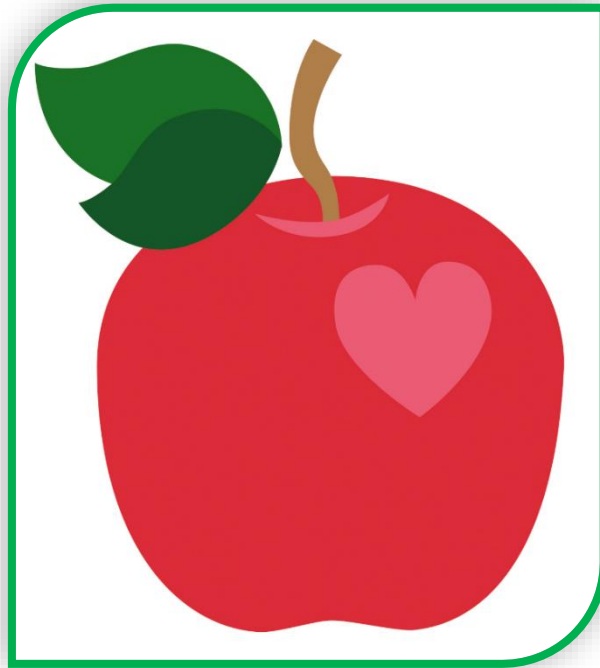


Aikuisten sosiaalipalvelut: aikuissosiaalityö, maahanmuuttajapalvelut, TYM-yhteistoiminta

Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	6
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
4	Riskienhallinta	8
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen	8
4.2	Riskienhallinnan vastuut	10
4.3	Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen	10
4.4	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	12
4.5	Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	13
5	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	13
5.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi	13
5.2	Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat	13
5.3	Palvelun/hoidon suunnittelu	15
5.4	Asiakkaan itsemääräämisoikeus	16
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	Ravitseminen	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	24
6.7	Monialainen yhteistyö	24
7	Asiakas- ja potilasturvallisuus	25
7.1	Henkilöstö	25
7.2	Henkilöstön rekrytointi	26
7.3	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	27
7.4	Toimitilat	28
7.5	Teknologiset ratkaisut	29
7.6	Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	29
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	30
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	31
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) Aikuissosiaalityö Maahanmuuttajapalvelut TYM-yhteistoiminta
Palveluyksikön tai yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden osoite ja vastuuhenkilön nimi(nimet) ja yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköposti) Aikuissosiaalityö Hyvinkää Rentto Suutarinkatu 2, Satu Koivula p. 050 497 0547 Aikuissosiaalityö Järvenpää JUST Lääkärintie 1, Virpi Annanholmi p. 050 497 0656 Aikuissosiaalityö Mäntsälä-Pornainen Karhukuja 1, Satu Koivula p. 050 497 0547 Aikuissosiaalityö Nurmijärvi Keskustie 2 A, Satu Koivula p. 050 497 0547 Aikuissosiaalityö Tuusula Autoasemankatu 2, Virpi Annanholmi p. 050 497 0656 Maahanmuuttajapalvelut Hyvinkää Rentto Suutarinkatu 2, Annika Aalto p. 040 807 4087 Maahanmuuttajapalvelut Järvenpää JUST Lääkärintie 1, Annika Aalto p. 040 807 4087 TYM-yhteistoiminta Hyvinkää Rentto Suutarinkatu 2, Satu Koivula p. 050 497 0547 TYM-yhteistoiminta Järvenpää JUST Lääkärintie 1, Satu Koivula p. 050 497 0547 TYM-yhteistoiminta Mäntsälä-Pornainen Karhukuja 1, Satu Koivula p. 050 497 0547 TYM-yhteistoiminta Nurmijärvi Voimala Kauppanummentie 1, Satu Koivula p. 050 497 0547 TYM-yhteistoiminta Tuusula Autoasemankatu 2, Satu Koivula p. 050 497 0547 Aikuisten sosiaalipalvelujen tulostyöryhmän vastuuhenkilö: Koordinoiva esihenkilö Sanna Tienvieri p. 044 346 3647
Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan osoite, nimi ja yhteystiedot
Palveluyksikön ja oma-ohjelmasuunnitelman kattamat palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Aikuissosiaalityö: Suunnitelmallinen sosiaalityö ja -ohjaus 18-64-vuotiaille työkäisille yksin asuville, perheille ja pariskunnille, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja päätökset, välitystilipalvelut, tilapäismajoittaminen. Palvelu tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana. Palvelua on saatavilla kaikissa Keusoten toiminta-alueen kunnissa.

Maahanmuuttajapalvelut: Suunnitelmallinen sosiaalityö ja -ohjaus kotoutumisajalla oleville vastaanottokeskuksista siirtyville oleskeluluvan saaneille turvapaikkataustaisille pakolaisille, yksin tulleille pakolaisille, kuntien vastaanottamille kiintiöpakolaisille, ihmiskaupan uhreille, vailla vakinaista oleskelulupaa oleville (ns. paperittomille) henkilöille sekä tilapäistä suojelua saaville Ukrainan pakolaisille, jotka siirtyvät kuntapaikoille, lain kotoutumisen edistämisestä ja sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja päätökset, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, tilapäismajoittaminen. Palvelu tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana sekä ostopalveluna. Palvelua on saatavilla kaikissa Keusoten toiminta-alueen kunnissa.

TYM-yhteistoiminta: Työllistymistä edistävää monialaisen tuen yhteistoiminta, joka edistää asiakkaiden työllistymistä sovittamalla yhteen hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalveluita, työvoimaviranomaisen sekä Kelan palveluita asiakkaan kanssa yhdessä laaditun palvelutarpeen arvioinnin, terveystarkastuksen ja monialaisen työllistymissuunnitelman mukaisesti, kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain mukaiset palvelut ja päätökset. Palvelu tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana. Palvelua on saatavilla kaikissa Keusoten toiminta-alueen kunnissa.

Palveluyksikön omaavontasuunnitelman sähköisestä laatisemisesta, seurannasta, päivittämisestä, julkaisemisesta vastaava(-t), esihenkilö (-t)

(nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet)

Koordinoiva esihenkilö Sanna Tienvieri p. 044 346 3647, sanna.tienvieri@keusote.fi

Esihenkilö Virpi Annanolli, p. 050 497 0656, virpi.annanolli@keusote.fi

Esihenkilö Satu Koivula, p. 050 497 0547, satu.koivula@keusote.fi

Esihenkilö Annika Aalto, p. 040 8074087, annika.aalto@keusote.fi

Palveluyksikön vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Aikuisten sosiaalipalvelut on osa AISO:n tulosaluetta, jota johtaa lasten ja aikuisten sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö. Aikuisten sosiaalipalvelujen tulosityksikköä johtaa koordinoiva esihenkilö. Koordinoivan esihenkilön muodollinen kelpoisuusvaatimus on sosiaalityöntekijä VTM/YTM sekä riittävä johtamistaito. Toimintoihin kuuluvia yksiköitä johtavat esihenkilöt, jotka vastaavat yksiköiden arjen operatiivisesta toiminnasta sekä osaltaan henkilöstöstä, taloudesta, hankinnoista, valvonnasta sekä kehittämisestä. Aikuissosiaalityön, maahanmuuttajapalveluiden ja TYM-yhteistoiminnan esihenkilöiden muodollinen kelpoisuusvaatimus on sosiaalityöntekijä VTM/YTM sekä riittävä johtamistaito, koska johdettavaan kokonaisuuteen kuuluu sosiaalityöntekijöitä. Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omaavontannon ohjeistamisesta ja järjestämisestä.

Palveluyksikön palvelulle asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Aikuisten sosiaalipalvelujen tulosityksikön palveluja toteutetaan toimintaa 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.

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

- Maahanmuuttajapalvelut käyttää perhesosiaalityön puitesopimuksen mukaisia palveluntuottajia. Tämän lisäksi yksittäiset ostot: Ehjä ry.
- 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)
Autoasemankatu 2, Tuusula, (Tuusulan kunta)
Nurmijärvi virastotalo (Nurmijärven kunta)
Järvenpää JUST (Järvenpään kaupunki)
- Apteekkipalvelut: Ei käytetä tulosityksikön toiminnoissa.
- Lääkäripalvelut: Ei käytetä tulosityksikön toiminnoissa.
- Jätehuolto:
Karhukuja 1 Mäntsälä sisältyy vuokrasopimukseen (KOY Mäntsälän toimistotalo),
Suutarinkatu 2 Rentto Hyvinkää, sisältyy vuokrasopimukseen (Rentto Oy)
Autoasemankatu 2, Tuusula, sisältyy vuokrasopimukseen (Tuusulan kunta)
Nurmijärvi virastotalo sisältyy vuokrasopimukseen (Nurmijärven kunta)
Järvenpää JUST, sisältyy vuokrasopimukseen (Järvenpään kaupunki)
- Laitehuolto: Ei käytetä tulosityksikön toiminnoissa.
- Vartijapalvelut: SOL Kiinteistöpalvelut Oy.
- Hoitajakutsujärjestelmä: Ei käytetä tulosityksikön toiminnoissa.
- Valvontalaite-, muut turvalaitepalvelut: Palveluntuottajan nimi: 9Solutions Keusote
hankinnasta vastaava: Yksikön vastuhenkilö: 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.

Aikuisten sosiaalipalveluissa ei käytetä alihankintaa. Tulosyksikössä on laadittu valvontasuunnitelma, jonka aikataulutuksen mukaisesti ostopalvelujen tuottajia valvotaan sopimusaikana. Puitesopimusten mukaisilta palveluntuottajilta edellytetään omavalvontasuunnitelmaa. Lisäksi tarvittaessa tehdään reaktiivista valvontaa yhdessä Keusoten laatu- ja valvontapalvelujen kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu koordinoivan esihenkilön ja esihenkilöiden toimesta. Jokaisen tulosityksikön henkilöstöön kuuluvan tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja sitoutua toimimaan sen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti Keusoten laatu- ja valvontapalveluiden ohjeistuksen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla paperiversiona jokaisessa toimintayksikössä sekä tulosityksikön yhteisellä TEAMS-kanavalla. Mahdolliset muutokset tiedotetaan henkilöstölle tulosityksikön yhteisessä henkilöstökokouksessa.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Keusoten omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialuetasoisissa 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 toimintayksiköissä.

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 omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Aikuisten sosiaalipalvelujen yksikön palveluiden toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Toimintayksikön palvelut on tarkoitettu työikäisille asiakkaille.

Aikuissosiaalityö: Suunnitelmallinen sosiaalityö ja -ohjaus 18-64-vuotiaille työikäisille yksin asuville, perheille ja pariskunnille, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja päätökset, välitystilipalvelut, tilapäismajoittaminen. Palvelu tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana. Palvelua on saatavilla kaikissa Keusoten toiminta-alueen kunnissa.

Maahanmuuttajapalvelut: Suunnitelmallinen sosiaalityö ja -ohjaus kotoutumisajalla oleville vastaanottokeskuksista siirtyville oleskeluluvan saaneille turvapaikkataustaisille pakolaisille, yksin tulleille pakolaisille, kuntien vastaanottamille kiintiöpakolaisille, ihmiskaupan uhreille, vailla vakinaista oleskelulupaa oleville (ns. paperittomille) henkilöille sekä tilapäistä suojelua saaville Ukrainan pakolaisille, jotka siirtyvät kuntapaikoille, lain kotoutumisen edistämisestä ja sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja päätökset, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, tilapäismajoittaminen. Palvelu tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana sekä ostopalveluna. Palvelua on saatavilla kaikissa Keusoten toiminta-alueen kunnissa.

TYM-yhteistoiminta: Työllistymistä edistävää monialaisen tuen yhteistoiminta, joka edistää asiakkaiden työllistymistä sovittamalla yhteen hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvaeluita, työvoimaviranomaisen sekä Kelan palveluita asiakkaan kanssa yhdessä laaditun palvelutarpeen arvioinnin, terveystarkastuksen ja monialaisen työllistymissuunnitelman mukaisesti, kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain mukaiset palvelut ja päätökset. Palvelu tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana. Palvelua on saatavilla kaikissa Keusoten toiminta-alueen kunnissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Luottamus
- Ihmislähtöisyys
- Vastuullisuus

Tuloksikkö tuottaa palveluja Keusoten eettisten periaatteiden ja sosiaalialan eettisen ohjeistuksen mukaisesti. Kullakin työntekijällä on velvollisuus huolehtia eettisten periaatteiden toteutumisesta omassa työssään sekä tarvittaessa ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista Keusoten eettisen ohjeen ilmoituskanavilla, esihenkilölle, työsuojeluvaltuutetulle, luottamusmiehelle ja/tai työterveyteen. Arvojen ja etiikan toteutumisesta keskustellaan tarvittaessa henkilöstöpalaverissa.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omaohjelmavnta 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 omaohjelmavntasuunnitelman ja omaohjelmavntan 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 henkilöstökokouksessa. 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 Laatuportti-ilmoitukset käydään läpi henkilöstökokouksissa sekä tarvittaessa työntekijäkohtaisesti ja 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
- 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 poistumisturvallisuus selvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille.

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. Tulostyöryhmän toimintojen keskeiset riskit liittyvät työn psykososiaaliseen kuormittavuuteen (haastavat asiakastilanteet, kiire, työmäärä, laajat vastuukokonaisuudet, eettinen kuormitus) sekä vaikeasti oireilevien asiakkaiden käytökseen (väkivallan uhka).

Esihenkilöiden vastuulla on huolehtia omaohjelmien ohjeistamisesta ja järjestämisestä, sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen (kokonaisturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen) liittyvissä asioissa. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen sekä osaamisen hallintaan on osoitettu riittävästi aikaa ja voimavaroja. Esihenkilö vastaa henkilöstön riittävä perehdytys turvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilö velvoittaa henkilöstöä suorittamaan/osallistumaan järjestettäviin osaamisen hallintaa lisääviin koulutuksiin. Osallistumista on seurattava ja dokumentointi osoitettava sitä pyydettyä.

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

4.3 Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen

Haitta- ja vaaratapahtumien-, poikkeamien- ja epäkohtien ilmoittamisjärjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen 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

ennakollisesti 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 käsitleminen ja korjaavat toimenpiteet

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

Ilmoituksen käsittelijä kirjaa 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 omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

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

4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

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

5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

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

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

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

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

Aikuisten sosiaalipalveluissa asiakas voi ottaa tarvittaessa läheisen, omaisen tai muun vastaavan henkilön mukaan tapaamiseen. Tapaamisella asiakkaalle nimetty omatyöntekijä arvioi yhteistyössä asiakkaan kanssa, mitkä palvelut sopisivat parhaiten hänen tilanteeseensa. Työskentelyä arvioidaan ja seurataan asiakkaan kanssa tapaamisissa.

5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat

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

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

- 1) henkilö on yli 75-vuotias;
- 2) henkilö saa vammaisetuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

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

Sosiaalihuoltolain mukaisten päätöksen käsittelystä on määrätty seuraavaa, että päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheutonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää

käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Asiakkaan pääsyä palveluun ja asiakasmäärää seurataan viikoittaisissa asiakastiimeissä ja kuukausittain esihenkilöiden toimesta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset käsitellään 7 arkipäivän kuluessa siitä, kun hakemus ja kaikki tarvittavat liitteet ovat saapuneet. Jos hakemus saapuu viikonloppuna tai arkipyhänä, saapumispäiväksi merkitään seuraava arkipäivä. Asiakkaalta pyydetään tarvittavat lisäselvitykset viimeistään 7 arkipäivän aikana hakemuksen vastaanottamisesta. Lisäselvitysten toimittamisen määräajan umpeuduttua, päätös tehdään tästä viimeistään 7 arkipäivän kuluessa.

Päätösten käsittelyaikoja seurataan jatkuvasti. Sen lisäksi määräaikoja seurataan kvartaaleittain hyvinvointialuetasoisesti. Päätösten käsittelyajat raportoidaan Aluehallintovirastolle ja THL:lle säännöllisesti. Riskinä toimeentulotuen ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden määräajoissa pysymisessä on käytettävissä olevat henkilöstöresurssit. Riskitilanteissa pyritään arvioimaan, miten työtehtäviä voidaan priorisoida ja jakaa eri henkilöstöryhmien välillä. Käsittelyaikoja ei toistaiseksi julkaista ulkoisesti, vaan tieto on sisäisessä käytössä.

Toiminnot raportoivat ja julkaisevat lakisääteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Aikuisten sosiaalipalveluissa jokaisella asiakkaalla on asiakassuunnitelma tai palvelutarpeen arvio riippuen, mihin palveluihin asiakas ohjautuu. Sosiaaliohjauksen ja -työn asiakkailla on palvelutarpeen arvioinnin pohjalta laadittu asiakassuunnitelma, josta vastaa asiakkaalle nimetty omatyöntekijä.

Suunnitelman laadintaan ja arviointiin osallistuu asiakkaan lisäksi nimetty omatyöntekijä (sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä) sekä tarvittaessa muu palvelusta vastaava ammattihenkilö sekä asiakkaan verkostoa. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, mutta vähintään kerran vuodessa. Palvelusuunnitelma laaditaan rakenteisen lomakkeen mukaisesti, jolloin se laaditaan yhdenmukaisesti kaikille asiakkaille.

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.

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.

Asiakkaalla on oikeus ottaa vastaan palveluita tai kieltäytyä palveluista. Aikuisten sosiaalipalvelujen asiakkuudet perustuvat vapaaehtoisuuteen. Asiakas voi itse päättää hakeeko ja ottaako vastaan etuutta tai palveluita. Asiakkaalla on halutessaan oikeus lopettaa asiakkuus.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Aikuisten sosiaalipalvelujen toiminnoissa ei tehdä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä.

5.5 Asiakkaan kohtelu

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

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvään kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillemme 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, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, häiritsevän tapahtuman 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, häiritsevän tapahtuman 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 oma- ja avustajasuunnitelman kehittämiseen

Aikuisten sosiaalipalvelujen henkilöstöä ja asiakkaita osallistuu Keusoten asiakasraatitoimintaan, jonka tarkoituksena on kuulla asiakkaiden näkemyksiä raadissa käsiteltävistä, vaihtelevista aiheista, joista voidaan edelleen johtaa kehittämistoimenpiteitä palvelutoimintaan.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautteen kerääminen on jatkuvaa. Asiakaspalautteen antamiseen on Roidu-laitteita lähes jokaisessa fyysisessä toimipisteessä.

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

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

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

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuositeluindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelee Keusoten palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Mitä korkeampi lukema on, sitä

useampi asiakas kertoo suosittelevansa Keusoten palvelua. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että NPS olisi yli 80.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Tulosityksikön esihenkilöt käsittelevät toimintojensa asiakaspalautteet kerran kuussa. Asiakaspalautteiden avulla suunnitellaan ja toteutetaan tarvittaessa joko yksittäistä toimintaa tai koko tulosityksikköä koskevia kehittämistoimenpiteitä.

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

5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

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

Muistutusten, kantelujen ja valvontapäätösten sisältöjä sekä aiheiden ja määrien kehitystä seurataan niitä käsittelevien esihenkilöiden toimesta osana päivittäisjohtamista ja tarkemmin tilastoituna verran vuodessa. Mikäli muistutusten, kantelujen ja valvontapäätösten sisällöissä on tunnistettavissa toistuvia teemoja tai laajempia ilmiöitä, suunnittelee ja toteuttaa tulosyksikön toiminnot tarvittaessa kehittämistoimenpiteet tilanteen korjaamiseksi.

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

Aikuisten sosiaalipalvelujen tavoitteena on edistää asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia, omaa toimijuutta ja toimintakykyä sekä itsenäistä selviytymistä sosiaalihuollon palvelujen keinoin. Palveluja toteutettaessa asiakkaita kohdellaan yhdenmukaisesti, huomioiden kuitenkin jokaisen asiakkaan tilanteen yksilöllisyys. Palvelut perustuvat asiakkaille laadittuun palvelutarpeen arvioon ja asiakassuunnitelmaan, joiden avulla asiakas ja ammattilainen arvioivat yhdessä tilannetta sekä siinä tapahtunutta muutosta.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen

Aikuisten sosiaalipalvelujen asiakkaiden tilanne huomioidaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laadinnan yhteydessä kokonaisvaltaisesti. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa huolehtimaan omasta fyysisestä ja psyykkisestä toimintakyvystään vapaa-ajan harrastusten avulla. Asiakkaiden ohjaaminen erilaisten järjestö-, yhdistys- ja seuratoimijoiden toiminnan pariin on yksi tapa tukea asiakkaiden oman toimijuuden vahvistumista. Tulosityksikön toiminnoista aikuissosiaalityössä ja maahanmuuttajapalveluissa myönnetään myös harkintaan perustuvaa taloudellista tukea lasten ja nuorten harrastusmenoihin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan jokaisen asiakkaan ja ammattilaisen kontaktin (tapaaminen, puhelin- tai etäyhteys) yhteydessä. Asiakkaan ja ammattilaisen yhteinen arviointi tavoitteiden toteutumisesta tehdään ennalta sovitun määräajan välein ja kirjataan asiakassuunnitelmaan.

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Kohta ei koske näitä toimintoja.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Toiminnoissa ei systemaattisesti seurata asiakkaiden ravitsemusta, mutta asiakkaan yleisvointia havainnoidaan tapaamisten yhteydessä kuten muutakin toimintakykyä. Asiaan puututaan tarpeen vaatiessa.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen

Kohta ei koske tulosityksikön näitä toimintoja.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Kohta ei koske tulosityksikön näitä toimintoja.

6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Jokainen työntekijä havainnoi omassa arjessaan silmämääräisesti toimintayksiköiden siisteyttä sekä ilmoittaa mahdollisista puutteista esihenkilölle ja/tai kiinteistön siivouksesta vastaavalle taholle. Tulosityksikön kaikissa toiminnoissa noudatetaan Keusoten yhteisiä hygieniaohteja, joita noudattamalla ehkäistään tartuntatauteja.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Tulosityksikön toimintojen kiinteistöjen siivous on järjestetty ostopalveluna Palmia oy:ltä. Siivouksen sisältö on määritetty sopimuksessa.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Tulosityksikön kaikissa toiminnoissa toimitaan Keusoten infektio- ja tartuntatautiyksikön antamien ohjeiden mukaisesti.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Yhteydenotto infektio- ja tartuntatautiyksikköön tarvittaessa.

6.4 Terveiden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Asiakkaita ohjataan kiireettömissä tilanteissa ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon. Tulostyksikön toimintojen ilmoitustauluilla on ohjeistukset kiireellisiin tilanteisiin, esim. hätänumero ja yksikön osoite sekä työtapaturmaohjeistus.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyttä edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen ja hoitotahojen kanssa.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkaan omilla sovitilla verkostoilla: perusterveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoito tms. TYM-yhteistoiminnassa asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa.

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Toimintojen ilmoitustauluilta löytyy ohjeistukset kiireellisiin tilanteisiin, esim. hätänumero ja yksikön osoite. Äkillisen kuolemantapauksen osalta ollaan yhteydessä tarvittaviin viranomaisiin, kuten hätäkeskukseen ja poliisiin. Tilanteessa otetaan yhteys myös esihenkilöön, joka huolehtii tarvittaessa kriisiavun järjestämisestä.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske tulostyksikön toimintoja.

6.5 Lääkehoito

Ei koske tulostyksikön toimintoja.

Lääkehoitosuunnitelman päivitys

Ei koske tulostyksikön toimintoja.

Turvallisen lääkehoidon toteutumisen seuranta

Ei koske tulostyksikön toimintoja.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö, esim. vastaava sairaanhoitaja

Ei koske tulostyksikön toimintoja.

Yksikön lääkevastaava

Ei koske tulostyksikön toimintoja.

Rajattu lääkevarasto sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä

Ei koske tulosityksikön toimintoja.

6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

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

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Aikuissosiaalityössä järjestään asiakkaalle vapaaehtoista välitystilipalvelua. Välitystilistä tehdään sosiaalihuoltolain mukainen viranhaltijapäätös. Välitystili on määräaikainen ja sen tarvetta arvioidaan määräajoin. Välitystilille tulevat varat käytetään asiakkaan kanssa sovitusti välitystilin käyttösuunnitelman mukaisesti. Välitystilille ei voi varata tai säästää varoja muuta kuin erikseen asiakkaan kanssa sovitusti ja välttämättömiin elinkustannuksiin. Välitystilin käytöstä ja prosessiin kuuluvien työntekijöiden vastuista on ohjeistus.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Ei koske näitä toimintoja.

6.7 Monialainen yhteistyö

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

Tulosityksikön toiminnoissa tehdään yksilöllistä ja laaja-alaista yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden sekä muiden sidosryhmätoimijoiden, kuten kolmannen sektorin kanssa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta ja itsenäistä selviytymistä. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat muun muassa Keusoten muut sosiaalihuollon erityisalat, mielenterveys- ja päihdepalvelut, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, työllisyysalue, työikäisten asiakasohjaus, ostopalvelujen palveluntuottajat sekä Kela. Eri toimijoiden tehtävät ja roolit on kuvattu palveluprosesseissa sekä asiakaskohtaisissa suunnitelmissa.

TYM-yhteistoiminnassa monialainen yhteistyö kuuluu lakisääteisesti osaksi toimintaa. TYM-yhteistoiminnassa on sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän lisäksi käytössä TYPPI-asiakastietojärjestelmä, minkä avulla sosiaali- ja terveydenhuollon TYM-työntekijät voivat vaihtaa työllistymisen edistämiseen liittyviä tietoja Kelan ja TE-palveluiden kanssa.

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

Esihenkilöt ovat päävastuussa toimintayksiköiden turvallisuudesta. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työn turvallisesta ja terveellisestä tekemisestä, turvallisuusohjeiden noudattamisesta sekä poikkeamien viivytyksettömästä ilmoittamisesta esihenkilölle tai 112. Jokaisessa kiinteistössä on nimetyt turvallisuusvastaavat ja varavastaavat.

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Tulosityksiköiden toiminnoista ollaan tarvittaessa yhteydessä Keusoten turvallisuus- ja valmiusvastaaviin. Yhteistyötä voidaan tarpeen vaatiessa tehdä myös paikallispoliisien tai osassa toimipisteitä toimivien vartijoiden kanssa. Keusotessa toimipisteisiin on nimetty talokohtaiset turvallisuudesta vastaavat henkilöt.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi

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

Tulosityksiköiden toiminnoista osallistutaan toimipisteiden talokokouksiin. Kiinteistöissä järjestetään talo- ja turvallisuuskävelyitä, poistumisharjoituksia sekä testataan säännöllisesti palohälyttimiä. Osa työntekijöistä on käynyt ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksen.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Aikuissosiaalityössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalihojaajia. Työ on päivätyötä ja tapahtuu virka-aikaan.

Maahanmuuttajapalveluissa työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Työ on päivätyötä ja tapahtuu virka-aikaan.

TYM-yhteistoiminnassa työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja terveydenhoitajia. Työ on päivätyötä ja tapahtuu virka-aikaan.

Tulosityksikön sihteeri- ja toimistotyötä tekevät ovat hallinnollisesti keskitetty samaan tiimiin. Keskitetyssä toimistotiimissä työskentelee asiakassihteereitä ja toimistosihteereitä. Työ on päivätyötä ja tapahtuu virka-aikaan.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Henkilöstön riittävyyttä ja jakaantumista eri toimintoihin sekä työtehtäviin tarkastellaan säännöllisesti esihenkilöiden toimesta. Tulosityksikön henkilökunta noudattaa lakisääteisiä määräaikoja niissä tehtävissä, joihin ne on asetettu. Lisäksi tulosityksikössä on yhteisesti laadittu asiakastyön priorisointilista.

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

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Poissaolotilanteissa työjärjestelyt hoidetaan ensisijaisesti sisäisten sijaistusjärjestelyiden avulla. Sijaisia käytetään, mikäli toiminnan toteuttaminen sitä välttämättä edellyttää. Lyhytaikaiset sijaiset tilataan Keusoten sijaisvälityksen kautta.

Vastuuhenkilöiden/esihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että esihenkilötyöhön on riittävästi aikaa

Tulosityksikössä on tehty töiden priorisointilista ja priorisoitu henkilöstöön liittyvät tehtävät korkealle. Esihenkilö merkitsee kalenteriin läsnäolonsa kussakin yksikössä sekä etätyön. Tavoitteena on, että esihenkilön ollessa yksikössä, hän on asiakkaiden ja työntekijöiden saatavilla. Esihenkilöt ovat kalenteroineet aikaa kirjallisille työtehtäville ja ovat läsnä kokouksissa henkilöstön tavoitettavissa tulosityksikön vakioitujen kokousrakenteen mukaisesti.

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 määriteltävä 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.

Tulosityksikön toimintojen henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, sosiaalihuollon ammattihenkilölain edellyttämä pätevyys- ja osaamisvaatimukset täyttävä koulutus. Henkilöstö on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia tai heillä on muu soveltuva koulutus sekä riittävä työkokemus.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän riittävän kielitaidon ennen työntekijän palkkausta haastattelemalla työntekijän rekrytoinnin yhteydessä. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen koulutukseen kuuluu kielivaatimukset kuten virkamiesruotsin ja virkamiesenglannin suorittaminen hyväksytysti opintojen yhteydessä. Asiakastapaamisissa on käytettävissä tulkkipalvelut.

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

Näiden yksiköiden asiakkaat ovat työikäisiä. Palveluissa ei ole alle 18-vuotiaita.

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 tulosityksikön toiminnoissa on yksikkökohtaisia perehdyttämissuunnitelmia. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä. Turvallisuuskävely toteutetaan työsuojeluparin toimesta osana perehdytystä.

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.

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

7.4 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

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

Järvenpää JUST: Kiinteistössä toimii aikuissosiaalityön, maahanmuuttajapalveluiden ja TYM-yhteistoiminnan palveluyksiköitä. Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, odotustilat asiakkaille, asiakasvastaanotto- toimisto- ja neuvottelutiloja. Asiakasvastaanottohuoneissa on kiertävä huonejärjestys ja erikseen varattavat vastaanottohuoneet. Tiloissa on yhteistoimistotiloja vain henkilökunnan käyttöön. Toisessa kerroksessa on back office -tila. Asiakkaila on käytössään asiakasaulassa yhteiskäytössä oleva tietokone. Työntekijöillä on henkilöturvahälyttimet. 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 asiakasvastaanottotiloista on työntekijöiden nimetyssä, henkilökohtaisessa käytössä, osa jaetussa käytössä. Tilojen ollessa vapaana voi niitä käyttää myös muiden toimintojen työntekijät ja asiakkaat.

Nurmijärvi Virastotalo: Kiinteistössä toimii aikuissosiaalityön palveluyksikkö.

Maahanmuuttajapalvelut jalkautuvat tiloihin tarvittaessa. Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, odotustilat asiakkaille, asiakasvastaanotto- toimisto- ja neuvottelutiloja. Asiakkaila on käytössään asiakasaulassa yhteiskäytössä oleva tietokone.

Tuusula Autoasemankatu: Kiinteistössä toimii aikuissosiaalityön, maahanmuuttajapalveluiden ja TYM-yhteistoiminnan palveluyksiköitä. Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, odotustilat asiakkaille, asiakasvastaanotto- toimisto- ja neuvottelutiloja. Asiakasvastaanottotilat ovat jaetussa käytössä. Tilojen ollessa vapaana voi niitä käyttää myös muiden toimintojen työntekijät ja asiakkaat. Asiakkaila on käytössään asiakasaulassa yhteiskäytössä oleva tietokone.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Tulosityksikön toiminnoissa tehdään riskikartoitukset vuosittain yksikkökohtaisesti. Tällöin kartoitetaan laajasti eri yksiköjä koskevat riskit ja laaditaan korjaavat toimenpiteet. Yksiköissä tehdään myös turvallisuuskävelyjä sekä järjestetään talokokouksia säännöllisesti. Näissä molemmissa käsitellään tilojen turvallisuutta ja terveellisyttä. Tilojen käyttäjät havainnoivat esimerkiksi ilmanvaihtoa aistinvaraisesti jatkuvasti. 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. Sosiaalisessa kuntoutuksessa työkoneiden ja laitteiden osalta huolehditaan turvallisuusohjeistuksista.

Asuinympäristön riskit

Ei koske tulosityksikön toimintoja.

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 koske tulosityksikön toimintoja.

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

Ei koske tulosityksikön toimintoja.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Toimipisteiden turvallisuusyhdyshenkilöt vastaavat turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

7.6 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Tulosityksikön toiminnoissa ei ole terveydenhuollon laitteistoa.

Laiterekisteri

Ei koske tulosityksikköä

Lääkinnällisten laitteiden riskiluokittelu ja osaamisen varmistaminen

Ei koske tulosityksikköä

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Ei koske tulosityksikköä

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Ei koske tulosityksikköä

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tulosityksikön toiminnoissa ei ole terveydenhuollon laitteistoa.

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.

Uusi työntekijä ohjataan Keusoten järjestämiin kirjaamisen ja asiakastietojärjestelmän käytön koulutuksiin. Kirjaamisessa perehdyttävät kollegat sekä nimetty vastuuperehdyttäjä. Kirjaamisen käsikirja ohjaa osaltaan kirjaamisen yhdenmukaisuudessa ja laadussa. Kirjaamiseen liittyvistä kehittämistarpeista ja huomioista voidaan keskustella myös toiminto- ja tulosityksikkökokouksissa.

Hyvinvointialueella on käytössä Kirjaamisen käsikirja, jossa kuvataan häiriöaikaisen kirjaamisen toimintamallit. Tulosityksikköön ollaan laatimassa erillisohje kirjaamisesta häiriötilanteissa.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

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

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 Laatuportti-järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

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

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Tulosityksikön toiminnot osallistuvat palveluketjukehittämiseen osana Keusoten laajempaa kehittämiskokonaisuutta. Yhteisen työn ja asiakkaan saaman palvelun sujuvoittamiseksi tulosityksikössä kuvataan myös toiminnan yhdyspintatyö. Tulosityksikön toiminnot ovat sitoutuneet

keskinäiseen työn kehittämiseen tasalaatuisten palvelujen tarjoamiseksi. Tulosityksikössä on kuvattu ja otettu käyttöön yhteiset asiakassegmentit, joiden avulla seurataan asiakasmääriä, työn jakaantumista sekä ehkäistään päällekkäistä työtä tunnistamalla entistä paremmin asiakkaan prosessiin kuuluvat yhteistyötahot. Tulosityksikön kokousrakenteet tullaan vakioimaan. Työtä kehitetään toimintojen omissa ja tulosityksikön yhteisissä kehittämissäpäivissä.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Palveluyksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys Sanna Tienvieri, koordinoiva esihenkilö, aikuisten sosiaalipalvelut