



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Perhesosiaalityö ja ammattillinen tukihenkilötyö

Omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointia
yhdessä.

Sisällysluettelo

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	7
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4 Riskienhallinta	9
4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	9
4.2 Riskienhallinnan vastuut.....	10
4.3 Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen	11
4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet .	13
4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	14
5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi	14
5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat.....	15
5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu	15
5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	15
5.5 Asiakkaan kohtelu	16
5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute.....	17
5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva	18
6 Palvelujen sisällön omavalvonta.....	21
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	21
6.2 Ravitsemus	21
6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	22
6.4 Terveysten ja sairaanhoidon toteuttaminen	22
6.5 Lääkehoito	23
6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus	23
6.7 Monialainen yhteistyö	23
7 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	24
7.1 Henkilöstö.....	25
7.2 Henkilöstön rekrytointi.....	26
7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	26

7.4 Toimitilat	27
7.5 Teknologiset ratkaisut	28
7.6 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet.....	28
8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	30
9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	32
10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	32

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi
Y-tunnus 3221340-6
Palveluyksikön tai yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden nimi/nimet (Julkinen tai yksityinen palveluntuottaja ylläpitämä toiminnallinen ja hallinnollinen kokonaisuus) Perhesosiaalityö Ammatillinen tukihenkilötyö
Palveluyksikön tai yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden osoite ja vastuuhenkilön nimi(nimet) ja yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköposti) Keskustie 2, 01900 Nurmijärvi Suutarinkatu 2, 05800 Hyvinkää Karhukuja 1, 04600 Mäntsälä Yhteiskouluntie 13, 04400 Järvenpää Hyryläntie 13, 04300 Tuusula Kuntotaival 2, 04500 Kellokoski
Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan osoite, nimi ja yhteystiedot Perhesosiaalityön esihenkilö Kaisa Juhkov, 0504970250
Palveluyksikön ja oma-avontasuunnitelman kattamat palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan: Perhesosiaalityö: Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden palvelu. Tarkoitettu Keski-Uudenmaan alueella asuvilla 0-17-vuotiaille lapselle ja nuorille ja heidän perheilleen. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Ammatillinen tukihenkilötyö: Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tuottama, Sosiaalihuoltolain mukainen Ammatillinen tukihenkilötyö. Tarkoitettu Keski-Uudenmaan alueella asuvilla 12-17-vuotiaille lapselle ja nuorille.
Palveluyksikön oma-avontasuunnitelman sähköisestä laatisemisesta, seurannasta, päivittämisestä, julkaisemisesta vastaava(-t), esihenkilö (-t) (nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet) Perhesosiaalityön esihenkilö Kaisa Juhkov, 0504970250, kaisa.juhkov@keusote.fi

Koordinoiva esihenkilö Sanna Tienvieri, 044346347 sanna.tienvieri@keusote.fi

Perhekeskuspalveluiden päällikkö Minna Kairesalo, 0504972916 minna.kaioresalo@keusote.fi

Palveluyksikön vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Perhesosiaalityön ja Ammatillinen tukihenkilötyö ovat osa Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen tulosaluetta, jota johtaa Perhekeskuspalveluiden päällikkö. Perhesosiaalityön ja Ammatillista tukihenkilötyön yksikköä johtaa koordinoiva esihenkilö, joka vastaa Perhesosiaalityön, Ammatillisen tukihenkilötyön, Perheoikeudellinen yksikön, Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön toimintakokonaisuudesta sekä toimii lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Koordinoivan esihenkilön muodollinen kelpoisuusvaatimus on sosiaalityöntekijä VTM/YTM sekä riittävä johtamistaito. Toimintoihin kuuluvia yksiköitä johtavat lähiesihenkilöt, jotka vastaavat yksiköiden arjen operatiivisesta toiminnasta sekä osaltaan henkilöstöstä, taloudesta, hankinnoista, valvonnasta sekä kehittämisestä. Perhesosiaalityön ja ammatillisen tukihenkilötyön lähiesihenkilön muodollinen kelpoisuus on sosiaalityöntekijän VTM/YTM sekä riittävä johtamistaito, koska johdettavaan kokonaisuuteen kuuluu sosiaalityöntekijöitä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä.

Palveluyksikön palvelulle asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Perhesosiaalityötä ja ammatillista tukihenkilötyötä toteutetaan määrittelevien lakien, ohjeiden ja linjausten, eettisten periaatteiden sekä määräaikojen puitteissa. Palvelujen laatu pyritään takaamaan huolehtimalla osaavasta ja perehdytetystä henkilöstöstä, selkeistä työnjaoista ja -rakenteista, toimintaa määrittelevien lakien, ohjeiden ja linjausten noudattamisesta, määräaikojen toteutumisesta sekä sujuvasta päivittäisjohtamisesta. Toiminnan toteutumista arvioidaan seuraamalla esimerkiksi määräaikojen toteutumista, asiakas- ja päätösmääriä, budjettitoteumaa, asiakas- ja työntekijäpalautteita, uhka- ja vaaratilanneilmoituksia sekä mahdollisia muistutuksia ja kanteluita. Tulosityksikössä on käytössä SHQS-laadunvalvontajärjestelmä, jonka kautta toimintaa arvioidaan sekä suunnitellaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Alihankintana palveluyksikköön / palvelupisteeseen ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

- Perhesosiaalityö käyttää puitesopimuksen mukaisia palveluntuottajia.
- Siivouspalvelut: Palmia Oy muissa kohteissa paitsi Tuusulassa (Tuusulan kunta laskuttaa, Lassila ja Tikanoja toteuttaa)
- Ruokahuolto: Ei käytetä tulosityksikön toiminnoissa.
- Pesulapalvelut: Ei käytetä tulosityksikön toiminnoissa.
- Kiinteistöhuolto: Kaikissa kohteissa kiinteistöhuolto sisältyy vuokrasopimukseen, alla vuokranantajat sulussa:
Karhukuja 1 Mäntsälä, (KOY Mäntsälän toimistotalo)
Suutarinkatu 2 Rentto Hyvinkää, (Rentto Oy)
Hyrylän terveyskeskus, Tuusula (Tuusulan kunta)
Nurmijärvi virastotalo (Nurmijärven kunta)
Etera-talo, Järvenpää, (Järvenpään Kaupunki)

- Apteekkipalvelut: Ei käytetä yksikön toiminnoissa.
- Lääkäripalvelut: Ei käytetä yksikön toiminnoissa.
- Jätehuolto:
Karhukuja 1 Mäntsälä sisältyy vuokrasopimukseen (KOY Mäntsälän toimistotalo),
Suutarinkatu 2 Rentto Hyvinkää, sisältyy vuokrasopimukseen (Rentto Oy)
Hyrylän terveyskeskus, Tuusula, sisältyy vuokrasopimukseen (Tuusulan kunta)
Nurmijärvi virastotalo sisältyy vuokrasopimukseen (Nurmijärven kunta)
Etera-talo, Järvenpää sisältyy vuokrasopimukseen (Järvenpään kaupunki)
- Laitehuolto: Ei käytetä yksikön toiminnoissa.
- Vartijapalvelut: SOL Kiinteistöpalvelut Oy.
- Hoitajakutsujärjestelmä: Ei käytetä yksikön toiminnoissa.
- Henkilöturvajärjestelmä: Lohde Trust
- Valvontalaite-, muut turvalaitepalvelut: Palveluntuottajan nimi: 9Solutions
- Keusote hankinnasta vastaava: ICT asiantuntija Henry Sukander
- Yksikön, kameravalvonta: Hyrylän terveyskeskus
- vastuuhenkilö: esihenkilöt

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

Keusote hankinta- ja tukipalvelut varmistaa tilaajana, alihankintana/ostopalveluna tuotettujen sosiaali- ja terveydenhuollon tukipalveluiden sisällön, asianmukaisuuden, laadun, sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä.

Keusote hankinta- ja tukipalvelut vastuulla on tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset, sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Keusote sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaavan tulee myös reagoida viipymättä palveluyksiköiden vastuuhenkilöiltä, asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta, jotta alihankintana/ostopalvelua tuottava palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa.

Perhekeskuspalveluissa palveluiden kilpailutus on juuri valmistunut. Kilpailutuksen yhteydessä on huolehdittu, että palveluntuottajat tarjoavat kilpailutuksen kriteerien mukaista palvelua. Kilpailutuksen yhteydessä palveluntuottaja täyttää laatulomakkeen ja jatkossa sopimusvalvontaa tehdään myös laatulomakkeen avulla. Perhekeskuspalveluissa tehdään asiakaskohtaista valvontaa ja palveluntuottajien ohjaus sekä valvonta tapahtuukin pääosin asiakaskohtaisen valvonnan avulla. Vuonna 2025 valvonnan painopisteenä säilyy asiakaskohtainen valvonta. Tavoitteena on, että työntekijöille syntyy hyvät käytännöt valvoa ja arvioida ostettavaa palvelua. Lisäksi perhekeskuspalveluissa aloitetaan soteri rekisteröintiin ja omavalvontasuunnitelmien julkisuuteen liittyvä valvonta. Suunnitelmallista ohjausta ja valvontaa toteutetaan vuonna 2025 järjestelmällä lisäksi palveluntuottajille yhteinen ohjaus- ja valvontatilaisuus.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet Perhesosiaalityön lähiesihenkilö, koordinoiva esihenkilö sekä perhesosiaalityön työntekijät. Päivitys on toteutettu kesäkuun 2025 aikana.

Omavalvontasuunnitelma on tallennettuna IMS järjestelmään, jossa se päivitetään vuosittain. Päivityksestä vastaa perhesosiaalityön esihenkilö yhteistyössä nimettyjen työsuojelu- ja työturvallisuusparien kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kalenteroitu vuosittain kevääseen.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Keusoten omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialueitasoissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia.

Laatu- ja valvontapalvelut tarkistavat dokumenttilomakepohjan vuosittain joulukuussa, sekä jakavat päivitetyn lomakepohjan palveluyksiköille keskitetysti IMS:n kautta käytettäväksi.

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja toimitilojen ilmoitustaululla tai kansiossa toimipisteen aula- odotustilassa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

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.

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 omaavontasuunnitelman yhteydessä.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Perhesosiaalityö perustuu Sosiaalihuoltolakiin (2014/1301). Työskentely on vapaaehtoista asiakkaana olevalle lapselle ja tämän perheelle.

Perhesosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Tavoite on tukea perhettä elämän muutoksissa niin, että lapsen on hyvä olla, kasvaa ja kehittyä.

Perhesosiaalityötä tehdään yhteistyössä perheen sekä heidän läheisten ja muiden perheen tilannetta tukevien yhteistyötahojen kanssa, kuten koulujen, päiväkotien, äitiys- ja lastenneuvolan, perheneuvolan ja aikuisten psykososiaalisten palveluiden kanssa, lastensuojelun sekä erikoissairaanhoidon kanssa. Perhesosiaalityössä lapselle tehdään yhdessä lakisääteinen asiakassuunnitelma, jonka perusteella voidaan seurata annettuja tukitoimia. Perhesosiaalityön tukitoimina ovat vanhempien tuki kasvatustehtävässä, yhteiset tapaamiset, suunnitelmallinen työskentely kohti parempaa arkea ja lapsen hyvinvoinnin turvaaminen. Perheelle voidaan tarvittaessa hakea myös kauttamme tarvittavia palveluja, kuten perhetyötä, tukihenkilöä, tukiperhettä tai vaikkapa sopivaa ryhmätoimintaa.

Ammatillinen tukihenkilötyö on Perhesosiaalityön palvelu mitä myönnetään tukemaan ja edistämään 12-17-vuotiaiden asiakkaiden kokonaishyvinvointia, vahvistaa asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta eri elämäntilanteilla sekä tukea asiakkaan vahvuuksia ja itsenäistä selviytymistä. Työn tärkeimpänä tavoitteena on asiakkaan psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen. Ammatillista tukihenkilötyötä myönnetään erityistä tukea tarvitseville lapsille ja nuorille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Perhesosiaalityö ja ammatillinen tukihenkilötyö sitoutuu hyvinvointialueen arvioihin, jotka ovat työn lähtökohta. Erityisen merkityksellistä on asiakkaan yhdenvertainen kohtelu, asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja osallisuus.

Toimintaperiaate yksiköissä on, että asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja yksilöllisesti. Asiakkaana on lapsi, mutta työskentelyä tarjotaan koko perheelle. Työskentelyn keskiössä on lapsen etu ja lapsen kasvun kehityksen turvaaminen.

Palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista sosiaalihuoltolain mukaista työtä. Periaatteina ovat sensitiivisyys, kohtaaminen, eettisyys ja asiakkaan kunnioittaminen. Palvelu on kokonaisvaltaista, määräämistaista ja suunnitelmallista ja toteutetaan asiakkaan luvalla yhdessä muiden perheen yhteistyötahojen kanssa.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti kokonaisturvallisuuden, 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, lääkehoidon 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 (riskien selvittäminen), 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 (johtopäätökset).

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta tiedotetaan jokaista työntekijää perehdytyksen yhteydessä, jonka lisäksi jokaisella työntekijällä on pääsy Keunettiin, jossa asiassa on ohjeistus. Ohje kerrataan tarvittaessa henkilöstökoukussa. Jokaisessa toiminnossa laaditaan vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa riskienarviointi, jossa mahdolliset riskitilanteet pyritään tunnistamaan ja ehkäisemään ennalta sekä sovitaan yhteiset toimintatavat riskien toteutuessa. Mahdolliset valvovien viranomaisten lausunnot ja päätökset, asiakaspalautteet sekä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset käydään läpi kuukausittain yhteisessä henkilöstöpalaverissa sekä tarvittaessa työntekijäkohtaisesti, sekä sovitaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteet. Muistutukset ja kantelut käsitellään yhdessä asianosaisten työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa. Esihenkilöt vastaavat viimesijaisesti epäkohtiin puuttumisesta, korjaavien toimenpiteiden kohdentamisesta ja riittävydestä.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

Palveluntuottajan ja palveluyksikön luettelo riskienhallinnan / turvallisuuden/omavalvonnan/varautumisen toimeenpanon ohjeista/ohjelmista. Dokumentit sijaitsevat IMS-järjestelmässä

- 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
- Kielitaitovaatimukset ja kielitaidon varmistamisen keinot – toimintaohje
- Rikosrekisteriotteen tarkastaminen lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä - toimintaohje
- Laatuportti-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 poistumisturvallisuusselvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille
- Yksikön lapsen hyvän kohtelun suunnitelma
- Rajoitustoimenpideohjeistus

4.2 Riskienhallinnan vastuut

Jokaisessa toiminnossa laaditaan vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa riskienarviointi, jossa mahdolliset riskitilanteet pyritään tunnistamaan ja ehkäisemään ennalta sekä sovitaan yhteiset toimintatavat riskien toteutuessa. Tulosyksikön toimintojen keskeiset riskit liittyvät työn psykososiaaliseen kuormittavuuteen (haastavat asiakastilanteet, kiire, työmäärä, laajat vastuukokonaisuudet, eettinen kuormitus) sekä vaikeasti oireilevien asiakkaiden käyttöön (väkivallan uhka).

Koordinoivan esihenkilön ja lähiesihenkilön vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä, sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen (kokonaisturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen) liittyvissä asioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen sekä osaamisen hallintaan on osoitettu riittävästi aikaa ja voimavaroja. Lähiesihenkilö vastaa henkilöstön riittävästä

perehdytyksestä turvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Lähiesihenkilö velvoittaa henkilöstöä suorittamaan/osallistumaan järjestettäviin osaamisen hallintaa lisääviin koulutuksiin.

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. Lähiesihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Lähiesihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

4.3 Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen

Haitta- ja vaaratapahtumien-, poikkeamien- ja epäkohtien ilmoittamisjärjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle lähiesihenkilölleen saman työvuoronsa aikana, jolloin havainto on tehty. Turvallisuutta vaarantavan havainnon tehnyt henkilö dokumentoi tapahtuman Laatuportti-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. Laatuportti-järjestelmässä on viisi erilaista ilmoitusta:

- **Epäkohtailmoitus:** epäkohta, kun toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, kuten asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista.
- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle.
- **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.
- **Whistleblow:** havainto tai epäily yleisen edun vastaisesta toimintaa.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa Keusote henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee ottaa sähköisessä järjestelmässä käsittelyyn 2 viikon kuluessa ilmoituksesta. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Esihenkilö seuraa ilmoituksen etenemistä ja tarvittaessa informoi esihenkilöään asian keskeneräisyydestä. Ilmoitus tulee olla valmiiksi käsitelty 2 kuukauden kuluessa. 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.

Esihenkilöstön tulee reagoida turvallisuusilmoituksiin ja ilmoitukset tulee käsitellä valmiiksi (käsitelty tilaan) kahden kuukauden kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Keusoten tavoitteena on, että läheltä piti -tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 %. Keusoten tavoitteena on, että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

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

Valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus, annetut korjaus määräykset/kehotukset sekä päätökset otetaan huomioon toiminnassa keskustelemalla niistä tulosalueen esihenkilökokouksessa ja tulosityksikön henkilöstökokouksessa sekä tarvittaessa suunnittelemalla niihin yhteinen kehittämistoimenpide, jonka toteutumista seurataan.

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 [Keusote.fi](https://www.keusote.fi) verkkosivujen ”Asiakkaan, potilaan tai läheisen vaaratilanneilmoituslomakkeella” (asiakas täyttää).

Yksikön riskien arviointi

Palveluyksiköt/palvelupisteet tekevät Laatuportti-järjestelmässä yksikön/palvelupisteen vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin säännöllisesti pitkin vuotta. Riskinarviointi toteutetaan myös pelastuslain 15§ mukaisesti pelastussuunnitelman osana. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan (riskien selvittäminen) yksikön/palvelupisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen (johtopäätökset). Yksikkö/palvelupiste laatii arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta toimenpideohjelman riskien pienentämiseksi/poistamiseksi tai sen hyväksymiseksi, sekä seuranta-aikataulun. Yksikkö/palvelupiste tekee yhteistyötä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Palveluyksikön riskienarvioinnissa on huomioitava myös mahdollisesti muu turvallisuus erityislainsäädäntö, joka vaatii riskienarviointia ja niistä tehtyä johtopäätelmää. Tällaisia ovat työturvallisuuslaki 738/2002 8§, 10§, 12§, sekä pelastuslaki 379/2011 15§.

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 henkilökunnalle löytyy IMS-järjestelmästä ja 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 käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Yksikön esihenkilö tai muu yksikössä sovittu ilmoitusten käsittelijä käsittelee laatupoikkeamat, vaaratapahtumailmoitukset ja epäkohtailmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa.

Ilmoituksen käsittelijä kirjaa Laatuportti-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 omaavontasuunnitelman seurantaraportissa.

Laatuportti-järjestelmässä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Yksikön esihenkilö tiedottaa sovitusta muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön palaverissa ja asia kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Esihenkilö valvoo toteutumista. 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 tarpeesta 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 lapsiperheiden 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 ja huoltajat 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. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja huoltajien kanssa ja tarpeen mukaan verkoston tai muun asiakkaan asiaan liittyvä toimija kanssa. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja Lastensuojelulain mukainen lastensuojelun tarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden asiakasohjauksessa. Perhesosiaalityössä tehtävissä arvioinneissa käytetään asiakastietojärjestelmän OMNI ProConsona lomaketta, joka ohjaa riittävään tiedonkeruuseen ja

arviointiin. Lastensuojelun tarvetta arvioi lapsen omatyöntekijä konsultoiden tarvittaessa tiimiä, perhesosiaalityön esihenkilöä ja tarpeen mukaan lastensuojelun tiimiä.

5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat

Palvelutarpeen arvioinnin ja lastensuojeluilmoitusten käsittelyn lakisääteisiä määräaikoja seuraavat lapsiperheiden asiakasohjauksen esihenkilöt. Perhesosiaalityössä asiakkaana olevien lasten palvelujen määräaikoja seurataan perhesosiaalityön tiimissä ja vastuuhenkilönä tässä on perhesosiaalityön esihenkilö.

Palvelu tulee aloittaa viipymättä, jotta asiakkaan tilanne ei oleellisesti heikkene. Palvelun tarpeeseen on pystytty vastaamaan lakien edellyttämässä määräjaoissa. Asiakas saa määräaikojen puitteissa sosiaalityötä tai sosiaaliohjausta. Perhesosiaalityön tukipalveluita ovat perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö ja tukiperhepalvelu. Palvelu pyritään järjestämään kohtuullisessa ajassa ja tarvittaessa voidaan hyödyntää ostopalvelua, jotta asiakas saa palvelun oikea-aikaisesti.

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

5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Perhesosiaalityön jokaisella asiakkailla on asiakassuunnitelma tai palvelutarpeen arvio. Asiakassuunnitelman laadinnasta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa lapsen omatyöntekijä. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tämän perheen kanssa. Asiakassuunnitelma voidaan laatia myös monialaisesti, mikäli lapsen kanssa työskentelee muitakin toimijoita kuin perhesosiaalityö. Asiakassuunnitelma pitää päivittää tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa

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

Henkilöstö perehdytetään asiakassuunnitelmien laadintaan perehdytysaikana kollegoiden, tiimin, esihenkilöiden ja Keusoten tukipalveluiden, kuten sovellustuen toimesta. Perhesosiaalityön tiimissä käydään yhteistä keskustelua asiakassuunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Asiakkaalle kerrotaan tapaamisten yhteydessä hänen oikeuksistaan sekä 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 tietojansa on käsitellyt.

Perhesosiaalityön palvelut ovat lakisääteisiä ja asiakkaalle vapaaehtoisia. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palvelun sisältöön ja keston hyvinvointialueen palvelukriteerit huomioiden. Asiakkaalla on oikeus ottaa vastaan palveluita tai kieltäytyä palveluista. Asiakkaalla on halutessaan oikeus lopettaa asiakkuus.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan/potilaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Tietyissä sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavissa laeissa on säännelty tilanteista, joissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa. Itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan myös sellaisissa tilanteissa, joista ei ole säännelty laeissa. Näissä tilanteissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi olla välttämätöntä esimerkiksi asiakkaan tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden varmistamiseksi. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen pitää aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi ja oikeassa suhteessa rajoittamisen käytölle asetettuun tavoitteeseen nähden. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on hyväksyttävää vain, jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin ja jos rajoituksen taustalla on painava ja hyväksyttävä syy.

- Lastensuojelun sijaishuolto: Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa.

Perhesosiaalityössä myös tahdosta riippumattomia päätöksiä pyritään valmistelevaan yhteistyössä asianosaisten kanssa. Osaltaan hallintolain mukaiset kuulemismenettelyt päätöksenteossa turvaavat asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa omassa asiassaan.

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. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet.

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

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

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

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

5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute

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

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.

Asiakkaat voivat antaa palautetta sähköisellä asiakaspalautelomakkeella. Käytössä on myös mahdollisuus antaa palautetta suullisesti tai sähköpostilla. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti tiimin kesken

Asiakaspalaute

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

Asiakkaat voivat antaa palautetta sähköisesti Roidu-linkin kautta. Perhesosiaalityöntekijät kertovat ja ohjaavat asiakkaita antamaan palautetta. Palautteet saapuvat esihenkilölle seuraavan kuukauden alussa ja esihenkilö toimittaa ne kuntakohtaisesti kyseisille työntekijöille ja lisäksi ne käsitellään yhdessä tiimissä.

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

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

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

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuosittelemisindeksillä eli NPS-mittarilla (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 oma-avontasuunnitelman 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 antaa vastineen hyvinvointialueen muistutusten ja kanteluiden käsittelyä koskevan toimintaohjeen sekä muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti.

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

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

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

- Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755
- Puhelinajat: ma klo 12.30-15, ti-ke klo 8.30-12.00, to klo 9-15
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen 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. Asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä ja/tai muu palvelusta vastaava työntekijä siinä toiminnossa, joka vastaa asiakkaan ensisijaisen palvelutarpeen mukaisista palveluista. Omatyöntekijät ovat sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä.

Asiakkaan palvelutarpeen mukaan omatyöntekijänä toimii sosiaaliohjaaja tai erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan osalta sosiaalityöntekijä.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Perhesosiaalityön perustehtävä on varmistaa ja tukea lapsen hyvinvointia, terveyttä ja kehitystä. Työssä vahvistetaan asiakkaan ja perheen omia voimavaroja ja tuetaan vanhempia kasvatustehtävässä.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen

Lasten ja nuorten harrastustoimintaa edistetään ohjaamalla perheitä liikuntaharrastuksen pariin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Tavoitteita seurataan rakenteiden mukaisissa tapaamisissa. Asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä arvioidaan myös tavoitteiden saavuttamista ja palvelujen arkivaikutuksia.

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Perhesosiaalityön perustehtävä on varmistaa ja tukea lapsen hyvinvointia, terveyttä ja kehitystä. Ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta ei varsinaisesti kuulu perhesosiaalityön tehtäviin. Tarvittaessa kodin olosuhteiden arviointi sisältää myös lapsen perustarpeiden tyydyttämisen arviointia.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Asiakasperheitä tavataan heidän kotonaan ja tarvittaessa lapsen turvallisuutta tai muuta hyvinvointia heikentävät kodin olosuhteet otetaan asiakkaan kanssa puheeksi ja järjestetään tarvittavia tukitoimia. Covid-19 infektioriskit huomioidaan asiakastyössä ja muussa perhesosiaalityön työskentelyssä. Perheen hygieniakasvatusta tuetaan ja edistetään. Erityistä huomiota kiinnitetään mm. sairauksien ehkäisyyn. Asiakastyössä noudatetaan yleisiä hygieni- ja terveys suosituksia.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on tehnyt sopimuksen siivouspalveluista. Jokainen työntekijä pitää huolta yhteisvastuullisesti työympäristöstään.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Huolehditaan tarvittavasta käsihygieniasta ja noudatetaan yhteisiä ohjeita.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hanna Hyytiäinen,
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue,
PL 46 Koordinoiva hygieni- ja tartuntatautihoitaja, matkailurokotukset
hanna.hyytiainen@keusote.fi
p. +358 50 497 0735

6.4 Terveiden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Yksikö ei toimi akuuttivastaanottona tai kriisipisteenä. Tarpeen mukaan asiakkaat ohjataan asianmukaisiin hoitopisteisiin. Annetaan ohjeita vanhemmille liittyen lasten hyvän hygienian ja terveydenhuollon ylläpitämiseen

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Terveiden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Yksikkö ei toimi akuuttivastaanottona tai kriisipisteenä. Tarpeen mukaan asiakkaat ohjataan asianmukaisiin hoitopisteisiin. Ohjataan sosiaali- ja kriisipäivystyksen palveluihin.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

6.5 Lääkehoito

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa

Lääkehoitosuunnitelman päivitys

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Turvallisen lääkehoidon toteutumisen seuranta

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö, esim. vastaava sairaanhoitaja

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Yksikön lääkevastaava

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Rajattu lääkevarasto sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Ei koske perhesosiaalityön eikä ammatillisen tukihenkilötyön toimintaa.

6.7 Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan omatyöntekijä(t) ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

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

Lähiesihenkilö vastaa oman yksikkönsä turvallisuudesta. Jokaiselle yksikölle tehdään oma turvallisuussuunnitelma ja uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty työturvallisuusasioista vastaava työpari. Jokaisesta yksiköstä löytyy myös turvallisuuskansio, missä selkeät ohjeet liittyen turvallisuuteen.

Yksikössä tehdään vuosittain riskien arviointi yhdessä työsuojeluparien ja työntekijöiden kanssa.

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta.

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

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla ja kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Yhteistyötä tehdään Keusoten turvallisuuspäällikön kanssa. Pelastussuunnitelmat päivitetään kahden vuoden välein tai, kun suunnitelmaan on tarve tehdä muutoksia.

Pidetään palo- ja poistumisharjoituksia ja turvallisuuskävelyt, joilla työntekijät opastetaan kiinteistön turvallisuuteen. Nämä toteutetaan säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa.

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.

Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin sekä kotikäynteihin liittyviin turvallisuus ohjeisiin.

Kiinnittämällä huomiota työntekijöiden osaamiseen ja kouluttamalla henkilöitä haastavien asiakkaiden kohtaamiseen. Työskennellään tarvittaessa työpareina.

Toimitilojen palo- ja pelastussuunnitelmat saatetaan ajan tasalle. Työntekijöitä osallistuvat alkusammutuskoulutukseen ja käyvät säännöllisesti ensiapukoulutuksissa.

Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään ilmoitus laatuportissa, jonka avulla voidaan seurata/huomata kohdat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Työntekijät rokotetaan yleisimpiä virus- ja tartuntatauteja vastaan. Työntekijät käyttävät suojavarusteita ja noudattavat yleisiä- ja voimassaolevia hygieniä ja turvallisuusohjeita.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Perhesosiaalityössä työskentelee 26 työntekijää; 7 erityissosiaaliohjaajaa, 13 sosiaalityöntekijää, 4 ammatillista tukihenkilöä, 1 asiakassihteeri ja 1 esihenkilö. Liukuva työaika klo 7.00–20.00. Työ on sekä kotiin tehtävää työtä, että toimistotyötä.

Nurmijärvi 2 sosiaalityöntekijää, 2 erityissosiaaliohjaajaa
Hyvinkää 3 sosiaalityöntekijää, 2 erityissosiaaliohjaajaa
Järvenpää 3 sosiaalityöntekijää, 2 erityissosiaaliohjaajaa
Tuusula 2 sosiaalityöntekijää, 2 erityissosiaaliohjaajaa
Mäntsälä/ Pornainen 3 sosiaalityöntekijää
Ammatilliset tukihenkilöt työskentelevät koko alueella.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan henkilöstösuunnittelussa, jossa huomioidaan pidemmät poissaolot ja eläköitymiset. Mahdolliset muutokset henkilöstöresurssiin esitetään talousarvion yhteydessä.

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

Asiakkuudet jaetaan tasaisesti tiimin työntekijöiden kesken. Työskentelyssä hyödynnetään tarpeen mukaan myös työparityötä.

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

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Ei käytetä keikkalaisia. Sijainen palkataan määräaikaaisesti pitkäaikaisten poissaolojen ajaksi. Esihenkilö rekrytoi sijaiset pidempien poissaolojen ajaksi.

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

Esimies osallistuu tiimeihin, joita joka viikko. Tiimikokousten lisäksi, joka viikko pidetään kaksi tapaamista, jossa käsitellään asiakasasioita. Lisäksi esimies käy vuosittain jokaisen työntekijän

kanssa henkilökohtaisen kehityskeskustelun ja henkilökohtaisen arvontuoton keskustelun tai tiimikehityskeskustelun ja tämän lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun tarpeen ja tilanteen mukaan. Esimies vierailee työyhteisöissä säännöllisesti.

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 määriteltä 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 vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Työssä edellytetään hyvää kirjallista ja suullista suomen kielen taitoa. Perhesosiaalityössä käytetään tarvittaessa tulkkaukspalveluita.

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

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

7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään työhön, organisaatioon asiakastyöhön ja asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Perehdyttämistä tekevät esihenkilön lisäksi työryhmän jäsenet ja yhteistyökumppanit (esim. tutustumiskäynnit). Keusotessa on käytössä yhteinen perehdytysohjelma uusille työntekijöille. Lisäksi yksikön toiminnoissa on yksikkökohtainen perehdyttämissuunnitelmia. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystalouden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Säännöllisinä koulutuksina on vuosittainen pakollinen tietoturvallisuuskoulutus ja alkusammutuskoulutus. Vuosittain keväällä järjestetään Erofoorumi vaihtuvalla teemalla sekä lastenvalvojapäivät. Lisäksi Oivan ja EduHousen kautta on tarjolla koulutuksia mm. tietojärjestelmiin, kirjaamiseen, asiakaspalveluun sekä vaihtuvia teemoja.

7.4 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Hyvinkää Rentto: Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, odotustilat asiakkaille, asiakasvastaanotto- toimisto- ja neuvottelutiloja. Suurin osa tiloista on työntekijöiden nimetyssä, henkilökohtaisessa käytössä, osa jaetussa käytössä. Tilojen ollessa vapaana voi niitä käyttää myös muiden toimintojen työntekijät ja asiakkaat. Kiinteistössä on virka-aikaan paikalla vartija, joka kiertää eri tiloja ja kerroksia, ja on tarvittaessa käytettävissä asiakastapaamisten turvaamiseen.

Mäntsälä-Pornainen Karhukuja: Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, odotustilat asiakkaille, asiakasvastaanotto- toimisto- ja neuvottelutiloja. Suurin osa tiloista on työntekijöiden nimetyssä, henkilökohtaisessa käytössä, osa jaetussa käytössä. Tilojen ollessa vapaana voi niitä käyttää myös muiden toimintojen työntekijät ja asiakkaat.

Järvenpää, Yhteiskouluntie: Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, odotustilat asiakkaille, asiakasvastaanotto- toimisto- ja neuvottelutiloja. Suurin osa tiloista on työntekijöiden nimetyssä, henkilökohtaisessa käytössä, osa jaetussa käytössä. Tilojen ollessa vapaana voi niitä käyttää myös muiden toimintojen työntekijät ja asiakkaat. Kiinteistössä on virka-aikaan paikalla vartija, joka kiertää eri tiloja ja kerroksia, ja on tarvittaessa käytettävissä asiakastapaamisten turvaamiseen.

Nurmijärvi Virastotalo: Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, odotustilat asiakkaille, asiakasvastaanotto- toimisto- ja neuvottelutiloja. Suurin osa tiloista on työntekijöiden nimetyssä, henkilökohtaisessa käytössä. Tilojen ollessa vapaana voi niitä käyttää myös muiden toimintojen työntekijät ja asiakkaat.

Tuusula, Tuusulan terveysasema: Tuusulan terveysasemalla toimii useampi palveluntuottaja. Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, odotustilat asiakkaille, asiakasvastaanotto- toimisto- ja neuvottelutiloja. Työntekijät toimivat jaetuissa työtiloissa. Kiinteistössä on virka-aikaan paikalla vartija, joka kiertää eri tiloja ja kerroksia, ja on tarvittaessa käytettävissä asiakastapaamisten turvaamiseen.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Jos puutteita havaitaan, tehdään Wpro-ilmoitus ja ollaan yhteydessä kiinteistön omistajaan. Keusotessa on laadittu sisäilmaan liittyvä toimintaohje, jonka mukaan toimitaan tarvittaessa. Tarvittaessa voidaan konsultoida myös työterveyshuoltoa esimerkiksi melutasojen mittausten ja suositusten tarkistamiseksi.

Asuinympäristön riskit

Ei koske perhesosiaalityötä eikä ammatillista tukihenkilötyötä.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Toimipisteissä on sähköiset ja manuaaliset lukot. Osassa kiinteistössä on käytössä kameravalvonta, joka ilmaistaan asianmukaisin merkinnöin. Tietosuojaseloste on nähtävillä ko. toimipisteen ilmoitustaululla sekä Keusoten internet-sivuilla. Osassa toimipisteitä henkilökunnalla on käytettävissä henkilöhälyttimet.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut (yksikön järjestämät)

Ei kosketa perhesosiaalityötä eikä ammatillista tukihenkilötyötä.

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

Ei kosketa perhesosiaalityötä eikä ammatillista tukihenkilötyötä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Toimipisteiden turvallisuusyhdyshenkilöt vastaavat turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

7.6 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit,

rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vastuut:

Laissa edellytetään, että ammattimaisella käyttäjällä on nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on vastata siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan kyseessä olevassa laissa tai muussa laissa asetettuja vaatimuksia.

Keusoten ammattimaisen käytön vastuuhenkilö: Miia Seistilä-Kyle, miia.seistila-kyle@keusote.fi, puh. 050 497 2477

Esihenkilö vastaa, että palveluysikössä laiteturvallisuus toteutuu, nimeää palveluysikön laitevastaavan ja mahdollistaa laitevastaavan tehtävien toteuttamisen.

Palveluysikössä, jossa on lääkinnällisiä laitteita, nimetään laitevastaava. Laitevastaavan tehtävät on määritetty. Ei kosketa perhesosiaalityötä eikä ammatillista tukihenkilötyötä.

Laiterekisteri

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköillä tulee olla seurantajärjestelmä laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi (*laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 34§*).

Palveluysikön lääkinnällisten laitteiden rekisterinä toimii: Ei kosketa perhesosiaalityötä eikä ammatillista tukihenkilötyötä.

Asiakkaalle/potilaalle luovutettavien lääkinnällisten laitteiden rekisteri otetaan käyttöön vuonna 2025.

Lääkinnällisten laitteiden riskiluokittelu ja osaamisen varmistaminen

Laitteiden riskiluokitus, osaamisen varmistamisen määrittäminen ja laitekortti tehdään kaikille palveluysikön käytössä oleville lääkinnällisille laitteille. Laitekorttiin kuvataan laiteosaamisen varmistamisen oppimisprosessi, joka sisältää laitteen käytön teoreettiset perusteet, laitteenkäytön harjoittelun ja osaamisen todentamisen.

Vuoden 2025 aikana otetaan käyttöön käyttäjäkohtainen laitelupa. Laiteosaamisen dokumentointi ja laitelupien hallinnointi tapahtuu Laatuportin Pätevyyksien hallinnan työkalulla.

Työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja oikeus saada työtehtäviinsä perehdytys ja riittävä käyttökoulutus työssään käyttämiensä lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Työntekijän tulee kertoa esihenkilölle lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät mahdolliset osaamispuutteet. Mikäli laite luovutetaan kotikäyttöön, tulee työntekijän varmistaa, että asiakkaalle/potilaalle luovutettava lääkinnällinen laite on kotikäyttöön soveltuva ja että sen käytön osaaminen on varmistettu.

Laitteiden riskiluokituksessa ja osaamisen varmistamisessa noudatetaan STM:n "Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö - opas laiteosaamisen varmistamiseen" oppaan ohjeita. Linkki

oppaaseen:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165413/STM_2024_3_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Ei kosketa perhesosiaalityötä eikä ammatillista tukihenkilötyötä.

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

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

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

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei kosketa perhesosiaalityötä eikä ammatillista tukihenkilötyötä.

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.

Oivan kautta pystyy ilmoittautumaan uusien käyttäjien koulutuksiin. Kaikille työntekijöille on myös kirjaamiseen liittyviä pakollisia koulutuksia. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu työparityöskentely työsuhteen alkuvaiheessa. Työparityöskentelyllä varmistetaan kirjaamiskäytänteiden osaaminen sekä noudattaminen. Kirjaamiseen kalanteroidaan päivittäin työaika, jotta kirjaukset tulisivat tehdyksi reaaliaikaisesti. Hyvinvointialueella on käytössä Kirjaamisen käsikirja, jossa kuvataan häiriöaikaisen kirjaamisen toimintamallit.

Kirjaamisen käsikirjan käytänteet jalkautetaan yksikössä käyttöön yhteisten työpajojen kautta. Henkilöstöä pyydetään perehtymään käsikirjaan myös tehtyjen päivitysten jälkeen.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaaosaamisen verkkokoulutuksen. Osaaminen varmistetaan tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvaluottoussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

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

Hyvinvointialueella on käytössä HaiPro -järjestelmä /1.4.2025 alkaen Laatuportti-järjestelmä, jonne tehdään tietosuojat 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 tietosuojat ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteiden nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,
tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Perhesosiaalityö osallistuu palveluketjukehittämiseen osana Keusoten laajempaa kehittämiskokonaisuutta. Yhteisen työn ja asiakkaan saaman palvelun sujuvoittamiseksi yksikössä pidetään joka toinen viikko tiimejä, jossa keskitytään työnlaadun kehittämiseen tasavertaisen palvelun saamiseksi koko Keusote tasoisesti. Perhesosiaalityö sitoutuneet työn kehittämiseen tasalaatuisten palvelujen tarjoamiseksi.

Työtä kehitetään myös toimintojen omissa kehittämissäpäivissä.

Työntekijät osallistuvat mm., kirjaamiskoulutukseen, 3 vuodenvälein alkusammutuskoulutukseen sekä ensiapuosaamista vahvistetaan. Järjestetään myös koulutusta turvalliseen kotikäyntiin. Omaevalvontaa on kehitetty tiimeissä niin, että esimiehen tueksi on valittu työsuojeluparit.

Omaevalvontasuunnitelmaa tulee tarkastella ja täydentää säännöllisin väliajoin yhdessä palvelualueen kanssa.

10 Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omaevalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

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

Omaevalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

Mäntsälä 11.7.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Kaisa Juhkov, perhesosiaalityön esihenkilö