



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Keski-Uudenmaan Perheoikeudellinen yksikkö

Omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointia
yhdessä.

1 Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot.....	4
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
3	Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.....	6
3.2	Johtaminen ja vastuu palvelujen laadusta	7
4	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	8
4.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi.....	8
4.2	Palveluihin ja hoitoon pääsy	8
4.3	Palvelun/hoidon suunnittelu	9
4.4	Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen	9
4.5	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	9
4.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute.....	11
4.7	Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinot.....	12
4.7.1	Muistutus	12
4.7.2	Sosiaali- ja potilasasiavastaavat.....	13
5	Henkilöstö	14
5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	14
5.2	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta.....	14
5.3	Sijaisten käytön periaatteet.....	15
5.4	Henkilöstön rekrytointi	15
5.5	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	16
6	Toimitilat, laitteet ja järjestelmät.....	16
6.1	Tilojen käytön periaatteet.....	16
6.2	Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet	17
6.3	Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut	18
7	Palvelujen sisällön omavalvonta	19
7.1	Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta	19
7.2	Yksikön ruokahuollon järjestäminen	19
7.3	Ravitsemuksen seuranta	19
7.4	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	20
7.5	Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen	21

7.6	Lääkehoito	21
7.7	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus	21
7.8	Monialainen yhteistyö.....	21
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	21
9	Omavalvonnan riskienhallinta	23
9.1	Riskienhallinnan vastuut ja osaamisen varmistaminen	23
9.2	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen.....	23
9.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
9.4	Riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	27
10	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta.....	27
11	Omavalvontasuunnitelman päivityksen tiedot	28

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 Keski-Uudenmaan hyvinvointialue/ Lasten ja nuorten palvelut/ Perhekeskuspalvelut/ Perheoikeudellinen yksikkö
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja yhteystiedot Järvenpään toimipiste: Mannilantie 4, 04400 Järvenpää. Asiakassihteeri p. 0504970297, perheoikeudellinen.toimisto@keusote.fi Hyvinkään toimipiste: Suutarinkatu 2 D, (1. ja 3.kerros), 05900 Hyvinkää. Asiakassihteeri p. 0504970276, perheoikeudellinen.toimisto@keusote.fi
Palveluyksikön palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan Perheoikeudelliset palvelut (lastenvalvojapalvelut, selvitykset tuomioistuimille ja tapaamisten valvonta) tuotetaan omana toimintana Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille.
Palveluyksikön vastuuhenkilöt Orvokki Kajanne, esihenkilö, p. 0504970282, orvokki.kajanne@keusote.fi Pia Kalkkinen, koordinoiva esihenkilö, p. 0408074592, pia.kalkkinen@keusote.fi Minna Kairesalo, perhekeskuspalveluiden päällikkö, p. 0504972916, minna.karesalo@keusote.fi

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Perheoikeudellisten palveluiden tarkoituksena on turvata lapsen oikeus kumpaankin vanhempaansa, huoltoon ja elatukseen. Lastenvalvojalla asioidaan vanhemmuuden tunnustamiseen ja selvittämiseen, lapsen huoltoon, asumis- ja tapaamisoikeuteen sekä elatukseen liittyvissä asioissa. Lastenvalvoja avustaa vanhempia sopimusneuvottelussa, antaa tietoa sopimusten oikeusvaikutuksista sekä laatii vanhempien sopimista asioista täytäntöönpanokelpoiset asiakirjat. Perheoikeudellisen yksikön palveluna järjestetään tuettuja ja

valvottuja tapaamisia ja valvottuja vaihtoja sekä tuomioistuimen pyynnöstä olosuhdeselvityksiä perheen tilanteesta. Lisäksi Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluu adoptioneuvonnan palvelut, jota järjestetään ostopalveluna Pelastakaa Lapset ry:ltä.

Perheoikeudellisessa yksikössä koordinoidaan ja järjestetään avioliittolain mukaisia perheasioiden sovitteluja sekä koordinoidaan täytäntöönpanosovittelijoiden nimeämistä sovitteluihin tuomioistuimen pyynnöstä. Lisäksi Perheoikeudellisesta yksiköstä toimitaan asiantuntija-avustajana tuomioistuinsovitteluissa lasten huolto- ja tapaamisasioissa. Lakisääteisten tehtävien lisäksi yksikössä toteutetaan eroneuvontaa, vanhemmuusneuvotteluita ja järjestöyhteistyötä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

- luottamus
- ihmislähtöisyys
- vastuullisuus

Luottamus tarkoittaa meillä;

- toimimme lainsäädännön edellyttämällä tavalla
- pidämme yllä ammattitaitoa ja toimimme itseohjautuvasti
- jaamme tietoa eri vaihtoehtoista ja rohkaisemme vanhempia pohtimaan erilaisten ratkaisujen vaikutusta lapsen elämään
- hyödynnämme työntekijöiden ammatillista osaamista ja erikoistumista
- vastaanotamme kriittiset palautteet mahdollisina kehittämiskehdoituksina
- panostamme ennaltaehkäiseviin työmuotoihin ja oikea-aikaisiin palveluihin

Ihmislähtöisyys tarkoittaa meillä;

- palvelumme on järjestetty asiakkaiden (lapsen ja vanhempien) tarpeista käsin
- huomioimme lapsen tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti
- rohkaisemme asiakkaita (vanhempia) tekemään lapsen kannalta hyviä ratkaisuja
- kohtaamme asiakkaita arvostavasti ja voimaannuttavasti
- kunnioitamme vanhempia ja lapsia tasa-arvoisesti
- kunnioitamme asiakkaiden ja työntekijöiden erilaisuutta
- kuulemme ja osallistamme asiakkaita palvelujen kehittämisessä
- ohjaamme tarvittaessa asiakkaita tarpeenmukaisten palveluiden piiriin

Vastuullisuus tarkoittaa meillä;

- työntekijänä ja työyhteisönä kannamme vastuuta työyksikön toiminnasta, perustehtävän ja palveluiden kehittämisestä ja työilmapiiristä sekä palveluprosessien sujuvuudesta
- kannustamme ja tuemme asiakkaita (vanhempia) vastuullisuuteen, sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen
- teemme yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

- pidämme lapsen edun etusijalla vanhempien ristiriitaistenkin toiveiden/odotusten keskellä
- arvioimme toimintaamme ja refleктоimme ja kehitämme palveluprosesseja

Alihankintana/ostopalveluna palveluyksikköön hankitut palvelut ja niiden tuottajat

- Adoptioneuvontapalvelut: Pelastakaa lapset ry, Keusoten hankinnasta vastaava perhekeskuspalveluiden päällikkö Minna Kairesalo.
- Vartijapalvelut yhteishankintana: SOL-konserni, Keusoten yhteishankinnasta vastaa Petja Harakka. Sari Nyyssönen (tila- ja tukipalvelut) palvelualueen edustaja turvapalveluissa.
- Tulkkipalvelut yhteishankinta, Sarastia: Kilpailutetut palveluntuottajat. Keusoten yhteishankinnasta vastaa Petja Harakka ja palvelualueen edustaja Satu Koivula.

Yksikön vastuuhenkilönä on yksikön esihenkilö Orvokki Kajanne.

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

Tilaaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaaja 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

Perheoikeudellisen yksikön palveluiden toteuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja ohjeistuksia. Yksikön tarjoamissa palveluissa työskentelyn puolueettomuus ja yhdenvertaisuus asianosaisia vanhempia kohtaan on keskeinen laatuvaatimus. Palveluissa pyritään edistämään

yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden jatkumista lapsen edun toteutumiseksi vanhempien erosta huolimatta sekä lastenvalvojapalveluissa lapsen asioiden järjestämistä oikeudellisesti täytöntöönpanokelpoisin ja lapsen edun mukaisin sopimuksin. Kaikissa alaikäistä koskevilla toiminna otetaan ensisijaisesti huomioon alaikäisen etu. Palvelut pyritään toteuttamaan kohtuullisessa ajassa, ilman aiheetonta viivytystä sekä asetettujen määräaikaisten puitteissa.

Laadunhallintaa toteutetaan Omavalvonnan keinoin Laatuportti ja IMS järjestelmää hyödyntäen, poikkeama tietojen seurannalla (muistutukset ja kantelut) ja asiakaspalautteiden käsittelyllä ja seurannalla (NPS). Tarvittaessa suunnitellaan ja toteutetaan 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.

Yksikössä on tehty riskien arviointi yhdessä työsuojeluparien kanssa. Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan ohjeisen mukaisesti asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta ja viime kädessä vastuu on esihenkilöllä. Yksikössä käydään säännöllisesti sekä tarvittaessa turvallisuuteen liittyvät tiedotettavat asiat ja havainnot läpi yksikkökokouksessa tai toimipistekohtaisesti.

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla ja kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Yhteistyötä tehdään Keusoten turvallisuuspäällikön kanssa. Pelastussuunnitelmat päivitetään kahden vuoden välein tai kun suunnitelmaan on tarve tehdä muutoksia. Kiinteistössä pidetään palo- ja poistumisharjoituksia ja turvallisuuskävelyt, joilla työntekijät opastetaan kiinteistön turvallisuuteen. Nämä toteutetaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa.

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

Perheoikeudelliset palvelut ovat osa asiakasohjaus, integraatio-, lasten ja aikuisten sosiaalipalveluihin (AISO) kuuluvia perhekeskuspalveluja, jota johtaa Perhekeskuspalvelujen päällikkö. Perheoikeudellisten palveluiden tulosityksikköä johtaa koordinoiva esihenkilö, joka vastaa neuvolan, perheneuvolan, lapsiperheiden kotipalvelun ja perheoikeudellisen yksikön toimintakokonaisuudesta sekä toimii lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Toimintoihin kuuluvia yksiköitä johtavat lähiesihenkilöt, jotka vastaavat yksiköiden arjen operatiivisesta toiminnasta sekä osaltaan henkilöstöstä, taloudesta, hankinnoista, valvonnasta sekä kehittämisestä.

Palvelutoiminnan johtaminen

Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Yksikön esihenkilö valvoo palveluiden pääsyyn ja toteuttamista koskevia määräaikoja sekä palvelun laadusta saatua asiakaspalautetta ja poikkeamia kuten kanteluita ja muistutuksia, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia, tietoturvailmoituksia.

4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Lastenvalvojan asiakkaalla on palvelun tarve omaan arvioonsa perustuen sopimus- tai vanhemmuusasiassa, mutta myös väestörekisterinpitäjän ilmoituksella avioliiton ulkopuolella syntyneestä lapsesta. Lapsen vanhemmat ovat neuvottelu- ja sopijapuolina lasta koskevissa sopimusasioissa.

Tapaamispaikkaan palvelutarpeen arvioinnin on tehnyt joko lastenvalvoja, sijaishuollon sosiaalityöntekijä tai käräjäoikeuden tuomari yhdessä vanhempien kanssa.

Olosuhdeselvitykseen ja täytäntöönpanosovitteluun on palvelutarpeen arvioinnin tehnyt tuomioistuimen tuomari vanhemman hakemuksesta.

Adoptioneuvontapalvelun antamisesta tekee arvioinnin Pelastakaa lapset ry:n työntekijät. Arvioinnin tekemisen tueksi pyydetään tietoja/lausuntoa adoptioneuvontaa hakevien olosuhteista kotipaikan hyvinvointialueelta.

4.2 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja (SHL 14§) järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisesti kolmen kuukauden sisällä vireille tulosta (SHL 45§).

Tuomioistuimen pyynnöstä tehtävien olosuhdeselvitysten lausuntojen tekemiseen on tuomioistuin määritellyt määräjän, joka on noin 6kk.

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

4.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Tapaamispaikassa laaditaan asiakassuunnitelma tapaamisten toteuttamiseen yhdessä asiakkaiden ja lähettävän tahon kanssa. Tapaamispaikan laatima asiakassuunnitelma ei ole lakisääteinen dokumentti vaan asiakaskohtainen työskentelyn väline. Asiakassuunnitelman toteutumista seurataan ja asiakassuunnitelma tarkistetaan, kun sopimukseen tehdään muutoksia lastenvalvojan sopimuksella tai tuomioistuimen päätöksellä.

Asiakas- ja potilaskohtaisten suunnitelmien mukaisen toiminnan varmistaminen

Tapaamispaikassa perehdytetään kaikki uudet työntekijät asiakastyötä ohjaavaan asiakassuunnitelmaan ja kaikilla työntekijöillä on käytettävissä niiden asiakkaiden asiakassuunnitelmat, joiden kanssa he työskentelevät.

4.4 Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet.

Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Esihenkilö keskustelelee 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 keskustelelee 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.

Asiakkaat osallistuvat aina neuvotteluissa oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsen vanhemmat ovat neuvottelu- ja sopijapuolina lasta koskevissa sopimusasioissa ja ilman heidän yhteisymmärrystään lastenvalvoja ei voi sopimuksia vahvistaa.

Tuomioistuimen pyytämiin olosuhdeselvityksiin oleellisena osana kuuluu tietojen pyytäminen muilta viranomaisilta. Ennen asiakasta koskevien tietojen pyytämistä hänen kanssaan keskustellaan mitä tietoja ja mistä työntekijä arvioi olevan tarpeen pyytää ja selvitetään hänen suostumuksensa tietojen pyytämiseen. Selvitystyöntekijöillä on lakiin perustuva oikeus pyytää tuomioistuimessa ratkaistavan asian kannalta välttämättömät tiedot, vaikka asiakas kieltäisi tietojensa pyytämisen. Asiakkaan kanssa käydään tilanteessa läpi mitkä ovat välttämättömäksi arvioituja tietoja, joita pyydetään tarvittaessa vastoin suostumusta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Tapaamispaikkatoiminta eli SHL 27 § :n mukainen lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta sisältää tuetut ja valvotut tapaamiset ja valvotut vaihdot Perheoikeudellisen yksikön tapaamispaikassa.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen, tuomioistuimen päätökseen tai sijoitettujen lasten vastuusosiaalityöntekijän läheteeseen ja yhteydenpidon rajoittamispäätökseen (Lastensuojelulaki 63§), jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö.

Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle.

Valvoja voi päättää, että tapaamista ei aloiteta tai vaihtoa ei suoriteta, tai keskeyttää tapaamisen, jos se on välttämätöntä lapsen edun vuoksi. Valvojan on annettava toimivaltaiselle lastenvalvojalle kirjallinen selvitys keskeyttämistään tai muusta syystä toteutumatta jääneistä sovituista tapaamisista. (22.4.2016/292) Valvojalla on oltava tehtävään soveltuva ammattitutkinto (sosionomi AMK) tai muu soveltuva koulutus.

4.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute

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

Asiakkailta toivotaan palautetta käyttämistään palveluista ja palautteista nostetaan jatkokäsittelyyn kehittämis ehdotuksia. Asiakkaat antavat palautetta eri kanavia pitkin, kuten tekstiviestillä, sähköpostitse, Roidu-laitteella, kasvotusten ja puhelimitse.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta kerätään päivittäin eri asiakaspalvelutilanteissa kuten ajanvarauksesta, neuvonnasta ja asiakasvastaanoista.

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

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

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

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuositte l uindeksi n eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suositte lisi Keusoten palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittelevansa Keusoten palvelua. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että NPS olisi yli 80.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään kuukausittain yksikkökokouksessa ja yksilöidyt palautteet henkilökohtaisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakaspalautteissa toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman 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/asiointiopas/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 muistutusten määrää ja niiden sisältöä. Kanteluihin saatujen vastusten perusteella yksikön toimintaa ja linjauksia tarvittaessa korjataan.

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

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset

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.

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 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 sovittelyssä asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

5 Henkilöstö

5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

20 työntekijää ja lisäksi Laura-sijaisvälityksen kautta keikkatyöntekijöitä tapaamispaikkaan.

- 10 lastenvalvojaa: 5 Järvenpäässä ja 5 Hyvinkäällä
- 3 sosiaalityöntekijää Järvenpäässä
- 4 sosiaaliohjaajaa: 2 Järvenpäässä ja 2 Hyvinkäällä
- 2 asiakassihteerä, yksi kummassakin toimipisteessä
- 1 esihenkilö

5.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

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

Henkilöstömäärän riittävyyttä varmistetaan siten, että kaikki asiakkaat tulevat palveluiksi yksikön toimintaperiaatteiden mukaisesti. Työskentelyssä hyödynnetään tarpeen mukaan myös työparityötä. Asiakas-, käynti-, puhelu- ja selvitysmääriä tilastoidaan ja seurataan viikko ja kuukausitasolla. Samoin palveluihin pääsyn kestoja seurataan viikko ja kuukausitasolla. Työntekijämitoituksen tarvetta ja sen kehitystä arvioidaan tilastoihin perustuen esihenkilön toimesta. Akuutteihin työntekijävajeisiin on lastenvalvojilla varallaolovuorot aamupäivissä, jolloin yllättävissä poissaolojen kohdalla aamun asiakkaiden ajat pyritään kuitenkin toteuttamaan. Päällekkäiset ja pitkittyvät poissaolot aiheuttavat asiakasaikojen siirtymistä pidemmälle. Selvitystyöntekijöiden ja tapaamispaikan tiimit ovat pieniä ja siten haavoittuvia poissaoloille.

Tapaamispaikassa resurssivajetta on osittain mahdollista paikata Laura-sijaisvälityksen avulla. Työntekijöiden pidemmissä poissaoloissa riskinä on määräaikojen ja jonojen piteneminen, joihin on mahdollista vaikuttaa sijaisrekrytoinnilla.

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

5.3 Sijaisten käytön periaatteet

Tapaamispaikassa käytetään työhön etukäteen haastateltuja ja perehdytettyjä lyhytaikaisia sijaisia Keusoten Laura -sijaisvälityksen kautta. Muissa toiminnoissa esihenkilö tarvittaessa palkkaa sijaisia määräaikaista työntekijän pidemmän poissaolon ajaksi tai työntekijän tehdessä osa-aikaisuutta. Sijaisten tulee täyttää lakisääteiset ja työn vaativuuden arvioinnin mukaiset kelpoisuusehdot.

5.4 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen voimassa olevan rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekrytointiluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaissuudet 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 määräaikaissilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan. Kaikissa perheoikeudellisen yksikön työtehtävissä vaaditaan kokemusta vaativasta asiakaspalvelutyöstä, yhteistyötaitoja ja kokemusta perheiden kanssa työskentelystä.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon ja osaamisen varmistaminen

Työtehtävään riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelun ja hakudokumenttien avulla.

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

Rikosrekisteriote pyydetään, kun työntekijä valitaan virkaan tai toimeen ja dokumentoidaan työsopimukseen/virkamääräykseen.

5.5 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Perehdytyksessä käytetään Keusoten yleistä sekä kuhunkin työtehtävään kohdennettua perehdytysmateriaalia. Uudelle työntekijälle nimetään vastuu perehdyttäjä/t, jonka kanssa uusi työntekijä aluksi tutustuu ja ottaa haltuun työtehtävien hoidon ja yksikön toimintakäytännöt. Tapaamispaikan keikkasijaiset tekevät kaksi perehdytystyövuoroa vakituisten työntekijän ohjauksessa ennen varsinaisen keikkatyövuoron vastaanottamista.

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.

KeuKampuksen ja EduHousen kautta on tarjolla koulutuksia koko henkilöstölle mm. lainsäädäntöön, tietojärjestelmiin, kirjaamiseen, asiakaspalveluun koskien. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen järjestämiä koulutuksia mm. rakenteiseen kirjaamiseen sekä järjestöjen tarjoamia Webinaareja hyödynnetään. Vuosittain järjestettävä lastenvalvojapäivä vaihtuvalla koulutusteemalla. Perheasioiden sovittelijakoulutukseen osallistuu syksyllä 2026 kaksi perheoikeudellisen yksikön työntekijää.

6 Toimitilat, laitteet ja järjestelmät

6.1 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen asianmukaisuus

Asiakkaita tavataan perheoikeudellisten palveluiden tiloissa Järvenpäässä Mannilantiellä ja Hyvinkäällä Suutarinkadulla. Olosuhdeselvityksiä tekevät työntekijät tekevät säännöllisesti kotikäyntejä, muut työntekijät ainoastaan poikkeustilanteissa.

Järvenpäässä kaikilla lastenvalvojilla on oma työhuone, muut työntekijät myös jakavat työhuoneita. Työhuoneiden lisäksi Järvenpäässä on yksi neuvottelu/kokoushuone ja neljä perhetapaamishuonetta valvottuja ja tuettuja tapaamisia varten. Järvenpäässä asiakkaiden odotustila on kapeahko käytävä. Järvenpään toimipiste sijaitsee kerrostalon alakerroksissa eikä

ole tilaratkaisuiltaan optimaalinen asiakasvastaanottotoimintaan mm. osasta huoneista puuttuvat pako-ovet.

Hyvinkäällä kaikilla lastenvalvojilla ja sihteerillä on omat työhuoneet, muut työntekijät jakavat huoneita, työhuoneiden lisäksi on kaksi tapaamishuonetta valvottuja ja tuettuja tapaamisia varten perheille ja talon yhteisiä kokoushuoneita on käytettävissä. Tapaamispaikan tapaamistiloille on lisätarvetta. Hyvinkäällä asiakkaiden odotustila on isossa aulassa yhteisenä perheneuvolan ja nuorisoaseman asiakkaiden kanssa.

Järvenpään ja Hyvinkään toimipisteiden huoneiden äänieristystä on pyritty parantamaan akustiikkalevyjen avulla.

Toimitilojen tarkastukset

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

Toimitilojen ylläpito ja huolto

Järvenpään toimitilojen vikailmoitukset ja huoltopyynnot tehdään sähköisesti Mestariasunnoille ja Hyvinkään tiloja koskien ilmoitukset tehdään sähköisesti Rentto kiinteistöille. Tilojen siivouksesta vastaa Palmia.

Tilojen kulunvalvonta

Järvenpään Mannilantien toimipisteen pääovella on ovisummerin yhteydessä oleva ovikamera kulunvalvonnan toteuttamiseksi. Kamera ei ole tallentava.

Hyvinkään sote-keskuksessa on ulko-ovien aikalukitukset, tallentava kameravalvonta sekä vartija virka-aikana paikan päällä. Kiinteistön kameravalvonnasta on ilmoitettu kyltein.

6.2 Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Yksikön turvallisuudesta vastaa: Esihenkilö Orvokki Kajanne.

Turvallisuuden varmistaminen

Lastenvalvojien asiakasvastaanottohuoneissa on pako-ovet hätätilanteita varten. Hyvinkään tapaamishuoneissa on pako-ovet toiseen tilaan. Järvenpään tapaamishuoneista vain yhdessä on pako-ovi toiseen tilaan. Riskejä minimoidaan resurssi- ja asiakassuunnittelulla. Järvenpään tilat eivät ole optimaalisia asiakasvastaanottotoimintaan. Tämänhetkisen organisaation suunnitelman mukaan Järvenpään toimitiloista siirrytään uuteen Tuusulan sote-keskukseen vuoden 2029 alussa.

Turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset toteutetaan vuosittain. Säännöllisiä ja pakollisia koulutuksina ovat koko henkilöstön turvallisuus- sekä alkusammutuskoulutukset. Kummassakin toimipisteessä on Hätäensiapu -koulutuksen käyneitä työntekijöitä.

Terveydelliset olosuhteet

Järvenpään toimipisteessä todettiin syksyllä 2023 sisäilmaongelma, johon liittyvät korjaukset valmistuivat toukokuussa 2024. Sisäilma on todettu seurantatutkimuksen perusteella terveydelle vaarattomaksi. Tilojen ilmanvaihtoa on remontin jälkeen säädetty uudelleen alkuvuodesta 2025. Oireilua silti ilmenee. Tiloihin hankitaan erillisiä ilman puhdistuslaitteita.

Lämpiminä vuodenaikoina toimipisteen tilat sekä Hyvinkäällä että Järvenpäässä lämpenevät ja ilman viilentimet ja tuulettimet otetaan käyttöön ja työn tekoa on tauotettava.

Tilojen riskit

Toimitilojen asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavat riskit liittyvät äänieristysongelmien vuoksi tietosuojaan. Riskiä minimoidaan mm. akustiikkalevyin, asettamalla radio/TV odotustilaan.

Järvenpään toimipisteessä tutkitaan sisäilmaoireilua.

6.3 Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut

Asiakastietolain mukaiset tietojärjestelmät

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

Perheoikeudellisessa yksikössä on myös katselukäytössä Proconsona lastenvalvoja järjestelmä, jonka sähköinen arkistointi on meneillään. Lisäksi käytössä Karkki- arkisto, Era- ja Atlas-katselimet vanhojen asiakastietojärjestelmien tietojen katseluun.

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 yksikköä

Teknologisten ratkaisujen soveltuvuuden ja asianmukaisuuden varmistaminen

Uusien organisaatiossa käyttöön otettavien järjestelmien koulutuksesta vastaa tietohallinto. Koulutuksia on järjestetty/järjestetään mm. asiakastietojärjestelmään, OmaKeusoteen, Kanta arkistointiin liittyen.

Teknologisten ratkaisujen vikatilanteet

Kirjaaminen häiriötilanteessa -ohje

Asiakaskertomusmerkinnät kirjataan word-tiedostolle tai käsin paperille. Häiriön päätyttyä tehdyt kirjaukset tulee viipymättä siirtää asiakastietojärjestelmään ja poistaa alkuperäinen dokumentti tietokoneelta tai viedä tietoturvalaatikkoon. Mikäli asiakastietojärjestelmän häiriötilanne vaarantaa asiakkaan tilanteen, tulee tehdä haitta- ja/tai vaaratapahtumailmoitus Laatuportissa.

7 Palvelujen sisällön omavalvonta

7.1 Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluu asiakkaiden ohjaus ja neuvonta, sovittelupalvelut, sopimusasioiden hoito sekä tapaamispaikkatoiminta. Asiantunteva ja sovinnolliseen lopputulokseen kannustava palvelu lapsiin liittyvissä sopimusasioissa edesauttaa niin lasten kuin heidän vanhempiansa hyvinvointia.

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen

Asiakasta osallistetaan neuvotteluissa omien ja lastensa asioiden asiantuntijana osallistumaan aktiivisesti keskusteluun. Vanhempia osallistetaan keskustellen yhteistyövanhemmuuteen ja tekemään lapsen kasvua ja kehitystä tukevia ratkaisuja. Vanhempia tuetaan sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Tapaamispaikassa seurataan asiakassuunnitelman mukaisten tapaamisten toteutumista.

7.2 Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske palvelua.

7.3 Ravitsemuksen seuranta

Ei koske palvelua.

7.4 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

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

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Yksiköissä noudatetaan Keusoten antamia ohjeita.

Yksiköissä noudatetaan normaalia käsihygieniaa, toimistosiivous on järjestetty toimipisteissä. Asiakasvastaanottohuoneissa ja Wc:ssä on mahdollisuus käsidesin käyttöön.

Eriyispiirteensä yksikössä on tapaamispaikka, jossa asiakkaana on pieniä lapsia vanhempineen ja tapaamisten kestot ovat useita tunteja. Tapaamisten välissä tapaamishuoneet siistitään ja pinnat ja oven kahvat pyyhkitään työntekijöiden toimesta.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Keusote on tehnyt palvelusopimuksen siivouspalveluista Palmia Oy:n kanssa. Uuden palvelutuottajan kilpailutus ja valinta on syksyllä 2026. Huoneet siivotaan viikoittain voimassa olevan siivoussopimuksen mukaisesti. Henkilöstöltä tai asiakkailta tullut palaute siivouksen laadusta välitetään palveluntuottajalle tämän reklamaatiokanavan kautta.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Toimipisteissä on suihkepulloja pintojen, käsinojen ja ovenkahvojen desinfiointia varten. Lisäksi näppäimistön puhdistukseen on saatavilla puhdistusliinoja. Työntekijät käyttävät yhteisissä tiloissa kasvomaskeja, huomioiden turvavälit ja vuorotellen kahvi- ja ruokataukoja, mikäli ajankohtainen infektio-tilanne sitä vaatii ja organisaatiossa niin ohjeistetaan. Kotikäynneillä ja asiakastyössä työntekijät huolehtivat voimassa olevien ohjeiden mukaisesti käsihygieniasta sekä käyttävät tarvittaessa kasvomaskeja.

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 nimettyä hygieniavastaavaa.

Keusotessa on nimetty koordinoiva hygieni- ja tartuntatautihoitaja Hanna Hyytiäinen, matkailurokotukset hanna.hyytiainen@keusote.fi p. +358 50 497 0735.

7.5 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Ei koske palvelua

7.6 Lääkehoito

Ei koske palvelua

7.7 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

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

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske palvelua

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Ei koske palvelua

7.8 Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan työntekijä(t) ottavat yhteyttä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Yhteistyötä tehdään mm. asiakasohjauksen, perhesosiaalityön, lastensuojelun ja aikuissosiaalityön kanssa.

Sosiaalihuollon työntekijällä on tarvittaessa lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitusvelvollisuus sekä velvollisuus tehdä tutkintapyyntö ja lastensuojeluilmoitus, mikäli hän on työssään saanut tietää lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä.

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, jossa käydään läpi myös kirjaamisen käytänteitä. Työparityöskentelyllä varmistetaan kirjaamiskäytänteiden osaaminen sekä noudattaminen. KeuKampus oppimisympäristössä pystyy ilmoittautumaan uusien käyttäjien koulutuksiin. Kaikille työntekijöille on myös kirjaamiseen liittyviä pakollisia koulutuksia, jotka määritellään ja toteutusta seurataan.

Hyvinvointialueella on käytössä Kirjaamisen käsikirja, jossa kuvataan häiriöaikaisen kirjaamisen toimintamallit. Kirjaamisen käsikirja on perheoikeudellinen yksikön osalta vielä kesken johtuen palveluiden siirtymisestä viimeisenä uuteen asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kansallisten THL:n määrittelyiden osittain vielä puuttuessa. Tapaamisten valvonnan ja lastenvalvoja palveluiden osalta kirjaamisen käsikirja on valmis mukaan lukien ohje häiriötilanteessa kirjaamiseen. Selvitystyön osalta kirjaamisen käsikirja on vielä kesken.

https://keusote.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=operationsmanual&view_chapter=&chapter_id=3820&with_frames=

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

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

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvasuositoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasuositoumuksessa 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. Tietosuojavastaavan 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 tietosuojasetus (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/>.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Omavalvonnan 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.

Perheoikeudellisissa palveluissa laaditaan vuosittain riskienarviointi, jossa mahdolliset riskitilanteet pyritään tunnistamaan ja ehkäisemään ennalta sekä sovitaan yhteiset toimintatavat riskien toteutuessa. Mahdolliset valvovien viranomaisten lausunnot ja päätökset, asiakaspalautteet sekä asiakasturvallisuusilmoitukset käydään läpi kuukausittain yhteisessä yksikkökokouksessa sekä tarvittaessa työntekijäkohtaisesti, sekä sovitaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteet. Muistutukset ja kantelut käsitellään yhdessä asianosaisten työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa. Esihenkilöt vastaavat viimesijaisesti epäkohtiin puuttumisesta, korjaavien toimenpiteiden kohdentamisesta ja riittävydestä.

Toiminnan riskejä pyritään tunnistamaan etukäteen vuosittaisissa riskien arvioinneissa (esihenkilö, työsuojeluapari, edustus eri tiimeistä), mutta riskejä havaitaan myös työnteon lomassa. Keskeisiä toiminnan riskejä kohdistuu turvallisuuteen/väkivallan uhkaan ja palvelun saatavuuteen poikkeustilanteissa. Omavalvontaan liittyvät osa-alueet ovat kuukausittain järjestettävien yksikkökokousten asialistalla. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Palveluyksikön keskeiset riskit asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta

Keskeiset riskit	Miten riskeihin varaudutaan
Sisäilmaoireilu	Sisäilmaremontti vuonna 2024, ilman puhdistajat huoneisiin, seuranta Laatuportin haittailmoitusten kautta. Tarvittavat tutkimukset Mestariasuntojen toimesta.
Palvelun saatavuus, henkilöstöresurssi	Varallaolovuorot, Laura-sijaisvälitys, määräaikaisten sijaiset.
Uhkaavat tilanteet	Pako-ovien varustetut työtilat, henkilöhälyttimet, vartijan tilaaminen, etukäteissuunnittelu mm. tiedottaminen, asettautuminen huoneeseen, kotikäynnit.

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, salassapitosäynnösten 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 tietosuojavaikuttetulle 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.

Saapuneet ilmoituksen käsitellään esihenkilön toimesta kyseisen palvelun työntekijän/työntekijöiden kanssa sekä yleisemmin kuukausittain yksikkökokouksissa. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen tapahtuneista haitta- ja vaaratapahtumista ja toimenpiteistä sekä varmistaa, että asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen on tehty. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta informoidaan korvausten hakemisessa.

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. Omavalvontaan liittyvät osa-alueet - myös haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset - ovat kuukausittain järjestettävien yksikkökokousten asialistalla. Palveluyksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa. Laatuportti-järjestelmästä saatavia kohteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

10 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

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

Orvokki Kajanne

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.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty keväällä 2026 ja suunnitelma jaetaan perehtymistä varten koko henkilöstölle IMS-järjestelmässä ja pyydetään lukukuittaus. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen raportointiin liittyvät asiakaspalautteet, kehitysehdotukset, muistutukset käsitellään yhdessä tiimi- ja yksikkökokouksissa. Yksikkökokousten asialistalla on keskeiset omavalvontaan liittyvät osa-alueet kuten turvallisuus ja tilat, henkilöstö, asiakaspalautteet ja poikkeamat.

Omavalvontasuunnitelma ja seurantaraportit tallennetaan IMS hallintajärjestelmään ja ne myös löytyvät tulosteena yksikötoimipisteiden ilmoitustaululta. Tarvittavista muutoksista omavalvontasuunnitelmaan sovitaan ja tiedotetaan kuukausittaisissa yksikkökokouksissa.

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 Järvenpään toimipisteen ilmoitustaululla, Mannilantie 4, 04400 Järvenpää sekä Hyvinkään toimipisteen 3.kerroksen ilmoitustaululla, Suutarinkatu 2 D, 05900 Hyvinkää.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun 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: 9.6.2026

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet/päivittäneet: Orvokki Kajanne, Iiris Aaltonen, Tea Konttinen ja Minna Silén.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyntätiedot ovat ylätunnisteessa.