



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Lapsiperheiden kotipalvelu

Omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointia
yhdessä.

1 Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot.....	4
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3	Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1	Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.....	7
3.2	Johtaminen ja vastuu palvelujen laadusta	8
4	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
4.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi.....	9
4.2	Palveluihin ja hoitoon pääsy	9
4.3	Palvelun/hoidon suunnittelu	9
4.4	Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen	10
4.5	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	11
4.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute.....	11
4.7	Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinot.....	12
4.7.1	Muistutus	13
4.7.2	Sosiaali- ja potilasasiavastaavat.....	14
5	Henkilöstö	15
5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	15
5.2	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta.....	15
5.3	Sijaisten käytön periaatteet.....	16
5.4	Henkilöstön rekrytointi	16
5.5	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	17
6	Toimitilat, laitteet ja järjestelmät.....	18
6.1	Tilojen käytön periaatteet.....	18
6.2	Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet	18
6.3	Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut	19
6.4	Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	19
7	Palvelujen sisällön omavalvonta	22
7.1	Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta	22
7.2	Yksikön ruokahuollon järjestäminen	22
7.3	Ravitsemuksen seuranta	22
7.4	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	23

7.5	Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen	23
7.6	Lääkehoito	23
7.7	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus	24
7.8	Monialainen yhteistyö.....	24
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	24
9	Omavalvonnan riskienhallinta	26
9.1	Riskienhallinnan vastuut ja osaamisen varmistaminen	26
9.2	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen.....	26
9.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	27
9.4	Riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	29
10	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta.....	30
11	Omavalvontasuunnitelman päivityksen tiedot	31

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi
Y-tunnus 3221340-6
Palveluyksikön nimi Lapsiperheiden kotipalvelu
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja yhteystiedot Nurmijärven toimipiste: Keskustie 2 Nurmijärvi, 01900 Nurmijärvi Hyvinkään toimipiste: Suutarinkatu 2, 05800 Hyvinkää Mäntsälän toimipiste: Menninkäinen 4, 04620 Mäntsälä Järvenpään toimipiste: Yhteiskouluntie 13, 04400 Järvenpää Tuusulan toimipiste: Hyryläntie 13, 04300 Tuusula
Palveluyksikön palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan Lapsiperheen kotipalvelu Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Mäntsälä, Pornainen, Tuusula) alueella asuvat lapsiperheet. Lapsiperheen kotipalvelu on suunnattu perheille, joissa on alaikäisiä lapsia ja tuen tarve. Palvelua tuotetaan hyvinvointialueen omana palveluntuotantona sekä ostopalveluna Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.
Palveluyksikön vastuhenkilöt Esihenkilö Nieminen Hanna, 050 497 0335, hanna.nieminen@keusote.fi Koordinoiva esihenkilö Pia Kalkkinen, 0408074592, pia.kalkkinen@keusote.fi Perhekeskuspalveluiden päällikkö Minna Kairesalo, 050 497 2916, minna.kaioresalo@keusote.fi

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Lapsiperheen kotipalvelun yksikkö tuottaa kotipalvelua, joka perustuu Sosiaalihuoltolakiin (2014/1301). Lapsiperheen kotipalvelua toteutetaan sekä Hyvinvointialueen omana palveluntuotantona, että ostopalveluna. Työskentely on vapaaehtoista asiakkaalle.

Lapsiperheen kotipalvelulla tuetaan ja autetaan perheiden selviytymistä arjessa sekä vahvistetaan perheiden voimavaroja, kun vanhempien toimintakyky on alentunut. Lapsiperheen kotipalvelu sisältää ohjausta ja neuvontaa arjen hallintaan liittyvissä asioissa, päivittäisissä kodinhoidollisissa töissä auttamista sekä auttamista lasten hoidossa. Kodinhoidolliset työt tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa.

Lapsiperheen kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa ja vahvistamalla arjen hallintaa.

Palvelun piiriin pääsee olemalla yhteydessä asiakasohjausyksikköön, lapsiperheiden kotipalvelun asiakasohjaajaan tai jos omatyöntekijä perhesosiaalityössä tai vastuutyöntekijä lastensuojelussa arvioi perheen tilanteen olevan sen kaltainen, että perhe hyötyisi kotipalvelun työskentelystä.

Lapsiperheen kotipalvelua myönnetään seuraavin perustein:

- Ennen synnytystä- tai synnytyksen jälkeinen tuen tarve tai vauvan hoitoon liittyvä erityinen palvelutarve
- Monikkoperheeseen liittyvä avun tarve
- Vanhemman tai lapsen sairastumisesta johtuva lyhytaikainen avuntarve (vakavat sairaudet, vanhemman toimintakyvyn tilapäinen alentuminen)
- Perheen kriisitilanne (esim. perheenjäsenen sairastuminen tai kuolema, avioero)
- Vanhemman tilapäinen väsymys tai uupumus (esimerkiksi synnytyksen jälkeinen masennus)
- Välttämättömien asiointikäyntien ajalle lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään vain erityisen harkinnan kautta tilapäisesti (enintään 2 kk).

Lapsiperheen kotipalvelua ei voida myöntää:

- Ainoastaan siivouksen tarpeeseen. Kodinhoidolliset tehtävät tehdään yhdessä perheen kanssa.
- Lasten kuljetuksen tarpeeseen (esim. päiväkotiin, kouluun tai harrastuksiin)
- Äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon, jos vanhemmalla on oikeus jäädä hoitamaan lasta
- Pitkäkestoiseen päivittäiseen lastenhoitoon (päivähoitoikäisten lasten säännölliseen lastenhoidon tarpeeseen)
- Henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen
- Vanhempien työssäkäynnin, kotona tehtävän etätöiden, opiskelun, harrastustoiminnan aikaiseksi päivähoidoksi, koululaisten aamu- tai iltapäivähoidoksi tai pääsääntöisesti vanhempien yhteisen ajan vuoksi
- Lapsen lääkehoidon tarpeeseen
- Lapsiperheiden kotipalvelua ei ilman erityistä syytä järjestetä yöaikaan ja tällöinkin ainoastaan lain kohdan 13 §:n lapsen hoidon osalta lapsen hoitoon ja huolenpitoon liittyvissä erityisissä tilanteissa, kuten äkillisissä traumaattisissa kriisitilanteissa.
- Palvelua ei myönnetä perheen ollessa perhekuntoutuksessa, ensikodissa tai turvakodissa.

Työskentely perustuu aina vapaaehtoisuuteen. Lapsiperheen kotipalvelu on maksullinen palvelu, jonka maksuperusteet määräytyvät asiakasmaksulain perusteella

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan (Keusote) hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Luottamus
- Ihmislähtöisyys
- Vastuullisuus

Lapsiperheen kotipalvelu sitoutuu hyvinvointialueen arvoihin ja ne ovat työn lähtökohta. Erityisen merkityksellistä on asiakkaan: yhdenvertainen kohtelu, asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, osallisuus sekä luottamuksellinen työskentely asiakasperheessä. Lapsiperheen kotipalvelussa on käyty arvokeskustelu, jonka kautta on peilattu Keusoten arvojen toteutumista käytännön työssä.

Toimintaperiaate yksikössä on, että asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, yksilöllisesti sekä vastuullisesti.

Palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista sosiaalihuoltolain mukaista työtä. Periaatteina ovat sensitiivisyys, eettisyys ja asiakkaan kunnioittaminen. Palvelu on kokonaisvaltaista, määräaikaista ja suunnitelmallista ja toteutetaan asiakkaan luvalla yhdessä muiden perheen yhteistyötahojen kanssa. Työskentely asiakkaan kanssa perustuu luottamukselliseen työskentelyyn.

Alihankintana/ostopalveluna palveluyksikköön hankitut palvelut ja niiden tuottajat

Perhekeskuspalveluissa lapsiperheiden tukipalvelut ovat kilpailutettu. Kilpailutuksen yhteydessä on huolehdittu, että palveluntuottajat tarjoavat kilpailutuksen kriteerien mukaista palvelua. Kilpailutuksen yhteydessä palveluntuottaja täyttää laatulomakkeen ja jatkossa sopimusvalvontaa tehdään myös laatulomakkeen avulla.

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

Tilaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaja tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Palveluyksikössä seurataan alihankkijoiden/ostopalveluntuottajien palvelujen lain- ja sopimuksen mukaisuutta, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä palveluiden toimivuutta arjen havainnoinnin, henkilökunnan ja asiakkaiden palautteiden ja tarvittaessa palveluntuottajan kanssa pidettävien yhteistyöpalavereiden avulla. Jos alihankkijoiden palveluissa havaitaan puutteita, henkilöstö ilmoittaa asiasta esihenkilölle, joka vie asian eteenpäin hyvinvointialueen sopimusvastuuhenkilölle, joka käynnistää tarvittavat sopimuksen mukaiset sopimusvalvonnankeinot (sanktiot, reklamaatiot).

3 Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1 Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Lapsiperheen kotipalvelua toteutetaan noudattaen lakeja sekä linjauksia. Palvelun toteuttamisessa noudatetaan lakisääteisiä sosiaalihuollon määräaikoja. Määräaikojen toteutumista seurataan viikoittain ja niistä raportoidaan kuukausittain. Asiakkailta kerätään palautetta kaikissa palvelun toteuttamisen vaiheissa. Palautteita käsitellään kuukausittain tiimeissä. Palautteita käännetään kehittämistehtäviksi tarpeen mukaan. Muistutukset ja kantelut käsitellään määräaikojen puitteissa. Palvelua ja prosesseja kehitetään jatkuvan kehittämisen periaatteella. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti Laatuportissa itsearviointien kautta. Tarvittaessa suunnitellaan korjaavia kehittämistoimenpiteitä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Palveluyksikön toiminnassa varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuus osana omavalvontaa. Turvallisuus perustuu toiminnan suunnitelmallisuuteen, järjestelmälliseen omavalvontaan ja ennakoivaan riskienhallintaan, joiden avulla tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan toimintaan liittyviä riskejä ja epäkohtia. Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen edellytyksenä ovat osaava ja riittävä henkilöstö, turvalliset ja yhdenmukaiset toimintatavat sekä palvelujen toteuttaminen asiakkaan ja potilaan tarpeet huomioiden. Asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta edistetään turvallisuuden varmistamisessa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti osana palveluyksikön johtamista ja laadunhallintaa, ja havaitut puutteet ja poikkeamat käsitellään ja korjataan viivytyksettä.

Asiakasturvallisuus varmistetaan yhdessä tehtyjen selkeiden ohjeistuksien avulla, jonka lisäksi myös varmistetaan, että työyhteisössä on yhteinen käsitys ohjeistuksen sisällöllisestä noudattamisesta. Mahdolliset poikkeamat käsitellään esihenkilötasolla ja vastaavia tilanteita ennaltaehkäisevät toimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen perustuu ennakolta tehtävään valmiussuunnitelmaan, joka antaa yleiset raamit palveluyksikkökohtaiseen suunnitteluun. Keusoten valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmiussuunnitelmasta vastaa käytännön tasolla valmiuspäällikkö. Palveluyksikön tulee olla yhteydessä valmiuspäällikköön vakavassa turvallisuutta vaarantavassa uhka-, häiriö- tai kriisitilanteessa hyvinvointialueen häiriöhallinnan prosessin mukaisesti.

3.2 Johtaminen ja vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Lapsiperheen kotipalvelu on osa Asiakasohjaus, integraatio, lasten ja aikuisten sosiaalipalveluja eli AISO tulosaluetta. Perhekeskuspalveluita johtaa perhekeskuspalveluiden päällikkö. Lapsiperheen kotipalvelun tulosityksikköä johtaa koordinoiva esihenkilö, joka vastaa neuvolan, perheneuvolan, perheoikeudellisen yksikön ja lapsiperheen kotipalvelun toimintakokonaisuudesta sekä toimii lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Toimintoihin kuuluvia yksiköitä johtavat lähiesihenkilöt, jotka vastaavat yksiköiden arjen operatiivisesta toiminnasta sekä osaltaan henkilöstöstä, taloudesta, hankinnoista, valvonnasta sekä kehittämisestä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä.

Palvelutoiminnan johtaminen

Lähiesihenkilö seuraa päivittäistoiminnan ja lakisääteisten palveluiden toteutumista ja siihen liittyvää raportoitavaa tietoa ja raportoi keskeiset tiedot Perhekeskuspalveluiden tulosaluekokouksessa kerran kuukaudessa. Lähiesihenkilö vastaa yksikön työntekijöiden päivittäisestä johtamisesta sekä vastaa lapsiperheiden kotipalvelun ostopalvelun järjestämisestä. Päivittäisjohtamistiedot ovat osin manuaalisesti kerättävän tiedon varassa.

4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Lapsiperheen kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua. Perheen työskentelyn tavoitteet määritellään aina yhdessä työskentelyssä mukana olevien asiakkaiden kanssa. Asiakas pystyy itse hakemaan lapsiperheen kotipalvelua ja palvelu myönnetään, mikäli palvelun myöntämisen perusteet täyttyvät. Alussa perheen kanssa tehdään yhdessä arviointi palvelun tarpeesta, määrästä ja kestosta. Palveluun hakeudutaan myös muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kautta (perhesosiaalityö, lastensuojelu, vammaispalvelu, neuvola, sairaalat, mielenterveyspalvelut.) Perhesosiaalityön omatyöntekijät ja lastensuojelun vastuutyöntekijät arvioivat omien asiakasperheiden osalta lapsiperheiden kotipalvelun tarvetta sekä palvelun myöntämisen perusteiden täyttymistä. Palvelusta tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

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

4.2 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Palvelu aloitetaan mahdollisimman pian palvelutarpeen ilmenemisestä, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireilletulosta.

Palveluntoteutumisen lakisääteisiä määräaikoja tarkastellaan viikoittain tiimikokouksissa. Esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaan palvelu alkaa viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian tulemisesta vireille. Mikäli palvelua ei pystytä järjestämään lakisääteisessä määräajassa omana palveluntuotantona, järjestetään palvelu asiakkaalle ostopalveluna.

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

4.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Lapsiperheen kotipalvelun työskentely on suunnitelmallista ja palvelun toteuttamisen suunnitelma on osa palvelun toteuttamista. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittavan yhteistyöverkoston kanssa. Suunnitelman laatimisesta vastaa palvelun järjestäjä yhdessä kotipalvelun perhetyöntekijän kanssa. Palvelun jatkumista arvioidaan yhteistyössä perheen kanssa sekä mahdollisten yhteistyötahojen kanssa (mm. perhesosiaalityö, lastensuojelu, perheneuvola, vammaispalvelu, neuvola). Palvelun toteutumista arvioidaan 1–3 kuukauden välein.

Lapsiperheen kotipalvelu aloitetaan yhteistyötapaamisella palvelua järjestävän tahon, perheen ja kotipalvelun kanssa, ellei ole erityistä syytä olla pitämättä tapaamista (esim. kiireellinen tilanne, yksittäiset asiointikäynnit). Kiireellisessäkin tilanteessa yhteistyötapaamisen tarve tulisi arvioida

palvelun alkamisen jälkeen. Yhteistyötapaamiseen osallistuu kotipalvelusta perhetyöntekijä. Tapaamisessa tehdään myös lapsiperheen kotipalvelun toteuttamisen suunnitelma yhdessä perheen kanssa. Asiakkaalle tehdään palvelusta valituskelpoinen palvelupäätös. Toimenpiteet ovat rakenteenmukaiset palveluntilaamisesta, työskentelyyn ja sen arviointiin.

Asiakas- ja potilaskohtaisten suunnitelmien mukaisen toiminnan varmistaminen

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

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.

Lapsiperheiden kotipalvelussa asiakkaalle ei nimetä omatyöntekijää, vaan asiakkaan asiassa työskentelevä perhetyöntekijä toimii muusta palvelusta vastaavana työntekijänä. Asiakkaalla voi kuitenkin olla asiakkuuksia myös muissa palveluissa, joissa hänelle on nimetty omatyöntekijä tai vastuutyöntekijä, joka toimii kotipalvelua järjestävänä työntekijänä.

4.4 Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvään 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.

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun 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 jälkeen tapahtuneesta. Keskustelussa kerrotaan jo tehdyistä korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista tulevista jatkotoimenpiteistä.

4.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen 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.

Lapsiperheen kotipalvelu on lakisääteinen palvelu, joka on lähtökohtaisesti asiakkaalle vapaaehtoinen palvelu. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palvelun sisältöön ja keston hyvinvointialueen palvelun myöntämisen perusteet huomioiden.

Asiakaskirjaukset/ käyntikirjaukset voidaan tehdä yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalla on oikeus saada omaa asiakkuuttaan koskevat kirjaukset missä vaiheessa vain työskentelyä tai sen jälkeen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Palvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

4.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute

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

Lisäksi Keusotessa toimii asiakasraadit, jotka tuovat esiin kuntalaisten näkemyksiä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluiden järjestämisestä ja toteutumisesta sekä asiakkaiden osallisuudesta. Raati ideoi, tekee ehdotuksia ja antaa palautetta.

Asiakaspalaute

Asiakailta pyydetään palautetta saamastaan palvelusta palvelun alkaessa sekä palvelun päättyessä. Palautetta on myös mahdollista antaa missä tahansa vaiheessa työskentelyä.

Asiakkuuden alkaessa asiakkaalle lähtee tekstiviestitse pyyntö asiakaspalautteen antamisesta LeadDeskin kautta. Palvelun päättyessä lapsiperheen kotipalvelun perhetyöntekijät lähettävät omille asiakkailleen tekstiviestitse asiakaspalautelinkin. Asiakaspalautekanavista kerrotaan Keusoten verkkosivuilla. Lapsiperheen kotipalvelun esitteessä on myös QR-koodi asiakaspalautteen antamiseksi.

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

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti tiimikokouksen yhteydessä, jolloin yhdessä myös pohditaan palautteiden kääntämistä kehittämiseksi, mikäli palautteissa on toimenpiteitä vaativia sisältöjä.

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

4.7 Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinot

Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinoilla tarkoitetaan toimenpiteitä, joita asiakas tai potilas voi hyödyntää, jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaali- ja terveyspalveluissa. Oikeussuojakeinoja ovat muistutus, kantelu, päätöksestä valittaminen ja oikaisuvaatimus sekä potilasvahinko- ja lääkevahinkoilmoitus. Keusoten verkkosivuilla on yksityiskohtaisempaa tietoa asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinoista: <https://www.keusote.fi/asiointipias/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun-2/asiakkaan-ja-potilaan-oikeussuojakeinot/>

4.7.1 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 takia 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 Lupa- ja valvontavirastoon. 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 ja kanteluiden käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esihenkilö tai ylilääkäri) käsittelee muistutukset ja kantelut 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. 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.

Kuukausittaisissa yksikkökokouksissa seurataan mahdollisten muistutusten määrää ja niiden sisältöä. Tarvittaessa korjataan yksikön toimintaa ja linjauksia korjaavana toimenpiteenä.

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

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset

Lapsiperheiden kotipalvelua koskevat selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset koordinoidaan Perhekeskuspalveluiden päällikön toimesta.

4.7.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

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 järjestämässä tiloissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden ja potilaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja

potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä roolissa asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

5 Henkilöstö

5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Lapsiperheen kotipalvelussa työskentelee 17 perhetyöntekijää (lähihoitajaa) 1 esihenkilö (Sosionomi YAMK).

Yhteensä: 18 henkilöä

Perhetyöntekijät työskentelevät liukuvassa työajassa arkisin klo 8.00–20.00. Perhetyöntekijöiden työ on pääasiassa kotiin tehtävää työtä. Esihenkilö tekee pääsääntöisesti toimistotyötä.

Nurmijärvi 4 perhetyöntekijää
Hyvinkää 3 perhetyöntekijää
Järvenpää 4 perhetyöntekijää
Tuusula 4 perhetyöntekijää
Mäntsälä & Pornainen 2 perhetyöntekijää

5.2 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 palvelliiksi yksikön toimintaperiaatteiden mukaisesti. Palveluntoteuttamisen määräaikoja seurataan viikoittain asiakasjakotiimien yhteydessä. Asiakkaat jaetaan asiakastietojärjestelmän työjonosta, jonka kautta seurataan palveluntoteuttamisen määräaikoja.

Asiakkuudet jaetaan tasaisesti tiimin työntekijöiden kesken. Työskentelyssä hyödynnetään tarpeen mukaan myös työparityötä. Työntekijät tekevät asiakastarpeen mukaisesti työtä koko Keusoten alueella. Oman työn lisäksi tarvittaessa käytetään ostopalvelua tuottamaan palvelu esim. tilanteissa, jossa perheellä on välttämätön tuen tarve ilta tai viikonloppu aikaan.

Yksikön esihenkilö sekä koordinoiva esihenkilö seuraavat säännöllisesti henkilöstötilannetta. Riskin henkilöstön riittävyyteen tuo äkilliset poissaolot, joiden vuoksi asiakkaita voidaan joutua perumaan tai siirtämään mahdollisuuksien mukaan välttämättömässä tilanteessa toisille työntekijöille. Samoin kesäloma-aikana henkilöstöä on vähemmän paikalla ja näin ollen uuden ajan saamisessa voi olla viivettä.

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

5.3 Sijaisten käytön periaatteet

Ei käytetä keikkalaisia. Sijainen palkataan määräaikaaisesti pitkäaikaisten poissaolojen ajaksi. Esihenkilö rekrytoi sijaiset pidempien poissaolojen ajaksi yhteistyössä koordinoivan esihenkilön kanssa.

5.4 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikailla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Koulutusvaatimus perhetyöntekijöillä on lähihoitajan laillistus. Mikäli kelpoisuusehtoa täyttävää hakijaa ei löydy, voidaan palkata sijainen määräaikaaisesti työtehtävään. Tällöin tulee kuitenkin varmistaa valitun henkilön osaaminen työtehtävässä suoriutumiseen. Muu kelpoisuus tässä tilanteessa voisi olla esimerkiksi lastenhoitajan koulutus.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon ja osaamisen varmistaminen

Työssä edellytetään riittävän hyvää kirjallista ja suullista suomen kielen taitoa. Keusotessa on tarvittaessa mahdollisuus tulkkauspalveluihin.

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

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriotte ennen työsuhteen allekirjoittamista. Tehtävään valittu työntekijä tilaa itse rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta. Työsuhteen merkitään tieto rikosrekisteriotteen tarkistamisesta. Otteen päivämäärä kirjataan samaan kohtaan työsuhteen asiakirjassa. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriotte ei saa olla kuutta

kuukautta vanhempi. Vakituksissa työsuhteissa edellytetään myös työhöntulotarkastusta. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

5.5 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Työntekijät perehdytetään tehtäväänsä asianmukaisella tavalla ja huolehditaan osaamisen riittävydestä työtehtävässään. Yleisellä tasolla hyödynnetään Keusoten perehdytysuunnitelmaa mutta sitä täydennetään tehtäväkohtaisella perehdytyksellä, Lapsiperheen kotipalvelun perehdytyskortti. Uusi työntekijä perehtyy työhön työparina kokeneemman työntekijän kanssa. Itsenäinen työskentely aloitetaan, kun uusi työntekijä kokee itse varmuutta itsenäiseen työskentelyyn sekä perehdyttävä työntekijä kokee uuden työntekijän osaamisen olevan sillä tasolla, että itsenäinen työskentely mahdollistuu.

Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omaevalvontasuunnitelman läpikäymisestä vastaa esimies.

Tietosuojaan- ja tietoturvaan liittyvät koulutukset suoritetaan verkossa työsuhteen alussa ja sen jälkeen osaamista päivitetään joka toinen vuosi.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

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

Työntekijät päivittävät vuosittain ensiapu osaamistaan sekä osallistuvat kolmen vuoden välein alkusammutuskoulutukseen. Lisäksi vuosittain järjestetään muuta koulutussuunnitelman mukaista täydennyskoulutusta osaamisen ylläpitämiseksi.

6 Toimitilat, laitteet ja järjestelmät

6.1 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen asianmukaisuus

Lapsiperheen kotipalvelu on kotiin vietävä palvelu, jolloin työskentely tapahtuu asiakkaan kotona. Henkilöstöllä on käytössä toimistotilat toimistotöitä varten. Työn painotus on kuitenkin asiakkaiden kotona tehtävässä työssä.

Toimitilojen tarkastukset

Jokaiselle toimitilalle on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma ja toimitiloissa käydään säännöllisesti turvallisuuskävelyt.

Toimitilojen ylläpito ja huolto

Toimistotiloissa työskennellään Keusoten yleisten ohjeiden mukaisesti. Vikailmoitukset huolehditaan asiaankuuluvasti huoltoyhtiöön.

Jokaisessa toimipisteessä on huoltotyö, jonka kanssa sopimus kiinteistön hoitamisesta.

Tilojen kulunvalvonta

Toimistotiloissa on käytössä kulunvalvonta ja joissakin toimipisteissä on myös käytössä kameravalvonta. Mikäli kiinteistössä on käytössä kameravalvonta, on siitä ilmoitettu kyltein.

6.2 Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Yksikön turvallisuudesta vastaa: yksikön esihenkilö.

Turvallisuuden varmistaminen

Esihenkilö vastaa yksiköidensä turvallisuusasioista yhdessä työsuojelupariensa kanssa. Uudet työntekijät perehdytetään yksikön turvallisuusasioihin ja kaikki työntekijät käyvät esimerkiksi alkusammutuskoulutukset ja ensiapukoulutukset. Jokaisessa yksikössä on turvallisuuskansiot, joista löytyy ajantasaista tietoa mm. pelastusturvallisuudesta. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa pidettävien turvallisuuskävelyiden avulla. Uusien työntekijöiden kanssa tehdään turvallisuuskävely osana perehdytystä. Lisäksi turvallisuusasioita käsitellään tarvittaessa kohteiden talokokouksissa. Jokaisessa kohteessa on ajantasainen pelastussuunnitelma ja poistumisharjoituksia tehdään säännöllisesti. Yksikössä tehdään vuosittain riskien arviointi yhdessä työsuojeluparien ja työntekijöiden kanssa.

Terveydelliset olosuhteet

Sisäilma-asioissa toimitaan Keusoten sisäilmatoimintaohjeen mukaisesti. Talokohtaisia yhteisiä asioita seurataan säännöllisesti talokokouksissa.

Tilojen riskit

Toimitilojen asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavat riskit liittyvät äänieristysongelmien vuoksi tietosuojaan. Riskiä minimoidaan esim. asettamalla radioita käytäville.

6.3 Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut

Asiakastietolain mukaiset tietojärjestelmät

Keusotessa on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuus: Omni terveydenhuolto ja Omni sosiaalihuolto.

Käytössä olevat tietojärjestelmät ovat olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviranomaisen Astori-tietojärjestelmärekisteristä.

Henkilökunta on koulutettu järjestelmien käyttöön ja järjestelmäpäivityksistä tiedotetaan henkilökuntaa.

Palvelujen toteuttamisessa hyödynnettävät muut teknologiset ratkaisut

Ei koske kyseistä palvelua.

Teknologisten ratkaisujen soveltuvuuden ja asianmukaisuuden varmistaminen

Ei koske kyseistä palvelua.

Teknologisten ratkaisujen vikatilanteet

Kirjaamisen käsikirjassa on ohjeistus häiriötilanteessa toimimiseen.

6.4 Lääkinnälliset 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.

Lääkinnällisten 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 laiteturvallisuus toteutuu palveluyksikössä.

Palveluyksikössä, jossa on lääkinnällisiä laitteita, nimetään vähintään yksi laitevastaava. Jos yksikössä on lääkinnällisiä laitteita ja henkilöstöä paljon, niin laitevastaavia nimetään useampi. Esihenkilö nimeää palveluyksikköön:

- Laitevastaavan/-t ja mahdollistaa laitevastaavan tehtävään perehtymisen ja tehtävänkuvan määriteltyjen vastuiden toteuttamisen.
- Laiteosaamisen näyttöjen vastaanottajat ja mahdollistaa tehtävään kouluttautumisen, perehtymisen ja määriteltyjen vastuiden toteuttamisen.

Palveluyksikön laitevastaavan nimi: Ei koske yksikköä.

Laiterekisteri

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

Palveluyksikön lääkinällisten laitteiden rekisterinä toimii: Ei koske yksikköä.

Asiakkaalle/potilaalle luovutettavien lääkinällisten laitteiden rekisteri otetaan käyttöön vuonna 2026–2027.

Lääkinällisten laitteiden riskiluokittelu ja osaamisen varmistaminen

Laitteiden käyttöön liittyvien vaarojen tunnistaminen ennakolta ja riskien hallinta edistävät laiteturvallisuutta. Tämän vuoksi kaikki palveluyksikössä käytössä olevat lääkinälliset laitteet riskiluokitellaan. Riskiluokittelu perustuu laitteen käytön kokonaisriskiin palveluyksikön toimintaympäristöissä.

Laitteiden riskiluokituksessa ja osaamisen varmistamisessa noudatetaan STM:n ”Lääkinällisten 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

Lääkinnällisen laitteen käytön edellytys on hyväksytysti suoritettu ja voimassa oleva käyttäjäkohtainen laitelupa.

- Laiteosaamisen dokumentointi, laitelupien suorittaminen ja hallinnointi tapahtuu Laatuportti järjestelmän Pätevyudet-työkalulla, jonka käyttöönotto on aloitettu vuonna 2025.
- Laitelupia rakennetaan järjestelmään vuosien 2026–2027 ajan ja uusia laitelupia suoritetaan palveluysiköissä sitä mukaa, kun uusia lupia valmistuu suoritettavaksi.
- Laitekohtainen osaamisen varmistamisen prosessi on kuvattu pätevyyden (laiteluvan) johdantoon.
- Määritely riskiluokka määrittää laiteosaamisen oppimisprosessia ja laiteluvan sisältöä:
 - o matalan riskin laitteissa (riskiluokka 1–2) luvan suorittaminen sisältää teoriasisältöjen itseopiskelun ja osaamisen itsearviointin.
 - o korkeamman riskin laitteissa (riskiluokka 3–4) luvan suorittaminen sisältää määriteltyjen teoriasisältöjen itseopiskelun, ohjatun käyttökoulutuksen ja osaamisen näytön antamisen.

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

Lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

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

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

7 Palvelujen sisällön omavalvonta

7.1 Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Lapsiperheiden kotipalvelu kohdistuu vanhemman toimintakyvyn tukemiseen aina perheen omien voimavarojen ja tarpeiden pohjalta. Tavoitteena on vahvistaa vanhemmuutta niin, että arki sujuu itsenäisesti myös palvelun päätyttyä.

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyssä huomioidaan asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen. Kotipalvelu turvaa vanhemman fyysistä jaksamista ja palautumista. Palvelulla tuetaan vanhemman mielenterveyttä ja henkistä kestävyyttä. Kognitiivista toimintakykyä pyritään vahvistamaan auttamalla vanhempaa luomaan ja ylläpitämään esimerkiksi toimivia ja selkeitä viikko- ja päiväohjelmia (ruoka-ajat, uniajat, ulkoilu). Sosiaalista toimintakykyä kotipalvelu edistää vähentämällä vanhempien sosiaalista eristytymistä, lähtemällä asiakkaiden kanssa esimerkiksi muiden lapsiperhepalveluiden piiriin, kuten avoimen kohtaamispaikan toimintaan. Työntekijä ohjaa vanhempaa huomaamaan lapsen viestejä ja vastaamaan niihin myönteisesti, mikä vahvistaa kiintymyssuhdetta.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Tavoitteita toteutumista ja palvelun jatkumista arvioidaan yhteistyössä perheen kanssa sekä mahdollisten yhteistyötahojen kanssa (perhesosiaalityö, lastensuojelu, vammaispalvelu, neuvola).

7.2 Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske kyseistä palvelua.

7.3 Ravitsemuksen seuranta

Perheen säännöllistä vuorokausirytmää, ruokailutilanteet mukaan lukien, tuetaan ja edistetään.

Työllä voidaan tukea perheen ravitsemusosaamista tai tietoutta lapsen terveellisen ruokavalion vaikutuksista ruokailuaikojen säännönmukaisuus huomioiden. Perhettä voidaan auttaa suunnittelemaan ruokalistaa tai valmistaa ruokaa yhdessä vanhemman ja lasten kanssa.

Lapsille annetaan ruokaa ja ohjataan oikeaoppisiin ja hyviin ruokailutapoihin. Ohjataan vanhempaa lapsen tarpeisiin vastaavaan ravinnon saamiseen ja valmistamiseen.

7.4 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Hyvinvointialueella on käytössä infektiorjuntatoimien omaevalvontalomake Laatuportissa. Lomakkeen avulla yksikkö arvioi infektiorjuntatilan tilannekuvaa ja asettaa kehittämistehtäviä puutteiden korjaamiseksi. Hyvinvointialue on määritellyt 1/2026 palveluyksikkötasolla seurattavat infektiorjuntatilan mittarit. Yksikössä seurataan mittareita ja käsitellään tuloksia säännöllisesti.

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Työtä tehdään asiakkaiden kotona ja tarvittaessa lapsen turvallisuutta tai muuta hyvinvointia heikentävät kodin olosuhteet otetaan asiakkaan kanssa puheeksi ja tarvittaessa tehdään yhteydenotto sosiaalihuoltoon. Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen on osa työn sisältöä.

Perheen hygieniakasvatusta tuetaan ja edistetään. Erityistä huomiota kiinnitetään mm. sairauksien ehkäisyyn. Asiakastyössä noudatetaan yleisiä hygieni- ja terveys-suosituksia. Työntekijöillä on mukana kotikäynneillä käsihuuhdetta sekä kertakäyttökäsineitä.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Keusote on tehnyt sopimuksen yksikön siivouspalveluista Palmia oy:n kanssa. Siivouksen puutteiden osalta ollaan yhteydessä suoraan siivouspalvelun tuottajaan.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Noudatetaan Keusoten antamia ohjeita erityistilanteissa.

Kotikäynneillä ja asiakastyössä työntekijät huolehtiva ohjeiden mukaisesti käsihygieniasta.

Infektio- ja tartuntatautiyksikön tehtävänä on yhdessä Keusoten henkilökunnan kanssa parantaa potilas- ja asiakasturvallisuutta vähentämällä infektio- ja tartuntatautiriskiä Keusoten alueella. Infektio- ja tartuntatautiyksikkö ohjeistaa ja konsultoi henkilökuntaa infektioiden ja tartuntatautien torjuntaan liittyvissä kysymyksissä.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksikössä ei ole omaa nimettyä hygieniavastaavaa.

7.5 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Ei koske kyseistä palvelua.

7.6 Lääkehoito

Ei koske kyseistä palvelua.

7.7 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

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

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske kyseistä palvelua.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Ei koske kyseistä palvelua.

7.8 Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan perhetyöntekijä(t) ovat yhteydessä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Yhteistyötä tehdään mm asiakasohjauksen, perhesosiaalityön, lastensuojelun, neuvolan, perheneuvolan sekä vammaispalvelun kanssa.

Sosiaalihuollon työntekijän hakiessa lapsiperheen kotipalvelua asiakkaalle tulee sosiaalihuollon vastuutyöntekijän toimittaa lapsiperheen kotipalveluun riittävät tiedot asiakkaasta palvelun toteuttamiseksi.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa sosiaalihuollon osalta palvelujohtaja Mari Patronen ja terveydenhuollon osalta johtajaylilääkäri Pirjo Laitinen-Parkkonen.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Hyvinvointialueella on kirjaamisen käsikirja, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus kaikille palvelualueille THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Ohjeita päivitetään tarpeen mukaan.

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 on otettu käyttöön yksikössä. Henkilöstöä pyydetään perehtymään käsikirjaan myös tehtyjen päivitysten jälkeen, jotta kaikilla on ajantasainen tieto käytänteistä ja toimimisesta myös häiriötilanteissa.

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 tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasitoumuksessa 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. Tietosuojavaastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on laadittu 3.6.2025.
Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö.

Tietosuojaselosteiden nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) ja Tietosuojalaki (1050/2018), joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii asiakas- ja potilasrekisterien rekisterinpitäjänä. Rekisterinpitäjän tulee informoida rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Tietosuojaselosteilla kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään ja suojataan. Tietosuojaselosteesta ilmenee, kuka vastaa henkilötietojen käsittelystä kyseisen rekisterin osalta, mitä henkilötietoja rekisterissä on, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Tietosuojaselosteessa on lisäksi tiedot, mitä oikeuksia rekisteröidyllä on rekisterin sisältämiin tietoihin ja miten voit tietosuojaoikeuksia käyttää.

Tietosuojaselosteet ovat luettavissa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla:
<https://www.keusote.fi/asiointiopas/tietosuoja-ja-asiakastietojen-pyytaminen/tietosuojaselosteet-2/>.

Tietosuojavaastaavan yhteystiedot

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

9 Omaevalvonnan riskienhallinta

9.1 Riskienhallinnan vastuut ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys riskienhallintaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin ja käytössä oleviin riskien hallinnan työkaluihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Esihenkilö velvoittaa henkilöstöä suorittamaan/osallistumaan järjestettäviin asiakas- ja potilasturvallisuuden ja riskienhallinnan osaamista lisääviin koulutuksiin ja seuraa osallistumista.

9.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnassa palvelun laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskien tunnistaminen on jatkuva prosessi ja se on osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä. Riskin suuruus ja vaikutus asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja toiminnan jatkuvuuteen määritellään seurausten vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella.

Yksikön toiminnan riskit pyritään tunnistamaan toiminnan arjessa osana omaevalvontaa, jossa jokainen työntekijä tarkkailee ympäristöä, työtapoja ja asiakastilanteita. Arjessa riskejä voidaan tunnistaa muun muassa henkilöstön tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten avulla, saadun asiakaspalautteen perusteella, turvakävelyillä, tunnistamalla työntekijöiden kuormitusta, työyhteisön yhteisten keskustelujen kautta tai tekemällä erillistä riskien arviointia säännöllisesti vuosittain.

Palveluyksikön keskeiset riskit asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta

Keskeiset riskit	Miten riskeihin varaudutaan
Uhka- ja vaaratilanteet Pääosin yksin tehtävää työtä asiakkaan kotona, jolloin työskentely ympäristön takia saattaa eteen tulla vaaratilanteita.	Turvallisen kotikäyntiohjeen noudattaminen. Tutustumiskäyntien tekeminen uusille asiakkaille työparin kanssa. Tarvittaessa työparityön tekeminen.

Tapaturmat Työtä tehdään asiakkaiden kotona ja kodin lähiympäristössä. Asiakkaiden kodeissa saattaa olla tapaturmille altistavia tekijöitä.	Turvallisen kotikäyntiohjeen noudattaminen. Tutustumiskäyntien tekeminen uusille asiakkaille työparin kanssa. Tarvittaessa työparityön tekeminen.
--	--

9.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnan keinoja on suunnitelmallinen toiminta tunnistettujen riskien ja epäkohtien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haitta- ja vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Palveluyksiköllä on käytössä myös erilaisia ohjeita ja suunnitelmia, joilla varmistetaan yhdenmukaiset, suunnitelmalliset ja turvalliset toimintatavat.

Keusotessa käytetään sähköistä **Laatuportti**-järjestelmää epäkohtien sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, palvelunjärjestäjälle ja Lupa- ja valvontavirastolle (LVV:lle) seuraavista tilanteista omassa tai alihankkijan toiminnassa:

- asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat,
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet tai
- puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Kaikilla Keusoten henkilöstöön kuuluvilla tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivilla henkilöillä on velvollisuus ilmoittaa 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:

- rakenteellisia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa
- asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua (fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua)
- epäasiallista kohtelua
- toimintakulttuuriin sisältyviä vahingollisia käytäntöjä, kuten perusoikeuksien rajoittamista ilman lain edellytyksiä
- palvelujen saatavuuden tai järjestämisen laiminlyöntiä

- asiakkaan tai potilaan oikeuksien rikkomista

Epäkohtailmoitus laaditaan Laatuportti-järjestelmän haitta- ja vaaratapahtumailmoituslomakkeella, johon valitaan, että ilmoitus liittyy epäkohtaan tai epäkohdan uhkaan. Ilmoitus voidaan tehdä nimellä tai nimettömästi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Palveluyksikön esihenkilö/-t vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden jatkuvaa perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus ohjautuu järjestelmässä palveluyksikön esihenkilölle. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle esihenkilölle valitsemalla ylemmän organisaatiotason tapahtumayksiköksi. Esihenkilö/ylempi esihenkilö käsittelee ilmoituksen viipymättä yhdessä asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa, tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Jos tapahtumaan/tilanteeseen liittyy nimettyjä asiakkaita/potilaita, niin tarvittaessa heidän/omaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta. Esihenkilö/ylempi esihenkilö käsittelee epäkohtailmoituksen Laatuportissa sekä kirjaa yhteenvedon käsittelystä ja lähettää sen tiedoksi ilmoittajalle 4 viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Lisäksi esihenkilö vastuuttaa tarvittavat toimenpiteet. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa Lupa- ja valvontavirastolle.

Haitta- ja vaaratapahtumista ilmoittaminen, ilmoitusten käsittely ja toimenpiteet

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen saman työvuoronsa aikana, jolloin havainto on tehty. Turvallisuutta vaarantavan havainnon tehnyt henkilö dokumentoi tapahtuman Laatuportti-järjestelmässä. Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus tehdään aina, kun tapahtuma vaarantaa turvallisuutta tai kun ilmoittaja kokee, että asiaan puuttuminen edistäisi turvallisuutta tai oppimista. Ilmoitus voidaan tehdä myös kehittämisehdotuksesta tai muusta turvallisuuteen liittyvästä havainnosta.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset voivat olla:

- "Läheltä piti" -tapahtumia, joissa haitta vältettiin ajoissa tai sattumalta
- "Tapahtui potilaalle/asiakkaalle" -tapahtumia, joissa haitta toteutui (esim. vamma, kärsimys, lisätoimenpiteet)

Keusoten tavoitteena on, että läheltä piti -tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 % ja että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus ohjautuu järjestelmässä palveluyksikön esihenkilölle. Esihenkilön tulee ottaa ilmoitus käsittelyyn viimeistään 2 viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Keskustelu tapahtuu yleisellä tasolla ilman yksilön syyllistämistä. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, tunnistaa kehittämistarpeet ja sopia ennaltaehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä. Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet järjestelmään. Esihenkilön vastuulla on, että ilmoitukset käsitellään

järjestelmässä loppuun kahden kuukauden kuluessa. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Tietosuoja- ja tietoturvailmoitus laaditaan, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu tietoturvallisuuden häiriö tai ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi tapahtuman, tarpeen mukaiset omavalvonnalliset toimet ja tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta. Tietojärjestelmän häiriöstä, joka aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle.

Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja pyytää tarvittaessa lisätietoja ilmoituksen tekijältä ja tarvittaessa siirtää ilmoituksen myös tiedoksi koordinoivalle esihenkilölle. Mahdolliset poikkeamat käsitellään myös kuukausittain tiimikokouksessa ja tarvittaessa mietitään korjaavat toimenpiteet. Yksikössä poikkeamista pidetään myös listausta seurannan vuoksi.

Haitta- tai vaaratapahtuman sattuessa asiakkaalle tiedotetaan vaaratapahtumista avoimesti ja viipymättä suullisella keskustelulla, minkä lisäksi tapahtumat dokumentoidaan asiakirjoihin. Henkilökunta tekee tilanteesta organisaation sisäisen vaaratapahtumailmoituksen, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä. Jos kyseessä on epäilty asiakasvahinko, henkilökunta neuvoo asiakasta oleman yhteydessä yksikön potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan. Hän on puolueeton henkilö, joka auttaa asian selvittämisessä ja korvaushakemuksen tekemisessä maksutta. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, häntä informoidaan mahdollisuudesta tehdä virallinen muistutus tai kantelu valvontaviranomaiselle.

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 www.keusote.fi verkkosivujen ”Asiakkaan, potilaan tai läheisen vaaratilanneilmoituslomakkeella” (asiakas täyttää).

9.4 Riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Esihenkilö seuraa haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Palveluyksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa. Laatuportti-järjestelmästä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa, sekä seuraamalla ja analysoimalla poikkeamia.

10 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman sähköisestä laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava(-t)

Esihenkilö Hanna Nieminen.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan, ylläpidetään ja päivitetään IMS-järjestelmässä. Tulosalueen päällikkö hyväksyy omavalvontasuunnitelman IMS-järjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Keusoten omavalvontaohjelmaan ja toteuttaa sen periaatteita palveluyksikön tasolla. Omavalvontaohjelma on julkaistu Keusoten verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma ohjaa toiminnan lainmukaisuutta, laatua ja turvallisuutta, ja sen toimeenpanosta vastaavat palveluyksikön johto ja esihenkilöt osana päivittäistä johtamista. Suunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukaisesti.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma on jaettu perehtymistä varten koko henkilöstölle IMS-järjestelmässä ja pyydetty lukukuittaus. Yhteisessä kuukausitiimissä käyty myös keskustelua omavalvontaan liittyen.

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

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos palveluissa, niiden laadussa tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia ja jos palveluyksikössä tehdään ohjeistuksiin 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 toukokuun loppuun mennessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja yksiköiden palvelupisteiden aulan ilmoitustaululla tai kansiossa, johon on kerätty kiinteistössä toimivien yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja omavalvonnan seurantaraportit.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua 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.

11 Omavalvontasuunnitelman päivityksen tiedot

Omavalvontasuunnitelma on laadittu/päivitetty: 27.5.2026

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet/päivittäneet: Nieminen Hanna

Omavalvontasuunnitelman hyväksyntätiedot ovat ylätunnisteessa.