanhoitaja Miia Mörönen. (muun muassa henkilöstön riittävät koulutukset ja ammattipätevyudet, lääkehoidon kannalta turvallinen työympäristö ja olosuhteet, esimerkiksi riittävä henkilöstömäärä)

Rajattu lääkevarasto sosiaalihuollon asumispalvelun yksikössä

Keusoten asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmä on linjannut, että lastensuojeluyksiköt voivat ylläpitää rajattua yhteiskäytössä olevaa lääkevalikoimaa. Näin pystytään turvaamaan nuoren kiireellinen lääkehoidon tarve esimerkiksi kipu- ja kuumeilanteissa, ilman että nuori joutuu odottamaan kohtuuttomasti lääkityksen alkamista. Yhteiskäyttöön voidaan hankkia parasetamolia, setiritsiinia ja ksylometatsoliinia.

6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

Keusotella on hyvinvointialuetasoinen toimintaohje asiakkaiden ja potilaiden omaisuuden käsittelyyn ja säilyttämiseen.

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Jokaiselle nuorelle maksetaan kahden viikon välein hänelle kuuluvat käyttövarat, joka on yli 15-vuotiaalle vähintään 65,50 € kuukaudessa ja nuoremmille ikätason mukaan. 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. yksikössä 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.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Asiakas säilyttää omaisuuttaan pääosin omassa huoneessaan. Yhdessä asiakkaan sopien voidaan säilyttää asiakkaan omaisuutta työntekijöiden hallussa, mistä ne tilanteen mukaan saatavilla asiakkaalle. Takavarikoidut tavarat säilytetään yksikön esihenkilön takana.

6.7 Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelu- tai hoitokokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja hallinnonalojen kanssa

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

7 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laadun, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti. Yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat osa henkilöstön perehdytystä.

Asiakasturvallisuus on Kotirinteen yksiköissä 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.

Yksiköiden nimetyt turvallisuusyhdyshenkilöt ovat Riikka Erkkilä (kuntoutus- ja arviointiyksikkö) ja Harri Toppinen (Vastaanotto- ja arviointiyksikkö)

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yhteistyö lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, huoltajien ja muun verkoston kanssa on merkittävää. Myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen, poliisin, ensihoidon sekä vartiointipalveluiden kanssa tehdään yhteistyötä erityistilanteissa.

Yksikön paloilmoinjärjestelmä testataan säännöllisesti. Ohjeistus palotilanteissa toimimiseen ja kuvat kokoontumispaikasta ovat näkyvällä paikalla yleisissä tiloissa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi

Hyvinvointialueella on käytössä Potilasturvaportti-verkkopalvelu, jossa on asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva pakollinen koulutuskokonaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille. Koulutus tulee suorittaa viiden vuoden välein. Lisäksi Potilasturvaportissa on mahdollisuus suorittaa erilaisia lisäkoulutuksia asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Esihenkilö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutusten suorittamista ja puuttuu asiaan, jos koulutusta ei ole suoritettu.

Henkilöstössä on riittävä määrä ensiapukoulutuksen saaneita henkilöitä. Henkilöstö järjestää säännöllisesti ja tarvittaessa turvallisuuskävelyitä ja poistumisharjoituksia. Turvallisuuskävelyistä tehdään raportti ja poistumisharjoituksen kestosta on otettu aikaa ja sen sujuminen kehittämiskohteineen on käyty läpi.

Henkilöstölle on tarjottu säännöllisesti alkusammutuskoulutusta. Hoito- ja kasvatushenkilöstö on saanut mapa-koulutuksen uhka- ja väkivaltatilanteiden turvalliseen hoitamiseen ja ennaltaehkäisyyn.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Molemmissa Kotirinteen yksiköissä työskentelee yksikön esihenkilö, 7 ohjaajaa, sairaanhoitaja ja yöhoitaja sekä yhteinen erityistyöntekijä (toimintaterapeutti) ja laitoshuoltaja. Lisäksi vastaanotto- ja arviointiyksikössä työskentelee ruokapalveluvastaava.

Hoito- ja kasvatushenkilökunnan mitoitus suhteessa asiakasmäärään kummassakin yksikössä on 1,5. Yksiköissä hoito- ja kasvatushenkilökuntaa työskentelee kolmessa vuorossa niin, että pääosin aamu- ja iltavuoroissa on vähintään kaksi työntekijää ja yövuoroissa yksi. Lisäksi yövuoroissa on molemmissa yksiköissä oma varallaolija, jonka työ aktivoituu tilanteen niin vaatiessa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

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

Yksikössä on käytössä varallaolojärjestely, jolla turvataan riittävä henkilöstö myös yöaikaan.

Yksikkö raportoi ja julkaisee henkilöstön riittävyyden poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksiköllä on mahdollisuus käyttää hyvinvointialueen oman sijaisvälityksen toimintaa ja tilata sijaiset tarvittaviin vuoroihin. Pääsääntöisesti esihenkilö vastaa sijaishankinnasta, mutta iltaisin ja viikonloppuisin vuorossa oleva hoito- ja kasvatushenkilöstö huolehtii sijaisten hankinnasta esimiespäivystäjän tuella.

Myös yksikön esihenkilö tekee työsopimuksia sijaisten kanssa esimerkiksi vuosiloma- ja sairauslomatilanteissa. Periaatteena on, ettei vajauksia työvuoroihin synny.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa

Esimiestehtävien organisointi on esihenkilön omalla vastuulla ja vaatii aktiivista oman työn johtamista. Tähän esihenkilö saa tukea kollegoiltaan sekä esihenkilöltään.

7.2 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin täyttöluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta

rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Rikosrekisteriote tarkistetaan viimeistään työsuhteen alkaessa. Tarkistus dokumentoidaan henkilöstöhallinnon järjestelmään.

7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Vakituinen sekä määräaikainen henkilöstö perehdytetään perehdytyskortin mukaisesti. Yksikössä on käytössä pitkäaikaisen henkilöstön perehdytyskansio. Lisäksi yksikössä on käytössä keikkasijaisten perehdytyskansio ja perehdytyskortti. Keikkasijaisten on varattava perehdytysvuoro ennen ensimmäiseen vuoroon tuloaan.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveyspalvelujen 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.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti DKT-koulutusta, Mapa- turvalliset toimintamallit perusteet-koulutusta, ADAD2-arviointihaastattelukoulutusta sekä perhearviointikoulutusta.

7.4 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkailla on käytössään omat huoneet sekä yksikön yleiset tilat.

Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikössä on kuusi huonetta, joissa on oma wc. Kahdessa asiakashuoneessa ei ole omaa wc:tä, mutta käytävällä on yhteiskäyttö-wc. Suihkutilat ovat yhteiskäyttöiset.

Asiakashuoneiden ovia pidetään pääsääntöisesti lukittuina. Tällä estetään muiden asiakkaiden luvaton käynti toisten huoneissa. Asiakas saa oven itse sisäpuolelta halutessaan auki. Avaimet ovat ainoastaan hoito- ja kasvatushenkilöstön hallussa. Henkilöstö menee huoneeseen koputtamalla ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakas saa tuoda sijoitusjakson ajaksi omia sisustustavaroita huoneeseen (esim. julisteet, valokuvat, koriste-esineet, pehmolelut).

Yksiköllä on sisäpiha, jossa on mahdollisuus viettää aikaa ja ulkoilla.

Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikössä on kodinomaiset tilat nuorille. Yksikön tilat ovat kahdessa kerroksessa. Kiinteistö on rinteestä, joten molemmille kerroksille on sisäänkäynnit katutasosta. Asumiseen tarkoitettut tilat ovat ylemmässä kerroksessa. Kerroksessa on nuorille omat huoneet, kaksi suihku/wc tilaa asiakkaille, kaksi wc-tilaa henkilökunnalle, ruokailutila, ruoanlaittokeittiö, oleskelutila, neuvotteluhuone, lääkkeenjakohuone, esihenkilön työhuone sekä ohjaajien toimisto. Alemmassa kerroksessa on laitoskeittiö ja ruokailutila, työntekijöiden toimistotiloja, työntekijöiden sosiaalityilat, sauna ja pesutilat sekä yhteiskäyttö wc. Yksiköllä on käytössä oma piha viihtyisällä puistomaisella alueella. Tilat pidetään hyvässä kunnossa ja mahdolliset puutteet pyritään korjaamaan viipymättä. Tilat tarkastetaan terveysturvallisuus tarkastuksissa säännöllisesti.

Molemmissa yksiköissä laitoshuoltaja siivoaa tilat säännöllisesti ja työntekijät vastaavat yleisestä siisteydestä. Mikäli tilat eivät ole asianmukaiset, puututaan epäkohtiin viipymättä.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Sisäilmaan liittyviä asioita seurataan ja tarvittaessa mitataan laitteilla yhteistyössä kiinteistön omistajan kanssa. Ilmanvaihtojärjestelmä huolletaan säännöllisesti. Jos tiloissa havaitaan puuttellisuuksia tai terveysriskejä, niistä informoidaan kiinteistön omistajaa. Terveystarkastaja myös osaltaan valvoo tilojen terveydellisiä olosuhteita.

Asuinympäristön riskit

Siivousaineet ja -kemikaalit säilytetään siivoushuoneessa lukkojen takana. Nuorille on omat siivousaineensa, jotka heille annetaan käyttöön siivouspäivinä.

Terävät keittiövälineet säilytetään lukkojen takana.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Yksiköissä ei ole sähköistä kulunvalvontaa. Ovet ovat lukittuina ja sisälle ei voi päästä ilman työntekijän valvontaa. Kiinteistön omistaja valvoo piha-alueita omilla kameroillaan. Vuoden 2024 aikana kameravalvonta siirtyy Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sol Turvallisuuspalvelut, Janne Kärppä, 040 6342 275, janne.karppa@sol.fi

Loihde/9solutions, Saku Nylund, 044 7463126, saku.nylund@loihde.com

7.6 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Lääkinnällisellä 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.

Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sairaanhoitajat vastaavat yksiköiden terveydenhuollon laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta ja huollon asianmukaisesta toteutumisesta.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Terveystieteiden 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 Fimealle 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.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Jenni Nurmi, Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö, 050 4977 886

Miia Mörönen, Kotirinteen vastaanotto- ja arviointiyksikkö, 050 4970 499

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuus: Pegasos-OMNI360, ProConsona-OMNi360, WinHIT. Hyvinvointialueella on valmisteilla kirjaamisen käsikirja, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Käsikirja valmistuu osio kerrallaan. Valmiina on ohjeet vastaanottopalveluiden lääkäreille ja hoitajille. Myös potilaskertomuksen käytöstä kertova osio on valmis ja henkilöstön käytettävissä.

Esihenkilö vastaa kirjaamisen asianmukaisuudesta ja ajantasaisuudesta sekä huolehtii, että hoito- ja kasvatushenkilöstö on saanut riittävän perehdytyksen kirjaamiseen.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosujoosaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena Navisec-järjestelmässä. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluissa työskenteleville on lisäksi omat tietoturva- ja tietosujoasiot, jotka henkilöstö suorittaa vuosittain. Esihenkilöt ja johto suorittavat lisäksi tiedonhallinnan vastuuosion vuosittain. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosujoasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosujoaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

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

Hyvinvointialueella 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 esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteiden 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,
tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistarpeet ja suunnitellut toimenpiteet palvelun laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden liittyen

Palvelun laadusta sekä asiakasturvallisuudesta tehdään vuosittain itsearviointia, jonka pohjalta valitaan kehittämistehtävät.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

26.4.2024

Palveluyksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Yksikön esimies Armi Knuutila (Kotirinteen kuntoutus- ja arviointiyksikkö)