

Perheneuvola

Oma-ohjautamissuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omaavontasuunnitelman laatiminen.....	5
4	Riskienhallinta	7
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi	8
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	10
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	10
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	11
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	12
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	12
5.5	Asiakkaan osallisuus	13
5.6	Asiakkaan oikeusturva	14
6	Palvelujen sisällön omaavonta.....	16
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16
6.2	Ravitsemus.....	16
6.3	Hygieniakäytännöt	17
6.4	Terveyden ja sairaanhoito	17
6.5	Lääkehoito.....	18
6.6	Asiakasvarat.....	18
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	18
7	Asiakasturvallisuus.....	18
7.1	Henkilöstö.....	19
7.2	Toimitilat.....	21
7.3	Teknologiset ratkaisut	21
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	23
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	24
10	Omaavontasuunnitelman hyväksyntä	25

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue Suutarinkatu 2, PL 46 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi		
Y-tunnus 3221340-6		
Toimintayksikön nimi Keski-Uudenmaan hyvinvointialue /Lasten, nuorten ja perheiden palvelut (MIELA)/ Perhekeskuspalvelut/ Perheneuvolapalvelut		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Perheneuvolapalvelut (Kasvatus- ja perheneuvonta ja Lasten mielenterveyspalvelut) Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeseen (Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Mäntsälä, Pornainen, Tuusula) alueen alle 13-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen, myös lasta odottaville perheille.		
Toimintayksikön postiosoite Hyvinkään toimipiste: Suutarinkatu 2 D, 3.krs, 05900 Hyvinkää Järvenpään toimipiste: Myllytie 1, 4. krs, 04400 Järvenpää Nurmijärven toimipisteet: Keskustie 2 A, 01900 Nurmijärvi ja Vaskomäentie 2, 01800 Klaukkala Tuusulan toimipisteet: Autoasemankatu 1, 2.krs, 04300 Tuusula ja Opintie 1, 05400 Jokela sekä Suutarinkatu 2 D, 3.krs, 05900 Hyvinkää Mäntsälä-Pornaisen toimipiste: Karhukuja 1, 04600 Mäntsälä		
Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin
05900	Hyvinkää	kaikki: 019 226 0110
04400	Järvenpää	
01900	Nurmijärvi	
01800	Klaukkala	
04300	Tuusula	
05400	Jokela	
04600	Mäntsälä	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi esimies Pirjo Turtia (Hyvinkää, Nurmijärvi) esimies Katriina Rauanmaa (Järvenpää, Tuusula, Mäntsälä-Pornainen)		Puhelin 050 497 0210 050 497 3459

Sähköpostiosoite

pirjo.turtia@keusote.fi

katriina.rauanmaa@keusote.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Lasten/perheiden terapiat (osittain), psykologiset tutkimukset (henkilöstön vajaustilanteessa) ja neuropsykiatrinen valmennus, yksityiset palveluntuottajat ja ammatinharjoittajat

Tulkkipalvelut: kilpailutetut

Lakipalvelut; Keusoten osoittama Lehti & kumppanit oy

Postipalvelut

Toimitilakohtaiset Keusoten kiinteistö- ja siivouspalvelut

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

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

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Sosiaalihuoltolain mukaisen **kasvatus- ja perheneuvonnan toteuttaminen**, lasten mielenterveystyön hoitopalveluketjun ja keskittymättömän ja levottoman lapsen hoitopolun toteuttaminen.

- *kasvatus- ja perheneuvontaa annetaan*
 - Lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi.
 - Kasvatus- ja perheneuvontaan sisältyy lasten kasvuun ja kehitykseen, perhe-elämään, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin taitoihin liittyvää arviointia, ohjausta, asiantuntijaneuvontaa ja muuta tukea.
 - Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan monialaisesti sosiaalityön, psykologian ja lääketieteen sekä tarpeen mukaan muiden asiantuntijoiden kanssa

Kasvatus- ja perheneuvonta on *sosiaalipalvelu*, jota **toteutetaan moniammatillisesti**.

Kasvatus- ja perheneuvolassa **voidaan antaa myös terveydenhuoltoon kuuluvia palveluja** sosiaalihuoltolain mukaisen kasvatus- ja perheneuvonnan rinnalla. Palvelutehtäviä voidaan toteuttaa integroituneena kokonaisuutena.

Perheneuvolassa tuotetaan sosiaalihuoltolain mukaista kasvatus- ja perheneuvontaa §26 ja mielenterveystyötä §25, joita täydennetään lasten mielenterveyspalvelulla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen/ Perheneuvolan arvot ja niiden mukaiset toimintaperiaatteet ovat:

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

Mitä tarkoittaa meillä;

- palvelumme on järjestetty asiakkaiden (lapsen ja vanhempien) tarpeista käsin
- huomioimme lapsen ja asiakasperheen tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti
- rohkaisemme asiakkaina olevia 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 ja tiedonvälityksessä. Arvostamme toisiamme, **luotamme** toisiimme ja toimimme luottamuksen arvoisesti. Kannustamme asukkaita **osallistumaan ja vaikuttamaan** toimintamme kehittämiseen. Yhteistyö työyhteisöissä ja asiakkaiden kanssa on voimavaramme. Yhdessä tekemällä saavutamme tavoitteemme.

Mitä tarkoittaa meillä;

- työntekijänä ja työyhteisönä kannamme vastuuta työyksikön toiminnasta, perustehtävän ja palveluiden kehittämisestä ja työilmapiiristä
- etsimme perheiden kanssa yhdessä ja yhteistyössä ratkaisuja heidän haasteisiinsa
- kannustamme ja tuemme asiakkaina olevia vanhempia vastuullisuuteen, sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen
- kunnioitamme lasta ja hänen ajatuksiaan, tunteitaan ja reaktioitaan ja vastaamme niihin vuorovaikutuksessa, sekä yksilöllisessä tuessa että perhetyöskentelyssä
- teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

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 vaihtoehtoista ja rohkaisemme vanhempia pohtimaan erilaisten ratkaisujen vaikutusta lapsen elämään
- hyödynnämme työntekijöiden ammatillista osaamista ja erikoistumista
- refleктоimme ja kehitämme palveluprosesseja ja teemme tavoitteellista työtä
- etsimme uusia ratkaisuja
- vastaanotamme kriittiset palautteet mahdollisina kehittämisehdotuksina
- panostamme ennaltaehkäiseviin työmuotoihin ja oikea-aikaisiin palveluihin
- pidämme yllä ammattitaitoa ja toimimme itse/ yhteisöohjautuvasti
- toimimme lainsäädännön edellyttämällä tavalla
- arvioimme toimintaamme

Toimintaperiaatteet

Pyrimme tarjoamaan lapsille ja perheille **palveluntarpeen / hoidontarpeen arvioimiseen perustuen kohdennettua tukea ja hoitoa.**

Pyrimme siihen, että lapset ja perheet saavat **oikea-aikaista, oikeanlaista ja riittävää tukea.**

- lapsen edun huomioiminen kaikessa työskentelyssä
- lapsen ja aikuisen välistä vuorovaikutus- ja tunnesuhdetta vahvistetaan siten että se tukee lapsen kehitystä ja hyvinvointia
- vanhempien välistä yhteistyövanhemmuutta tuetaan
- kaikkien perheenjäsenten välisen toimivan vuorovaikutuksen ja keskinäisen ymmärryksen lisääntymistä sekä kommunikoinnin parantamista ja perhesysteemin myönteisten voimavarojen löytymistä tuetaan.

Lisäksi noudatamme työssämme sosiaali- ja terveysalan henkilöstölle annettuja eettisiä ohjeita.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Perheneuvolan henkilöstö, esimiehet ja koordinoiva esimies

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Esimiehet, ks. sivu 2

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskeissa 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 toimipisteiden ilmoitustauluilla.

4 Riskienhallinta

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/- tietoturvailmoitukset

- ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
 - Hygieniaohjeistus

4.1 Riskienhallinnan vastuut

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

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

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/Wpro-järjestelmä

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

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

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen

vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuojatietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

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

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

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

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

Yksikön riskien arviointi

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

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Keunetistä. Esimies vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

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

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

4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

- tehdään yksilöllisesti ammatillisen arvion perusteella, yhteistyössä asiakkaan kanssa
- tehdään pääsääntöisesti moniammatillisesti
- tehdään tarvittavassa laajuudessa
- arvioidaan kiireellisyys sekä sosiaalihuollon / terveydenhuollon muiden palveluiden tarve
- kartoitetaan asiakkaan jo saamat palvelut
- kartoitetaan asiakkaan omasta verkostostaan saama tuki

Perheneuvolassa mitataan aikaa asiakkaan yhteydenotosta ensikäynnille, joka kuvaa aikaa yhteydenotosta palvelutarpeenarvion päätökseen saattamiseen. Ensiarvio (7 työpäivän sisällä) tehdään puhelimitse, kun asiakkaalle soitetaan hänen yhteydenottonsa perusteella tai vastataan hänen puheluunsa.

Lisäksi seurataan ensiarviovaiheen jälkeistä työskentelyä odottavien asiakkaiden lukumäärää. Mikäli asiakasperhe joutuu jonottamaan varsinaista työskentelyä, jonosta ottamisen kriteereitä ovat kiireellisyys, jonotusaika ja lapsen ikä (esim. vauvat tai kohta 13 v. täyttävät)

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Asiakas on osallinen avoimen yhteistyön periaatteen mukaisesti kaikissa prosessin vaiheissa. Lähiverkosto otetaan osalliseksi kulloisenkin tarpeen mukaan.

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

Vastuutyöntekijä / omatyöntekijä vastaa omien asiakkaitensa palvelun saamisesta, suunnitelman päivittämisestä ja suunnitelman mukaan toimimisesta.

Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittavan yhteistyöverkoston kanssa ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakassuunnitelman kirjaaminen toteutetaan siten, että sekä ensikäynnin että kaikkien käyntien yhteyteen viimeinen kappale otsikoidaan sanalla *suunnitelma*, ja siinä päivitetään tiivistetysti asiakkaan ja perheen tilanne, sovitut asiat ja seuraavat toimenpiteet ja tapahtumat.

Asiakassuunnitelma toteutumista seurataan ja asiakassuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti. Suunnitelmaa seurataan asiakaskontaktissa ja seurantaneuvotteluissa.

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

Uudet työntekijät perehdytetään ja kaikilla työntekijöillä on käytettävissä niiden asiakkaiden asiakassuunnitelmat, joiden kanssa he asioivat.

5.2 Palvelujen lakisäätteiset määräajat

Palvelujen lakisäätteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Perheneuvolassa mitataan seuraavia aikarajoja:

- aikaa asiakkaan yhteydenotosta ensikäynnille, joka kuvaa aikaa yhteydenotosta palvelutarpeenarvion päätökseen saattamiseen. Ensiarvio (7 työpäivän sisällä) tehdään puhelimitse, kun asiakkaalle soitetaan hänen yhteydenottonsa perusteella tai vastataan hänen puheluunsa.

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.

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.

Rajoitustoimenpiteitä ei ole perheneuvolassa käytössä.

5.4 Asiakkaan kohtelu

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

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

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

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

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 oma-avonnan kehittämiseen

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

Asiakaspalautteen antaminen

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

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

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

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

kerättyjä koonteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

Sosiaalihuollon muistutus

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

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

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

Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta

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

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

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keusote
Kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

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

Sosiaaliamiehen tehtävä on:

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

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

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Kaiken toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen kuuluu toiminta-ajatukseen ja yksikön perustehtävään; se otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti.

Asiakasta osallistetaan neuvotteluissa omien asioidensa asiantuntijana osallistumaan aktiivisesti keskusteluun ja psyykkiseen työskentelyyn. Vanhempia osallistetaan lapsen ja aikuisen välisen vuorovaikutus- ja tunnesuhteen vahvistamiseen ja tekemään lapsen kasvua ja kehitystä tukevia ratkaisuja.

Tuetaan vanhempia sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen.

Lapselle voidaan antaa myös yksilöllistä psykososiaalista tukea muun työskentelyn osana etenkin kriisitilanteen yli kannattelemiseksi.

Lapsen yksilöllisessä hoidossa ja kuntoutuksessa (lääkehoito, yksilöpsykoterapia, neuropsykiatrinen valmennus tms.) vanhempien osallisuus on olennaista ja välttämätöntä. Myös lapsen oma mielipide otetaan huomioon.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Tuetaan hakeutumaan liikunta- ja harrastustoimintaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Seurataan yhdessä asiakkaan, perheen ja muiden toimijoiden kanssa yksilöllisesti räätälöidyn suunnitelman mukaisesti.

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Lapsen kaikinpuolista hyvinvointia seurataan muun palvelun ohessa.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Perheen omaan arkeen kuuluvista tilanteista keskustellaan tarpeen mukaan.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Noudatetaan Keusoten antamia ohjeita erityistilanteissa. Muutoin normaali toimistohygienia ja siivous.

Järjestetty asiakas -wc, jossa saippua ja käsidesi käytettävissä. Käytävällä käsidesiautomaatti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Noudatetaan Keusoten suojautumisohjeita mm. maskien käytössä.

Asiakkaille on sisääntuloauloissa käytettävissään käsidesifointiainetta.

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Keusoten on tehnyt sopimuksen siivouspalveluista.

6.4 Terveystieteen ja sairaanhoito

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

Yksikkö ei toimi akuuttivastaanottona tai kriisipisteenä. Tarpeen mukaan asiakkaat ohjataan asianmukaisiin hoitopisteisiin.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Pitkäaikaista lasten psykoterapiahoitoa saavilla asiakkailla on aina sovittu säännöllinen seuranta.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske yksikköä.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Terveydenhuoltoa koskeissa asioissa konsultoidaan Keusoten nimettyjä lääkäreitä ja ohjataan asiakas tarvittaessa tämän vastaanotolle tai muuhun terveydenhuollon palveluun. Perheneuvolaan nimetty keusoten lääkäri vastaa niistä asiakkaista, jotka ovat hänen omia asiakkaitaan ja siltä osin kuin hän on tehnyt hoitosuunnitelman (lääkehoito, hoitolinjaus).

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

Laadittu lääkehoidon suunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaisesti.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Keusoten lääkärit.

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 ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

Työntekijällä on lastensuojeluilmoitusvelvollisuus, mikäli työssään havaitsee tarvetta siihen sekä velvollisuus tehdä tutkintapyyntö ja lastensuojeluilmoitus, mikäli hän on työssään saanut tietää lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Tehty riskien arviointi. Jokaiseen yksikköön on määritelty turvallisuuspari/työsuojelupari toimimaan yhdessä esimiehen kanssa.

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, ja viime kädessä vastuu on esimiehellä.

Yksikössä käydään säännöllisesti sekä tarvittaessa läpi turvallisuuteen liittyvät asiat yksikkökokouksessa tai toimipistekohtaisesti.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla.

Yhteistyötä tehdään Keusoten turvallisuuspäällikön kanssa.

Pidetään palo- ja poistumisharjoituksia ja ns. turvakävelyjä, joilla työntekijät opastetaan kiinteistön turvallisuuteen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistamisensa odottamaan kutsumista varatulle ajalle).

Palo- ja pelastussuunnitelmat saatetaan ajan tasalle.

Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään HaiPro-ilmoitus, minkä avulla voidaan seurata/ huomata kohdat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Asiakasprosessien kehittämiseksi ja seuraamiseksi on luotu hoito- ja palveluketjuja ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Hyvinkää: 3 psykologia ja 3 sosiaalityöntekijää, osa-aikainen toimistonhoitaja

Nurmijärvi: 5 psykologia ja 4 sosiaalityöntekijää, osa-aikainen toimistonhoitaja

Järvenpää: 3 psykologia, 2 sosiaalityöntekijää, 1 sairaanhoitaja, 2 perheterapeuttia, osa-aikainen asiakaspalvelusihteeri

Tuusula: 3,5 psykologia, 2 sosiaalityöntekijää, 1 sairaanhoitaja, 1 perheterapeutti, osa-aikainen asiakaspalvelusihteeri

Mäntsälä-Pornainen: 3 psykologia, 2 sosiaalityöntekijää, 3 perheterapeuttia

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Pitkäaikaisiin poissaoloihin rekrytoidaan sijainen. Lyhytaikaisissa poissaoloissa asiakkaat odottavat tai muut työyhteisön jäsenet sijaistavat palvelujen antamisessa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

Henkilöstömäärän riittävyys varmistetaan, niin että kaikki asiakkaat tulevat palvelluiksi yksikön toimintaperiaatteiden mukaisesti, tarvittaessa käytetään ostopalvelua.

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

Esimiehellä on vastuullaan useita tiimejä ja jokaiselle tiimille on varattu oma viikoittainen tiimiaika, jossa käsitellään tiimikohtaisesti esiin nousevia asioita sekä keskustellaan asiakasjaosta. Lisäksi esimies käy vuosittain jokaisen työntekijän kanssa henkilökohtaisen kehityskeskustelun ja tämän lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun tarpeen ja tilanteen mukaan. Esimies vierailee työyhteisöissä säännöllisesti tai tarpeen mukaan.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Keusoten rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin Keusotessa alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Keusoten 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 tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Lasten kanssa työskentelevien soveltavuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa. Tarvittaessa otetaan yhteys suosittelijoihin ja /tai entisiin työnantajiin.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omaohjelmavonnan toteuttamiseen

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja uudelle työntekijälle nimetään tarvittaessa vastuuperehdyttäjä. Tiimi- ja työparityöskentely antaa luonnostaan hyvät mahdollisuudet tiiviille ja pitkäaikaiselle perehtymisprosessille. Perehtyminen tapahtuu prosessina työn tekemisen kautta esiin nousevien asioiden puitteissa.

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

Navisec-tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain.

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 pääsääntöisesti perheneuvoloiden toimitiloissa, mutta osittain myös etävastaantolla Teamsissa. Myös kotikäynnit ovat mahdollisia sekä neuvottelut esim. kouluilla ja varhaiskasvatuksessa.

Kaikilla työntekijöillä on oma työhuone, lisäksi osassa työpisteissä on käytettävissä neuvottelu/kokoushuoneita.

Tapaamistilat ovat asianmukaisia, viihtyisiä ja niissä on tarvittava välineistö. Äänieristys toimii pääsääntöisesti hyvin.

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.

Terveystietojen 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 hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä tekee sähköisen tietoturvasuostoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasuostoumuksessa 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 yksikkötasolla.

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 ilmoitusten pohjalta.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

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

Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että

henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

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

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen p. 050 497 2639.

Tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä voi ottaa yhteyttä sähköpostiosoitteella tietosuojavastaava@keusote.fi.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Perheneuvolapalveluissa on tehty yhtenäistämissuunnitelma, jonka tarkoituksena on vakioida Keusoten eri perheneuvoloiden menettelytavat. Kehittämisen ja yhtenäistämiskohteina ovat olleet asiakkaaksitulon menettelyt (mm. sähköinen ilmoittautuminen ja yhteinen LeadDesk-puhelinjärjestelmä) sekä ensikäyntiprosessi. Samoin käyntisuoritteiden määrittäminen ja kirjaamiskäytännöt on pyritty yhdenmukaistamaan. Keusoten perheneuvoloissa tehtävä hoidollisen työn määrittely ja vaikuttavuuden mittarit ovat työn alla.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Nurmijärvi 24.1.2023
Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys
Pirjo Turtia