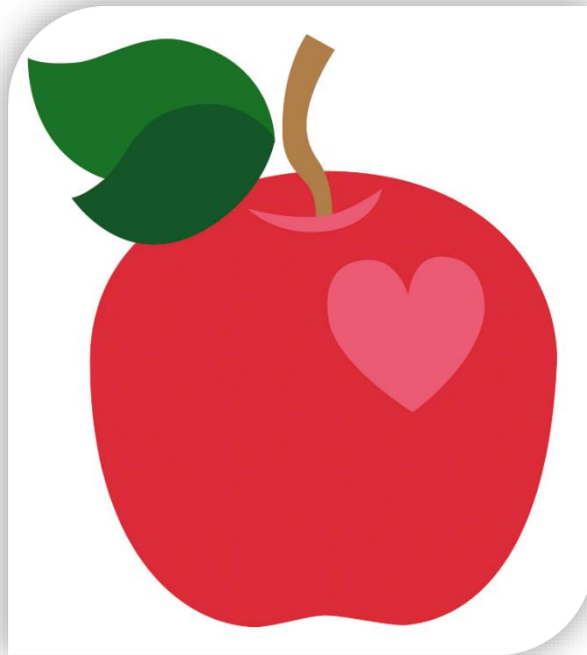


Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut, Aikuissosiaalityö ja Keusoten TYP-työ

Omavalvontasuunnitelma 2024



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman 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	12
5.4	Asiakkaan itsemääräämisoikeus	13
5.5	Asiakkaan kohtelu	14
5.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute	14
5.7	Asiakkaan ja potilaan oikeusturva	15
6	Palvelujen sisällön omaevalvonta	18
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	18
6.2	Ravitseminen	19
6.3	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	19
6.4	Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen	20
6.5	Lääkehoito	20
6.6	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus	21
6.7	Monialainen yhteistyö	21
7	Asiakas- ja potilasturvallisuus	21
7.1	Henkilöstö	22
7.2	Henkilöstön rekrytointi	23
7.3	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	24
7.4	Toimitilat	25
7.5	Teknologiset ratkaisut	26
7.6	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	26
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	27
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	29
10	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	30

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi
Y-tunnus 3221340-6
Palveluyksikön nimi Aikuissosiaalityö ja Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Hyrylän toimipiste, Hyrylantie 13, 3.krs, 04300 Tuusula Kellokosken toimipiste, Kuntotaival 2, 2.krs, 04500 Kellokoski Järvenpään toimipiste, Lääkärintie 1, 2.krs, 04410 Järvenpää Hyvinkään ja TYP-toimipiste Suutarinkatu 2 D 2.krs, 05801 Hyvinkää Nurmijärven toimipiste Keskustie 2 A, 01900 Nurmijärvi sekä Woimala, Kauppanummentie 1, 01900 Nurmijärvi Mäntsälä Karhukuja 1, 1.krs. 04600 Mäntsälä
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Työikäisten palvelut, Aikuissosiaalityö ja työllistymisen monialainen yhteispalvelu TYP, 18-64 -vuotiaat
Vastuuhenkilön/-henkilöiden nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet Heini Kuosmanen, TYP-palveluiden ja aikuissosiaalityön esihenkilö, p. 040 807 4087, heini.kuosmanen@keusote.fi Etelän aikuissosiaalityötä sijaistaneet esihenkilöt Heini Kuosmanen, Minna Lindqvist ja Teija Nordström Koordinoiva esihenkilö Hanne Niemi, p. 050 497 0595, hanne.niemi@keusote.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Tilapäismajoittaminen: HDL Hoiva, Sininauha Oy, Luona Oy, Arkadia Hostel

Tukihenkilöpalvelut: ASPA Palvelut Oy Koivurinne, ASPA Palvelut Oy Sopulirinne, Eriyishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry, Familiar Oy, Indcare Oy, Kuntoutumiskoti Metsätähti Oy, KVPS Tukena Oy, Ponnahduslautat Oy, Provesta Oy, Puimala Oy, Riian Kiintopiste Oy, Sininauha Oy, Sosiaalipalvelut Petri Sirkiä, Uudenmaan Tukitupa Oy, Vierelläkulkija

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

Tilaaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä.

Esihenkilöt tekevät valvontakäyntejä ostopalveluja tuottaviin yrityksiin valvontasuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa suoritetaan myös reaktiivista valvontaa.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet

Aikuissosiaalityön esihenkilöt Sanna Tenkanen ja Heini Kuosmanen, koordinoiva esihenkilö Hanne Niemi sekä henkilöstön edustajat laskentasihteeri Annika Aulaskari, toimistosihteeri Mervi Salminen. Pohjoisen alueen aikuissosiaalityön ja TYP-työn henkilöstölle tarjottu mahdollisuus osallistua omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistumalla teams-tapaamiseen 20.3.2024. Lisäksi [omavalvontasuunnitelmaan voi tutustua omatoimisesti IMS-järjestelmässä](#).

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Heini Kuosmanen, TYP-palveluiden ja aikuissosiaalityön esihenkilö, p. 040 807 4087, heini.kuosmanen@keusote.fi

Hanne Niemi, koordinoiva esihenkilö, p. 050 497 0595, hanne.niemi@keusote.fi

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 vastuuhenkilö. 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 asiakkaille Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja tarvittaessa sen saa myös omatyöntekijältä.

Henkilökunta näkee hyväksytyt omavalvontasuunnitelmat IMS-tuotantoympäristöstä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilökunnalla luettavissa Järvenpään aikuissosiaalityön Back office -tiloissa, sekä Keusoten aikuissosiaalityön teams-kanavalla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattun 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

Aikuissosiaalityön toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Yksikössä tarjotaan 18-64 -vuotiaille työkäisille ja perheille sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalityön ja -ohjauksen palveluita, joilla edistetään henkilön ja perheen elämänhallintaa. Lisäksi tarjotaan palveluita työelämäosallisuuden edistämiseksi sekä erilaisia taloudellisen tuen palveluita; täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea sekä välitystilipalvelua.

Työllistymisen monialaisessa yhteispalvelussa (TYP-työ) tarjotaan tukea työllistymiseen. TE-palvelun, hyvinvointialueen ja Kelan tuottaman yhteispalvelun tavoitteena on edistää monialaista palvelua tarvitsevien pitkäaikaistyöttömien työllistymistä. Palvelun asiakkaana ovat ne pitkäaikaistyöttömät, joiden työllistymistä voidaan edistää yhteensovittamalla hyvinvointialueen, Kelan ja TE-hallinnon palveluja ja joilla on työllistymiseen vaikuttavia työ- ja toimintakyvyn tai elämänhallinnan haasteita. Yhteispalvelussa asiakkaat saavat yksilöllisen palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja yhteen sovitettuna palveluna. Yhteispalvelussa hyvinvointialue, työ- ja elinkeinotoimisto ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien palveluprosessin etenemisestä ja seurannasta yhdessä asiakkaan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Sosiaalihuoltolain 30 § mukaan ”Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata”. Sosiaalihuoltolain ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvojen lisäksi, aikuissosiaalityön toimintaa ohjaa sosiaalialan ammattietiikka, jota on avattu Sosiaalialan ammattihenkilön valassa: ”Minä vakuutan kunnian ja omantuntoni kautta, että ammatissani sitoudun ihmisyyden kunnioittamiseen. Toimintani päämäärä on edistää asiakkaan kykyä ja mahdollisuuksia itsenäiseen elämään ja täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Puolustan asiakkaani ihmisoikeuksia. Pysin ehkäisemään ja estämään yksilöiden ja ryhmien yhteiskunnallista syrjäytymistä sekä poistamaan huono-osaisuuden seurauksia ihmisten elämässä. Suojaan asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Sitoudun ammattikuntani eettisiin periaatteisiin ja ohjeisiin, enkä painostuksestakaan toimi ammattietiikan vastaisesti.”

Kukin työntekijä tehdessään asiakastyötä huolehtii osaltaan eettisten periaatteiden toteutumisesta. Työyhteisön kokouksissa ja asiakastiimeissä keskustellaan tarpeen mukaan työn eettisestä toteuttamisesta. Keusoten eettiset ohjeet on käytössä ja ne löytyvät IMS:istä. Kukin noudattaa omassa työssään Keusoten eettisiä ohjeita ja ne on käyty henkilöstön kanssa läpi. Poikkeamat arvoihin ja eettisiin periaatteisiin liittyen voi ilmoittaa eettisen ohjeen ilmoituskanavia käyttäen.

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
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille

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 laatueroavaisuudet, 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 omaohjelmasuunnitelman 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

Palvelutarpeen arviota tehdään kaikessa sosiaalihuollon asiakastyössä. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen aloitetaan, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Kun sosiaalihuollon työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, työntekijä arvioi henkilön avun ja tuen tarpeen ja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Pääasiassa palvelutarpeen

arvio tehdään uusille asiakkaille työikäisten asiakasohjauksessa. ~~Palvelutarpeen arviointi laaditaan~~
rakenteisen lomakkeen mukaisesti, jolloin se laaditaan yhdenmukaisesti kaikille asiakkaille.

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö. Palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Palveluiden tarpeen arvioinnin pyyntö tai tarve alkaa usein asiakkaan tai asiakkaan läheisen tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella aikuissosiaalityössä ja TYP-työssä asiakas voi ottaa tarvittaessa läheisen, omaisen tai muun vastaavan henkilön mukaan tapaamiseen. Tapaamisella asiakkaalle nimetty omatyöntekijä arvioi yhteistyössä asiakkaan kanssa, mitkä palvelut sopisivat parhaiten hänen tilanteeseensa. Työskentelyä arvioidaan ja seurataan asiakkaan kanssa tapaamisissa. TYP-työssä kokeilussa on Omavire digitaalinen itsearviointiväline, jonka avulla asiakkaat voivat itse arvioida omaa tilannettaan ja jakaa sen omatyöntekijän kanssa.

5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat

SHL 36§: Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos:

1) henkilö on yli 75-vuotias;

2) henkilö saa vammaisetuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.

Sosiaalihuoltolain 45 § määrittää sosiaalihuoltolain mukaisten päätöksien käsittelystä seuraavaa: "Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3

kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.”

Asiakkaan pääsyä palveluun, ajanvaraukselle pääsyä ja asiakasmäärää seurataan viikoittaisissa asiakastiimeissä ja työnjakopalaverissa. Lisäksi vuoden 2024 alusta alkaen aikuissosiaalityön työntekijät täyttävät forms-kyselyä jokaisen asiakkaan osalta, jotta saadaan tarkempaa tietoa asiakkuuden alkamisesta ja asiakkuuden kulusta.

Aikuissosiaalityö käsittelee täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset 7 arkipäivän kuluessa siitä, kun hakemus ja kaikki tarvittavat liitteet ovat saapuneet aikuissosiaalityön yksikköön. Jos hakemus saapuu viikonloppuna tai arkipyhänä, saapumispäiväksi merkitään seuraava arkipäivä. Aikuissosiaalityö pyytää asiakkaalta tarvittavat lisäselvitykset viimeistään 7 arkipäivän aikana hakemuksen vastaanottamisesta. Lisäselvitysten toimittamisen määräajan umpeuduttua, päätös tehdään tästä viimeistään 7 arkipäivän kuluessa.

Keusote seuraa päätösten käsittelyaikoja toimistokohtaisesti jatkuvasti. Sen lisäksi määräaikoja seurataan kolmen kuukauden sykleillä Keusoten laajuisesti ja päätösten käsittelyajat raportoidaan Aluehallintovirastolle ja THL:lle säännöllisesti. Riskinä toimeentulotuen ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden määräajoissa pysymisessä on henkilöstön saatavuuden vaikeudet etenkin sosiaalityöntekijöiden osalta. Riskitilanteissa pyritään arvioimaan, pystytäänkö priorisoimaan tai jakamaan työtehtäviä eri henkilöstöryhmien välillä. Käsittelyaikoja ei toistaiseksi julkaista ulkoisesti, vaan tieto on toiminnon sisäisessä käytössä.

Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisääteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omaavontasuunnitelman seurantaraportissa.

5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Aikuissosiaalityössä jokaisella asiakkaalla on asiakassuunnitelma tai palvelutarpeen arvio riippuen siitä, mihin palveluihin asiakas ohjautuu ja minne hänellä on kontakti (esim. tuettu asuminen, sosiaalityö tai sosiaaliohjaus). Aikuissosiaalityön yksikön sosiaaliohjauksen ja -työn asiakkailla on palvelutarpeen arvioinnin pohjalta laadittu asiakassuunnitelma, josta vastaa asiakkaan omatyöntekijä.

Laatimiseen ja palveluissa tehtävään suunnitelman konkretisoimiseen sekä toteutumisen arviointiin osallistuu aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Suunnitelman toteutumisen arviointia ja päivitystä tehdään yhdessä omatyöntekijän ja asiakkaan sekä tarvittaessa asiakkaan verkoston kesken. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, mutta vähintään kerran vuodessa. Palvelusuunnitelma laaditaan rakenteisen lomakkeen mukaisesti, jolloin se laaditaan yhdenmukaisesti kaikille asiakkaille. Palvelusuunnitelma sisältää Avainmittariston, joka mittaa palvelun vaikuttavuutta. Mittarin tieto on toistaiseksi ainoastaan THL:n käytössä eikä sitä saada Keusotessa tietoon.

TYP-työssä jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi ja sen pohjalta laaditaan yhteistyössä TE-toimiston/ Kelan kanssa monialainen työllistymissuunnitelma, jossa määritellään yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen tilannettaan edistävät tavoitteet, palvelut ja niiden kesto.

Suunnitelman toteutumista seurataan vähintään puolen vuoden välein, asiakkaan tilanteen selkeästi muuttuessa tarvittaessa useammin. Suunnitelman päivitystarvetta seurataan asiakkaan kanssa yksilöllisesti sovitulla tavalla ja syklillä. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa suunnitelman laadintaan otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija.

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

Aikuissosiaalityössä ja TYP-työssä asiakassuunnitelmaan perehdytään tarvittaessa hoidettaessa asiakkaan asioita ja palveluiden järjestämisen yhteydessä. Aikuissosiaalityössä ja TYP-työssä ei tehdä hoito-, palvelu-, kuntoutus- tai kasvatussuunnitelmia.

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

Asiakastapaamisilla asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja asiakirjojen laatimisesta ja dokumentoinnista. Asiakkaan mielipide ja näkemys häntä koskevissa asioissa kirjataan palvelutarpeen arvioon ja asiakassuunnitelmaan sekä toimeentulotuen ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden hakemuksiin. Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä laaditut asiakirjat ja lokitiedot, joissa näkyy, mitä hänestä on kirjattu ja kuka hänen tietojensa on käsitellyt.

Asiakkaalla on oikeus ottaa vastaan palveluita tai kieltäytyä palveluista. Aikuissosiaalityön asiakkuus perustuu pääsääntöisesti vapaaehtoisuuteen. Asiakas voi itse päättää hakeeko hän ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea ja ottaako hän vastaan tarjottua tilapäismajoitusta, tukihenkilöpalvelua tai välitystilipalvelua. Asiakkaalla on halutessaan oikeus lopettaa asiakkuus aikuissosiaalityössä.

TYP-palveluun pääsystä ja sen päättymisestä päättää hyvinvointialue, Kela ja TE-palvelut yhteisesti laissa määritellyn mukaisesti. Asiakkaan kanssa yhteisesti sovitaan hänelle parhaiten soveltuva suunnitelma ja palvelukokonaisuus, mikä kirjataan monialaiseen työllistymissuunnitelmaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Aikuissosiaalityön yksikössä ja TYP-työssä ei toteuteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä.

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.

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

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

Asiakkaan 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 omaohjelmien kehittämiseen

Keusoten itäisen alueen asiakasraadien toiminta on käynnistynyt. Asiakasraatiin osallistuu mielen työntekijöiden lisäksi asiakkaita. Asiakasraadien tarkoituksena on saada asiakkaiden näkökulma ja ääni kuuluviin kehittämisohjelmia käsiteltäessä.

Asiakaspalaute

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

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. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuositteluindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelee 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

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakaspalautteissa toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omaohjelmasuunnitelman 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 toimintajärjestelyihin.

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

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.

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 tunnistenumero kenttään. 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 sovitteluvassa 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.

Kaikille asiakkaille nimetään omatyöntekijä, ellei ilmeisen tarpeetonta. Erityistä tukea tarvitseville asiakkaille nimetään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Muiden asiakkaiden omatyöntekijänä toimii sosiaaliohjaaja tai erityissosiaaliohjaaja.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Aikuissosiaalityön ja TYP-työn yksiköissä tarjottavien palveluiden tavoitteena on tukea asiakasta elämänhallinnassaan ja tarjota sosiaalipalveluita niitä tarvitseville työikäisille. Näitä toteutetaan toisaalta yhdenmukaisten ja kaikille samojen peruserätyökalujen avulla, toisaalta huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Pääosin toiminnot toteutetaan yksilölähtöisesti; asiakkaat saavat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Heille tehdään palvelutarpeen arvio ja asiakassuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma, mihin kuvataan miten hyvinvointia ja toimintakykyä edistetään.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen

Aikuissosiaalityön ja TYP-työn yksiköissä tarjotaan palvelua vain työikäisille. Aikuissosiaalityössä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätökset voivat koskea koko perhettä eli siten myös lapsia; lasten harrastuksia voidaan tukea toimeentulotukivarojen avulla. Palvelutarpeenarvioinnissa huomioidaan kaikkien perheenjäsenten (myös lasten) palveluiden tarve.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan aikuissosiaalityössä ja TYP-työssä tekemällä havaintoja asiakkaan voinnista, asetettujen tavoitteiden toteuttamisesta ja toimintakyvystä asiakastapaamisilla, puhelinyhteydessä tai muun yhteydenpidon yhteydessä sovituin aikavälein. Havainnot ja arviot sekä asiakkaan kanssa käyty keskustelut kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarkempaa arviointia toteutuneesta suunnitelmasta tehdään palvelutarpeen arvio ja asiakassuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman päivityksen yhteydessä. Tarvittaessa asiakkaille voidaan myöntää sosiaalihuollon mukaisia palveluita, jotka toteutetaan aikuissosiaalityössä pääosin ostopalveluna.

6.2 Ravitseminen

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske aikuissosiaalityötä/TYP-työtä.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Ei koske aikuissosiaalityötä/TYP-työtä.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen

Ei koske aikuissosiaalityötä/TYP-työtä.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei koske aikuissosiaalityötä/TYP-työtä.

6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen.

Yksiköllä ei ole asiakkaiden käytössä olevia keittiötiloja. Tartuntatautien ehkäisyä edesautetaan henkilökunnan hyvällä käsihygienialla. Lisäksi työnantaja tarjoaa halukkaille influenssarokotteen. Muilta osin asia ei koske aikuissosiaalityötä eikä TYP-työtä.

Asiakastapaamisissa huomioidaan korona-asiat ja varusteita löytyy huoneista (käsienpesupiste, maskeja ja käsidesiä). Asiakkailla on myös maskeja itsellään ja heille tarjotaan maskeja taloon tai ajanvaraukselle tultaessa. Ohjeistukset maskien käytöstä on olemassa. Tarvittaessa käytössä myös kumihanskoja, visiireitä, suoja-asuja ja kenkien suojia.

Etätyötä tehdään joustavasti. Tartuntatauteja voidaan ehkäistä osallistumalla kokouksiin tai asiakastapaamisiin etäyhteydessä.

Talossa siivotaan säännöllisesti. Jokainen pystyy myös itse siivoamaan omaa työpisteettään ja esim. keittiötä. Omia työvälineitä kuten puhelinta, tietokonetta ja kuulokkeita jokainen pystyy itse pyyhkimään ja putsamaan ja tähän on puhdistusvälineet olemassa.

Työterveyshuoltoon voi ottaa yhteyttä tarvittaessa ja keskustella esimiehen kanssa, jos kokee tarvitsevan erityisiä työjärjestelyitä. Joustavasti on pystytty tekemään etätyötä ja sopimaan poissaoloista ja lomista. Työterveyshuollon kanssa pidetään tarvittaessa kolmikantaneuvotteluita.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Aikuissosiaalityön ja TYP-työn yksiköiden siivous on järjestetty yhteisesti muiden samoissa tiloissa olevien tulosalueyksiköiden kanssa. Pyykkihuolto ei koske aikuissosiaalityötä eikä TYP-työtä.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Tartuntatautien ehkäisyssä hyödynnetään Keusoten infektio- ja tartuntatautiyksikön ajantasaisia ohjeita.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske aikuissosiaalityötä/TYP-työtä.

6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Asiakkaita ohjataan hakeutumaan tarvitsemiensa terveydenhoidon palvelujen piiriin. Mikäli asiakas tarvitsee taloudellista tukea terveydenhuollon kustannusten kattamiseksi, häntä ohjataan ensisijaisesti Kelaan hakemaan perustoimeentulotukea.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa. Mikäli asiakas tarvitsee taloudellista tukea terveydenhuollon kustannusten kattamiseksi, häntä ohjataan ensisijaisesti Kelaan hakemaan perustoimeentulotukea.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei koske aikuissosiaalityötä. Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkaan omilla sovitulla verkostoilla; perusterveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoito tms.

TYP-työssä asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa.

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Äkillisen kuolemantapauksen osalta ollaan yhteydessä tarvittaviin viranomaistahoihin, kuten hätäkeskukseen ja poliisiin.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske aikuissosiaalityötä tai TYP-työtä.

6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seuranta ja päivitys

Ei koske aikuissosiaalityötä tai TYP-työtä.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö

Ei koske aikuissosiaalityötä tai TYP-työtä.

Rajattu lääkevarasto sosiaalihuollon asumispalvelun yksikössä

Ei koske aikuissosiaalityötä tai TYP-työtä.

6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

Keusotella on hyvinvointialue- ja potilaiden omaisuuden käsittelyyn ja säilyttämiseen.

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske aikuissosiaalityötä tai TYP-työtä. Aikuissosiaalityön yksikössä/TYP-työssä ei säilytetä asiakkaiden käteisvaroja.

Aikuissosiaalityössä on käytössä asiakkaalle vapaaehtoinen välitystilipalvelu. Välitystilistä tehdään sosiaalihoitolain mukainen viranhaltijapäätös. Välitystili on määräaikainen ja sen tarvetta arvioidaan määräajoin. Välitystilille tulevat varat käytetään asiakkaan kanssa sovitusti välitystilin käyttösuunnitelman mukaisesti. Välitystilille ei voi varata tai säästää varoja muuta kuin erikseen asiakkaan kanssa sovitusti ja välttämättömiin elinkustannuksiin.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Ei koske aikuissosiaalityötä tai TYP-työtä.

6.7 Monialainen yhteistyö

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

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteesta laaja-alaisesti ja tarpeen mukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden ja esim. kolmannen sektorin kanssa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

TYP-työssä monialainen yhteistyö kuuluu lakisääteisesti toimintaan. TYP-työssä on myös sosiaalihoitolain asiakastietojärjestelmän lisäksi TYPPI asiakastietojärjestelmä, minkä avulla sosiaali- ja terveydenhuollon TYP-työntekijät voivat vaihtaa työllistymisen edistämiseen liittyviä tietoja myös Kelan ja TE-palveluiden kanssa, jotta asiakkaan palvelut etenisivät sujuvasti.

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.

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Jokaisessa aikuissosiaalityön yksikössä ja TYP-työn yksikössä on tehty erillinen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Jokaisessa kiinteistössä on myös nimetyt turvallisuusvastaavat ja varavastaavat.

Yleinen hätänumero palvelee akuuteissa hätätilanteissa. Aikuissosiaalityön toimipisteissä on vartija läsnä päivittäin.

Henkilökunnalla on käytössään henkilökohtainen turvapainike sekä osassa toimipisteistä asiakashuoneissa on huonekohtaiset turvapainikkeet.

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Tarvittaessa myös aikuissosiaalityö voi olla suoraan yhteydessä paikalliseen viranomaiseen tai toimipisteessä olevaan vartijaan. Keusotessa toimipisteisiin on nimetty talokohtaiset turvallisuudesta vastaavat henkilöt.

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.

Kehittämisideoita käsitellään tarvittaessa yksikkökohtaisesti yhteisissä palaverissa ja talokokouksissa. Aikuissosiaalityöstä ja TYP-työstä osallistutaan talossa järjestettäviin poistumisharjoituksiin ja turvallisuuskävelyihin. Talossa testataan säännöllisesti palovaroittimia. Osa työntekijöistä on käynyt alkusammutuskoulutuksen.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Aikuissosiaalityössä ja TYP-palveluissa on yhteensä 48 vakituista vakanssia. Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus. Pääosin henkilöstö on joko sosiaalihuollon ammattikoulutettuja tai toimistoalan henkilöstöä, joilla on riittävä työkokemus. Aikuissosiaalityön esimiehiä (VTM/YTM) on 2 ja sekä aikuissosiaalityön ja TYP-palveluiden esimiehiä on 1 (VTM/YTM), sosiaalityöntekijöitä (VTM/YTM) on 13, sosiaaliohjaajia on 12 (sosionomi AMK), erityissosiaaliohjaaja (sosionomi YAMK) 1 ja toimistotyöntekijöitä on 10 (merkonomi tai muu soveltuva koulutus). TYP-palveluissa on sosiaalityöntekijöitä 4 ja sosiaaliohjaajia 5, terveydenhoitajia 2 ja lisäksi 1 työkykykoordinaattori.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan järkevällä työaika- ja henkilöstösuunnittelulla. Etenkin sosiaalityöntekijöiden saatavuudessa on ollut suuria haasteita, koska pätevistä sosiaalityöntekijöistä on valtakunnallisesti pulaa. Vaikka rekrytoinnit aloitetaan ajoissa, työpaikkoihin ei välttämättä ole päteviä hakijoita ja paikkoja on toistuvasti tyhjiä. Mikäli paikka on tyhjiä, voidaan maksaa oman työn ohella tehtävästä lisätyöstä korvausta 1-3 henkilölle kerrallaan palkkakäsikirjan ja työehtosopimuksen mukaisesti sovitusti. Henkilöstölle tarjotaan kilpailukykyinen palkka, työnohjaus, joustava työaika ja mielekäs työnkuva.

Yksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omaavontasuunnitelman seurantaraportissa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaistaminen pyritään toteuttamaan vakituisten henkilökunnan turvin. Tarvittaessa pitkien sijaistusten kohdalla harkitaan sijaisten palkkaamista lakisääteisten työtehtävien turvaamiseksi. Sijaiset hankitaan Keusoten yleisen rekrytointiprosessin mukaisesti.

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

Aikuissosiaalityössä pidetään säännöllisesti kokouksia, joissa esimies on paikalla. Lisäksi esimies osallistuu yksikön työn kehittämiseen, kehittämispäiviin ja uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Esimies osallistuu tarvittaessa ammattiryhmäkohtaisiin työnohjauksiin. TYP-työssä esimies osallistuu työnohjauksiin yhdessä sovitun mukaisesti. Esimies on paikalla toimistolla säännöllisesti ja hänellä on varattuna tietyt ajat, jolloin hän on teamsin kautta tavoitettavissa. Lisäksi esimies osallistuu työterveyshuollon kanssa pidettäviin kolmikantaneuvotteluihin ja pitää kehityskeskustelut kaikille työntekijöille. Esimieheltä voi myös tulla kysymään asioita, kun hän on toimistolla ja varata aikaa, mikäli tarvitsee käsitellä asiaa laajemmin. Esimiehelle voi laittaa sähköpostia, milloin vain.

7.2 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritetty 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). Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituksilla 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.

Mikäli kelpoisuusedellytyksiä täyttäviä hakijoita ei ole, voidaan sosiaalityöntekijän virkoihin valita sijaispäteviä sosiaalityön loppuvaiheen opiskelijoita.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Sosiaalihoajaajien ja sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen koulutukseen kuuluu kielivaatimukset kuten virkamiesruotsin ja virkamiesenglannin suorittaminen hyväksytysti opintojen yhteydessä. Lisäksi asiakastapaamisissa on mahdollisuus käyttää tulkkipalveluita.

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

Ei koske aikuissosiaalityötä eikä TYP-työtä.

7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydenniskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään työhön, organisaatioon, asiakastyöhön ja asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Perehdyttämistä tekevät esimiehen lisäksi työyhteisön jäsenet ja yhteistyökumppanit (esim. tutustumiskäynnit). Yksiköissä on käytössään perehdyttämissuunnitelma ja perehdytyskortti. Uudelle työntekijälle laaditaan erillinen perehdytysaikataulu. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yksiköissä julkisilla paikoilla, Teamsissa ja Keusoten IMS:issä.

Henkilökunnan täydenniskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydenniskoulutusta 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 täydenniskoulutukseen osallistuminen.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville. Sosiaalihoollon ammattihenkilöstön osaamista kartutetaan erillisillä koulutuksilla tarpeen mukaan. Esihenkilöt laativat vuosittain henkilöstölle koulutussuunnitelman.

7.4 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Järvenpää:

Aikuissosiaalityön yksikön tilat sijaitsevat Järvenpään uudessa sosiaali- ja terveyskeskuksessa. Tilat koostuvat kaikille avoinna olevasta asiakasaulasta, toimistohenkilöstön yhteistoimistoista sekä sosiaalialan ammattihenkilöstölle tarkoitetuista asiakasvastaanottohuoneista. Lisäksi käytössä on yhteinen back office -tila sekä koko kerroksen henkilöstön kanssa yhteiset taukotilat ja wc-tilat.

Vastaanottohuoneissa on kiertävä huonejärjestys sekä erikseen varattavia vastaanottohuoneita. TYP-palveluiden 3-4 työntekijää ja maahanmuuttajapalveluiden työntekijät käyttävät samoja vastaanottohuoneita. Asiakkaiden yksityisyyden suoja toteutuu asiakastapaamisissa, koska huoneet ovat äänieristettyjä ja asiakkaille varataan henkilökohtainen asiointiaika, jossa ei ole muita asiakkaita samaan aikaan paikalla. Asiakkaat voivat ottaa mukaan varatulle ajalle perheen jäsenen, tukihenkilön, läheisen tai muun vastaavan itse valitsemansa henkilön. Asiakkailla on käytössään asiakasaulassa yhteiskäytössä oleva tietokone, jonka ympärillä on sermit suojaamaan yksityisyyttä.

Henkilöstöpalveluiden työntekijöillä on oma yhteistoimisto aikuissosiaalityön tilojen yhteydessä. Lisäksi aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluiden koordinoiva esimies sekä muutamat tulosalueen esihenkilöt käyttävät aikuissosiaalityön esimiehen työhuonetta sekä muita yksikön tiloja.

Tuusula:

Aikuissosiaalityön yksikön tilat sijaitsevat Hyrylässä Autoasemankatu 2, 2. kerroksessa, tarvittaessa jalkaudutaan Kellokosken sosiaali- ja terveysasemalle ja Jokelan sosiaali- ja terveysasemalle. Toimipisteissä on käytössä toimistohuoneita ja asiakasvastaanottohuoneita. Käytössä on yhteiset taukotilat ja wc-tilat.

Asiakkaille varataan henkilökohtainen asiointiaika, jossa ei ole muita asiakkaita samaan aikaan paikalla. Asiakkaat voivat ottaa mukaan varatulle ajalle perheen jäsenen, tukihenkilön, läheisen tai muun vastaavan itse valitsemansa henkilön.

TYP-työn toimitiloja sekä Pohjoisen alueen aikuissosiaalityön toimitiloja sijaitsee Hyvinkään Rentton perhepalvelukeskuksessa 2.kerroksessa, Nurmijärvellä Woimalassa sekä Keskustien 2 A osoitteessa sekä Mäntsälässä Karhukuja 1 osoitteessa. Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, asiakasvastaanotto- toimisto-, ja neuvottelutiloja.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Aikuissosiaalityön yksikön tilat sijaitsevat Järvenpään uudessa sosiaali- ja terveyskeskuksessa, joka on valmistunut vuonna 2017 ja tilojen olosuhteissa ei ole puutteita.

TYP-työn toimitiloja sekä Pohjoisen alueen aikuissosiaalityön toimitiloja sijaitsee Hyvinkään Rentton perhepalvelukeskuksessa 2.kerroksessa, Nurmijärvellä Voimalassa sekä Keskustien 2 A osoitteessa sekä Mäntsälässä Karhukuja 1 osoitteessa. Tällä hetkellä tiloissa ei ole havaittu terveydellisiä haasteita.

Asuin ympäristön riskit

Ei koske aikuissosiaalityötä eikä TYP-työtä.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Kiinteistöissä on tallentava kameravalvonta, johon vartijalla ja Keusoten turvallisuustoiminnan vastuuhenkilöillä on pääsy. Rekisteriin tallennetaan valvontakameroiden välittämä kuva-aineisto sekä tallennusaika ja paikka. Kameravalvontaa on käytävillä, pääovilla ja yleisissä tiloissa. Sosiaali- ja terveyspalvelujen kameravalvonnan tietosuojaseloste on laadittu ja löytyy Keusoten internet-sivuilta.

Järvenpään JUST:issa, toimii sähköinen kulunvalvonta kaikissa ovissa. Tuusulan terveysasemilla ja Rentton perhepalvelukeskuksessa sekä Mäntsälän Karhukujalla on ulko-ovissa sähköinen kulunvalvonta. Nurmijärven virastotalolla on sähkölukot niissä ovissa, joista on pääsy henkilökunnan työskentelytiloihin.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut (yksikön järjestämät)

Ei koske aikuissosiaalityötä tai TYP-työtä.

Asiakkaiden käytössä olevien teknologisten ratkaisujen (yksikön järjestämien) toimivuuden ja häilytyksiin vastaamisen varmistaminen

Ei koske aikuissosiaalityötä eikä TYP-työtä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ei koske aikuissosiaalityötä eikä TYP-työtä.

7.6 Terveysthuollon 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 diagnosoimiseen, 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. Typ-työssä käytettäviä laitteita ovat mm. verenpainemittari.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Ei koske aikuissosiaalityötä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojaalle 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/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske aikuissosiaalityötä.

TYP-työ: Heini Kuosmanen 0408074087

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.

Pääsääntöisesti kollegat perehdyttävät henkilöstön asiakastietojärjestelmän käyttöön. Lisäksi on tarjolla koulutuksia kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön. Pääsääntöisesti harjoittelijan/opiskelijan perehdytyksestä vastaa nimetty vastuuhjaaja.

Keusotessa on ohjeistettu, että asiakastyön kirjaukset tulee kirjata asiakastietojärjestelmään viipymättä, mutta viimeistään seitsemän päivän kuluessa.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

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.

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaosaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena Navisec-järjestelmässä. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluissa työskenteleville on lisäksi omat tietoturva- ja tietosuojaosiot, 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 tietoturvasuostouksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosujasuosuudessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

Henkilötietojen käsittelyn sekä tietosuojaan ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosujavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietosuojaan 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 tietosujaselosteiden 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 potilasturvallisuuteen liittyen

Järvenpää:

Edellisen omaohjelmasuunnitelman voimassaoloaikana kehittämistavoitteita ovat olleet seuraavat:

- Asiakaskäytävälle johtava ovi on automaattiovi, joka on koettu turvallisuusriskiksi. Automaattiovea ei poisteta. On kiinnitetty huomiota siihen, että ovet suljetaan perässä ja ettei asiakkaat kulje ilman saattajaa aikuissosiaalityön tiloissa.
- Keusotella on yleinen ohjeistus turvallisten kotikäyntien tekoon, jota on noudatettu. Sen vuoksi ei ole tehty omaa ohjeistusta.
- Vartijan kanssa asennettiin Smooth Lite -sovellus jokaisen työpuhelimeen. Uusia työntekijöitä on ohjeistettu vartijan kanssa tarkistamaan sovelluksen toiminta.
- Turvallisuustekniikan (esim. turvapainikkeet, hätäovet, Smooth lite) toimintoja valvotaan säännöllisesti ja tehdään tarvittaessa huoltopyyntö tai WPro-ilmoitus.
- Mahdollisia uhkatilanteita on ennalta ehkäisty ennakollisten työmenetelmien käytöllä, kuten vartijapalvelun käytöllä ja työparityöskentelyllä.

Tuusula:

Edellisen omaohjelmasuunnitelman voimassaoloaikana kehittämistavoitteita ovat olleet seuraavat:

- Henkilöturvallisuuteen liittyvät asiat saadaan kuntoon kaikissa toimipisteissä. Kaikissa toimipisteissä on toimivat henkilöhälyttimet.
- Kotikäynneistä ilmoitetaan työkaverille ennen ja jälkeen kotikäynnin vähintään tekstiviestillä tai sähköpostilla. Ilmoitetaan etukäteen, minne osoitteeseen ja kenen luokse kotikäynnille

mennään ja ketkä käynnille tulevat mukaan. ~~Otettu proco-kalenteri käyttöön ja merkitään sinne tarkemmat tiedot kotikäynneistä.~~

- Smooth Lite -sovellus on saatu toimimaan jokaisen työpuhelimeen. Kellokosken ja Jokelan toimipisteissä on käytössä kiinteistön omat hälytysjärjestelmät.
- On selvityksessä, voisiko saada Hyrylän ja Jokelan toimipisteiden aulatiloihin asiakkaiden käyttöön tietokone ja tulostin. Kellokoskella on käytössä asiakaskone.

TYP-työ:

- Turvallisuustekniikan huomioimien eri toimipisteissä (esim. turvapainikkeet, hätäovet, Smooth lite) toimintojen säännöllinen omavalvonta ja tarvittaessa epäkohtien korjaaminen. Mikäli epäkohtia ei voida itse korjata, ilmoitetaan ne välittömästi asiasta vastaavalle taholle.
- Mahdollisten uhkatilanteiden ennalta ehkäisy ennakollisten työmenetelmien käytöllä, kuten vartijapalvelun käyttö ja työparityöskentely.
- Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen sähköisiä palveluita pitkin.

Hyvinkää ja Nurmijärvi:

- Mahdollisten uhkatilanteiden ennaltaehkäisy ennakollisten työmenetelmien käytöllä, kuten työntekijöiden koulutus, vartijapalvelun käyttö ja työparityöskentely.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

20.12.2024 Teams

Palveluyksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Koordinoiva esihenkilö Hanne Niemi, aikuissosiaalityön ja TYP-työn esihenkilö Heini Kuosmanen